

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



ESTRÉS LABORAL CRÓNICO EN VENDEDORES
Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS Y ABARROTES
DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, DURANTE
AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

ZAPATA VIDARTE, KEVIN MARTIN
CHANCAFE VALENCIA, ALBERTO JERSON JOSE

Chiclayo, 22 de octubre de 2018

**ESTRÉS LABORAL CRÓNICO EN VENDEDORES
Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS Y ABARROTÉS
DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, DURANTE
AGOSTO A DICIEMBRE DEL 2017**

Por

**ZAPATA VIDARTE KEVIN MARTIN
CHANCAFE VALENCIA ALBERTO JERSON JOSE**

**Presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de
Mogrovejo, para optar el Título de:**

Licenciado en Psicología

APROBADA POR

**Mgtr. Becerra Escate Nelly Patricia
Presidente del Jurado**

**Lic. Velasquez Tuesta Fiorella Melissa
Secretaria del Jurado**

**Dr. Alvitres Castillo Víctor Ricardo
Vocal del Jurado**

Chiclayo, 22 de octubre de 2018

Índice

Resumen.....	4
Introducción.....	5
Marco Referencial.....	9
Antecedentes.....	9
Marco Teórico.....	12
Estrés laboral	12
Síndrome de Burnout o estrés laboral crónico.....	12
Calidad de servicio	13
Definición Operacional	15
Método.....	17
Diseño de investigación y tipo de estudio	17
Población.....	17
Criterios de selección	17
Procedimientos	18
Instrumentos.....	18
Aspectos éticos.....	19
Procesamiento y análisis de datos.....	20
Resultados.....	21
Discusión.....	28
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	35
Referencias.....	36
Apéndice.....	39

Resumen

El estrés es una respuesta fisiológica, y conductual que surge a partir de una afección psicológica, con frecuencia se presenta en una persona que intenta adaptarse a presiones internas y externas. Esta existe con mucha frecuencia en el contexto laboral adoptando el término de Síndrome de Burnout, un fenómeno que influye de manera significativa en el desempeño laboral y la calidad de servicio en función al puesto de una persona. Se realizó una investigación descriptiva que tuvo como objetivo determinar los niveles de estrés laboral según dimensiones y factores sociodemográficos; al igual que la calidad de servicio según antigüedad de cliente y nivel de satisfacción en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo. La población estuvo conformada por 72 colaboradores del área de ventas y 270 clientes, ambas de la ciudad de Chiclayo, relacionados directamente con el área de ventas de la empresa. Se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, cuya fiabilidad fue de 0,83; y el instrumento SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml & Berry cuya aplicabilidad es frecuente para medir la calidad de servicio en organizaciones. Los resultados revelaron que existe la presencia de estrés laboral significativo dentro del área de ventas, mientras que la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes se refleja en un nivel insatisfacción de leve moderado en su mayoría.

Palabras Clave: Síndrome de Burnout, calidad de servicio, distribuidora de bebidas y abarrotes.

Abstract

Stress is a physiological, psychological and behavioral response of an individual who tries to adapt and adjust to internal and external pressures. It exists very frequently in the work context adopting the term Burnout Syndrome, a phenomenon that influences significantly in the labor performance and quality of service of a certain company. Therefore, this research aimed to determine the levels of work stress according to sociodemographic factors and dimensions; Service quality according to the customer's age and level of satisfaction; and its relationship, in the area of sales to the company that distributes beverages and groceries in the city of Chiclayo. The population was 72 workers of the company and 270 customers of Chiclayo. To do this, the Maslach and Jackson Burnout Inventory was administered In a similar population, which has the reliability by Cronbach's alpha coefficient of 0.83. In addition to the use of the SERVQUAL instrument proposed by Parasuraman, Zeithaml & Berry whose applicability is frequent to measure the quality of service in organizations. The results evidenced salesman have the significant labor stress' presence. While the consumer perceive the service quality as low – medium unsatisfactory in their majority.

Keywords: Burnout syndrome, quality of service, company distributing drinks and groceries.

Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017

El desarrollo laboral a nivel corporativo de las organizaciones ha cambiado de manera significativa a lo largo de los años con la reestructuración de puestos y la elaboración de nuevas funciones que en determinadas circunstancias demandan de un esfuerzo sumamente extenuante, el colaborador común se ve obligado a utilizar todos sus recursos personales para responder de manera satisfactoria; sin embargo, esta sobrecarga suele superar a su desempeño promedio por lo que puede presentar dificultades y una serie de síntomas que se traducen en términos de estrés laboral.

El estrés laboral crónico se ha establecido en el transcurso del tiempo como tema de estudios según su área y hoy en día es conocido como el Síndrome de Burnout, el cual hace alusión al hecho de desgastarse física y emocionalmente por las actividades que se realizan en un determinado trabajo. La persona ve mermado su accionar por factores como cansancio y letargo emocional generando un desempeño deficiente.

El estrés laboral crónico es un fenómeno evidente a nivel mundial; Traut (como se citó en Bámbula & Gómez, 2016) menciona que aproximadamente el 25% de la población alemana corre el riesgo de padecer consecuencias por las altas demandas laborales. En tanto que Revicki (como se citó en D'Anello, Marcano & Guerra, 2003), refieren que sigue siendo un fenómeno que se está expandiendo significativamente en determinados rubros de las organizaciones e instituciones por lo que la preocupación existente se ve asociada a una disminución en la satisfacción del trabajo y en las percepciones que los colaboradores tienen para con su desempeño.

Acercándonos a la realidad latinoamericana, D' Anello, Mercano y Guerra (2003) realizaron una investigación en Venezuela la cual evidenció que los factores predominantes causantes del estrés laboral fueron la interferencia en el desempeño de sus funciones, la sobrecarga de trabajo, los conflictos originados a partir de las relaciones interpersonales y conflictos de roles. De igual manera, hace mención a que esto puede verse asociado negativamente a la satisfacción laboral.

En la realidad lambayecana, las empresas se desarrollan e incrementan su capital a partir de la competitividad; sin embargo, para que una organización se muestre rentable tiene que responder a demandas que exigen una respuesta eficiente por parte de los colaboradores. Estas, a su vez, suelen ser de una imposición mayor a la usual lo que, en

efecto, influye negativamente en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del mismo.

La presión laboral es mucho mayor cuando se trata de objetivos a corto plazo, algo característico en el rubro de venta y colocación de productos. Sumado a ello existen un sin número de factores que la generan las cuales van desde el la misma empresa como lo son la cantidad de venta y la competencia; entre otros factores de tipo sociodemográfico propios de cada colaborador como lo es el grupo etario, estado civil y la carga familiar.

Toda organización se caracteriza por lo que ofrece al mercado lo cual puede ser un producto tangible o no tangible, a este último se le conoce como servicio y está presente en todo proceso de compra y venta. Con normalidad un producto suele ser evaluado por la cualidades inherentes y funcionales que este pueda tener; así mismo, existen factores que influyen en la percepción del cliente para con el producto, estos son conocidos como servicios y pueden venderse de manera aislada como conjunto a un producto tangible. De esta manera la alta competitividad en organizaciones no sólo se mide en el hecho de producir, sino también en el de elaborar estrategias que capten la atención del cliente para una adquisición y fidelización segura. Esto puede evidenciarse en el trato al cliente por parte de la organización lo cual contribuye con su satisfacción.

Gomero, Palomino, Ruiz y Llapyesán, (2005) realizaron una investigación con el objetivo de medir el estrés laboral dentro de la dinámica de trabajo de una empresa dedicada a la extracción de mineral. Las conclusiones señalan que quienes padecen de estrés suelen tener desmotivación, esto influye de manera significativa en el desempeño laboral. Lo mencionado con anterioridad se observa en el rubro de ventas; el exceso de presión por parte del entorno genera malestares físicos y psicológicos que repercuten en el desempeño y la calidad de servicio que estos brindan a su población objetivo de trabajo.

Barriga (2015) realizó una investigación en una comercializadora de la ciudad de Ambato, Ecuador, con el objetivo de identificar la relación entre el estrés laboral crónico o síndrome de Burnout y el desempeño laboral. Los resultados evidenciaron la inexistencia de este síndrome con niveles medios en las áreas de cansancio emocional, realización personal y despersonalización; sin embargo, el área de finanzas obtuvo un nivel alto en este último debido a la carga laboral. Se obtuvo un nivel de correlación baja entre las variables de estrés y desempeño con la observación de que si el primero aumenta, el segundo puede verse afectado.

El estrés laboral crónico puede tomar como factor determinante a la insatisfacción laboral que un colaborador pueda tener en función a la carga demandada por las funciones de su puesto; así mismo, esto puede evidenciarse en consecuencias peyorativas con respecto a la calidad de servicio o atención al cliente. Esto puede observarse en la investigación llevada a cabo por Jordán y Siccha, la cual se llevó a cabo en el año 2014 en la ciudad de Trujillo y consistió en determinar los niveles de satisfacción que tienen los socios con relación a la calidad de servicio en una empresa de créditos aplicando el instrumento SERVQUAL a 372 asociados. Se obtuvo como resultado la existencia de una brecha entre la expectativa y la experiencia del socio, en el caso de tangibilidad fue de 30%, capacidad de respuesta 16%, seguridad 16%, confiabilidad 15% y en empatía 7%; el promedio de brechas o deficiencias de las cinco dimensiones fue de 17%, lo cual indica que las expectativas no fueron cubiertas.

En función a la realidad del norte del país, existen organizaciones que brindan servicios de ventas y reparto de productos tangibles; a los que se suma un agregado que es el servicio que el personal brinda al entablar contacto directo con los clientes. El mismo rubro, la competitividad, las cuotas, el generar nuevos clientes y el cumplir con la meta establecida crea un ambiente volátil en función a la presión por lo que el estrés podría intervenir de manera considerable en la calidad de atención por parte de los colaboradores. (Artal, 2009)

En el sector de ventas de productos de consumo masivo; de la empresa sobre la que se realizó el estudio; la demanda de trabajo y la presión suelen ser extenuantes, pues con el simple hecho de recorrer rutas diarias para la venta de productos genera un agotamiento físico. El horario no está ceñido a una jornada de 8 horas. En este rubro comercial es el mismo colaborador quien determina su sueldo puesto que este es proporcional a los productos que coloque. Usualmente este tipo de trabajo es considerado intolerable debido a la presión y exigencia. En consecuencia, los efectos del estrés crónico generan bajo rendimiento y una mala calidad de servicio, funciones imprescindibles en el área. (Supervisor de ventas, comunicación personal, marzo 27 de 2017)

El interés por el estudio de esta población se centra en la existencia de altos estándares de productividad en cuanto al cumplimiento de funciones y el trabajo bajo presión en el área de ventas, que se relaciona con la calidad de servicio.

La investigación en el sector de ventas, se sustenta en que los colaboradores suelen estar sometidos a un ambiente de presión y estrés, que puede llegar a ser crónico;

esto puede interferir en la calidad de servicio y atención, de lo cual depende la productividad de la empresa.

En función a lo mencionado, se tiene como problema: ¿Cuáles son los niveles de estrés laboral crónico en vendedores y sus factores sociodemográficos, y la percepción de la calidad de servicio de sus clientes según antigüedad, en una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017?

El objetivo general de la investigación fue determinar los niveles de estrés laboral por dimensiones y los factores sociodemográficos del personal del área de ventas, así como la calidad de servicio según antigüedad de cliente en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre de 2017. Se tuvieron como objetivos específicos identificar los niveles del estrés laboral por dimensiones del personal del área de ventas; determinar el Síndrome de Burnout en relación al tipo de vendedor del personal del área de ventas; describir los factores sociodemográficos del personal del área de ventas; determinar los niveles de calidad de servicio brindado por el área de ventas hacia los clientes; y determinar los niveles de calidad de servicio en relación al sexo y antigüedad de los clientes.

Esta investigación permitió identificar los niveles de estrés laboral y de la calidad de servicio en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes; información que, a su vez, permitirá establecer medidas de prevención en función al resultado, además de servir como referencia para elaborar evaluaciones de desarrollo, desempeño y salud de tipo ocupacional en la empresa bajo estudio.

Los resultados globales serán entregados a las jefaturas de esta institución para que en base a ellos puedan organizar planes de intervención con el área de Psicología quien trabaja conjuntamente con el área de Recursos Humanos.

Marco Referencial

Antecedentes

Da Silva y Magalhaes (2016) realizaron un estudio en Brasil en donde se midió la presencia de estrés laboral y la calidad de vida. Se trabajó con una población de 227 enfermeras. Se emplearon los instrumentos Job Content Questionnaire – JCQ y el Job Stress Scale. Se encontró que el 60,8% de los participantes presentan altas demandas laborales por parte de su centro de trabajo, con un 71,8% de control y supervisión exagerado y un 85,5% de bajo apoyo social; a su vez los dominios más afectados en la calidad de vida fueron los de dolor y vitalidad, lo cual se veía influenciado por la excesiva carga laboral.

Oñate, Resett, Menghi e Iglesia (2016) realizaron una investigación en 81 psicólogos de la ciudad de Paraná, entre Ríos, Argentina. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario sociodemográfico estructurado de datos de filiación y el inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los resultados evidenciaron que un 44,4% presentó un nivel bajo de la dimensión de agotamiento emocional, un 55,6% mostró un agotamiento emocional medio y un 92,6% presentó niveles altos de realización personal, a su vez el 91,4% presentó despersonalización baja. De igual manera, existe predicción por parte del síndrome de Burnout hacia las dimensiones del autoconcepto.

Álvarez (2015) realizó una investigación en una población de 41 miembros de un personal administrativo de la ciudad de Carabobo, Venezuela, con el objetivo de hallar la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador. Se encontró la “incidencia de una existencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662” p.12.

Se llevó a cabo una investigación en Bogotá, Colombia, con 512 trabajadores de 152 instituciones de trabajo para determinar si las variables de disonancia emocional y clima de servicio asumían el rol de predictores del estrés laboral crónico o síndrome de Burnout y el engagement (compromiso laboral). Hicieron el uso del cuestionario FEWS, Global Service Climate Scale, Utrecht Work Engagement Scale, y Maslach-Burnout Inventory-Surve; los cuales fueron adaptados al idioma español. Los resultados evidenciaron que existe una fuerza de relación de 0,66 entre las variables clima de servicio y estrés laboral crónico lo cual puede verse relacionado con el involucramiento del personal en sus respectivas funciones. De igual manera, se revela que la disonancia emocional tiene una fuerza de relación con estrés de 0,51 en lo cual se evidencia por lo

que variables personales pueden influenciar en la conducta y esta a su vez en el desempeño. (Carrasco, Martínez-Tur, Moliner, Peiró & Remis, 2014)

Díaz (2013) realizó una investigación sobre la influencia del síndrome de burnout con profesores de la universidad nacional del Callao, los resultados que obtuvo fueron que el 62% y 16% de los participantes presentaban un nivel medio y alto de agotamiento emocional, respectivamente. De igual manera, 54% y 16% de niveles medio y alto de despersonalización y 58% y 24% medio y bajo de realización personal.

Tello (2010) estudió las variables síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios críticos del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Los resultados evidencian que 54,17% de los profesionales presentaron un nivel medio de este síndrome con los valores de 54,17%, 54,17% y 52,1% en las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal respectivamente; así mismo, 79,2% de la población aplican estrategias de afrontamiento para mitigar los efectos del síndrome.

En una investigación cuyo objetivo fue medir el nivel de percepción de los usuarios que llevaba procesos ejecutivos y concursales de tipos judiciales del circuito de Colombia, se evidenció que la percepción de clientes en este sistema era negativa frente a la calidad de servicio. La gran afluencia y demanda de trabajo automatizan ciertos procesos dentro de los servicios por lo que las organizaciones buscan cumplir con el objeto o producto y no con los aspectos subyacentes, como lo son la atención y orientación al cliente, lo que explica con seguridad el resultado (Cortés, 2015).

Gomero, Palomino, Ruiz y Llapyesán, (2005) realizaron una investigación con el objetivo de medir el síndrome de Burnout del personal sanitario de una empresa minera. Los resultados evidenciaron que sólo un médico presentaba cansancio emocional alta, despersonalización alta y baja realización personal; al igual que una enfermera tuvo cansancio emocional elevado, al igual que despersonalización.

Jordán y Siccha llevaron a cabo una investigación en el año 2014 en la ciudad de Trujillo sobre el nivel de satisfacción que tienen los socios con la calidad de servicio que les brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, para ello se aplicó el modelo SERVQUAL a 372 asociados; se obtuvo como resultado que existe una brecha entre la expectativa y la experiencia del socio, en el caso de tangibilidad es de 30%, capacidad de respuesta de 16%, inseguridad de 16%, en confiabilidad de 15% y en empatía de 7%; se obtuvo como promedio de gap's de las cinco dimensiones un 17%, lo

cual indica que las expectativas no son cubiertas evidenciando una mala calidad de servicio.

Loli, et al (2013) realizaron una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción en Lima Metropolitana. Para ello se contó con 174 participantes que acuden distintas organizaciones, cuyos resultados fueron favorables. De igual manera, se demostró correlación positiva entre la satisfacción de los clientes con la calidad del servicio; así mismo, de las variables intervinientes demográficas, sociales y organizaciones y su relación con la satisfacción y la calidad del servicio.

Marco Teórico

Estrés laboral

El estrés es una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas; se presenta en el momento en que existe un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la organización. En este sentido, la persona se siente desorientada sin recursos para poder afrontar las dificultades laborales y es en ese momento dónde aparece el estrés laboral. Ese desajuste referido, se debe a que el cuerpo posee un mecanismo de mantenimiento del equilibrio dinámico de un cuerpo llamado homeostasis. Por consiguiente, cuando se presentan ciertos agentes perturbadores llamados estresores, la persona perderá su estabilidad produciendo una respuesta conocida como estrés. (Del Hoyo Delgado, 2009)

Síndrome de Burnout o estrés laboral crónico

El término de profesional "quemado" hace referencia a que una situación de índole familiar, laboral o social lo ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptativa. Es el final de un proceso continuo de tensión y estrés. Es una de las enfermedades más comunes que desencadena el estrés laboral, es el fenómeno de agotamiento laboral o estrés laboral crónico que es conocido como el Síndrome de Burnout. (Gallego & Ríos, 1991)

Para Ramos el síndrome de burnout aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico, que se produce al laborar en condiciones no favorables como la presión excesiva; este al verse en contacto directo con los usuarios trae consigo efectos negativos para la persona y la organización en la que desempeñan su rol profesional, afectando la calidad o el fin último de la misión de una empresa. (Como se citó en Bartolomé, et al, 2007)

El Síndrome de "estar quemado" o Burnout se distingue por una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que es producida por una sobrecarga por exigencias de energía o recursos personales dentro del trabajo, lo que genera un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional) y continúa a lo largo del tiempo, por lo tanto, es un tipo de estrés que con el tiempo se convierte en crónico. Este tipo de agotamiento se produce por las distintas dificultades que se presentan en el ámbito laboral en hechos como no tener el control sobre las decisiones, no sentirse satisfecho con las condiciones laborales, así como la falta de comunicación entre sus pares. (Fernández, como se citó en Gómez & Ruiz, 2015)

Calidad de servicio

Parasuraman, et al (como se citó en Droguett, 2012) mencionan que la calidad percibida del servicio es algo particular de cada empresa, además de un juicio global de la superioridad o excelencia de la misma, y está relacionada con la diferencia entre expectativas y percepciones.

Christopher Lovelock (como se citó en Vela & Zavaleta, 2014) conceptúa la calidad de servicio desde diferentes perspectivas: La perspectiva trascendental de la calidad en sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantable y alto desempeño es un punto de vista aplicado a la actuación en las artes visuales y plantea que las personas aprenden a reconocer la calidad a través de la experiencia a la exposición repetida. En este raciocinio, conceptualiza que:

El **método** basado en el producto considera a la calidad como una variable precisa medible; este modelo plantea que las diferencias entre la calidad de los productos son por la cantidad de un ingrediente o atributo que posee el producto. Debido a que esta perspectiva es totalmente objetiva, no toma en cuenta las diferencias entre los gustos, necesidades y preferencias de los clientes individuales (o incluso de segmentos completos de mercado).

El **método** basado en la manufactura se fundamenta en la oferta y se relaciona principalmente con las prácticas de ingeniería y manufactura. En lo referente a servicios, diríamos que la calidad está impulsada por las operaciones, las cuales a menudo son impulsadas por metas de producción y de contención de costos.

Las definiciones basadas en el valor abarcan la calidad en términos de valor y precio. Se define a la calidad como "excelencia costeable" al tener en cuenta las diferencias entre el desempeño y el precio.

La calidad de servicio se expresa en términos de satisfacción de los clientes con los resultados limitados a sus expectativas previas, si las expectativas son bajas y lo que se entrega de servicio es mejor de lo que esperaban, es muy difícil afirmar que los consumidores están recibiendo un servicio de buena calidad.

Fisher y Navarro (como se citó en Duque, 2005) exponen que un servicio de calidad es un bien económico inherente de todo aquel que produce bienes, así mismo, hace referencia al conjunto de actividades beneficios o elementos que satisfacen una necesidad que surgen ante el deseo de vender o promocionar algo.

Bon (como se citó en Solórzano y Aceves, 2013) considera al servicio como un medio que permita hacer llegar valor los clientes. Su buena calidad facilita llegar a los

resultados propuestos, plantear nuevos objetivos y asegurarse como institución que la colocación en el mercado de un determinado producto se mantenga y aumente.

Sin embargo, Denton (1991) menciona que el servicio es la orientación de la empresa hacia el cliente; es cómo la institución establece un vínculo con el mismo con la finalidad de satisfacer ciertas necesidades no pactas. En otras palabras, es cómo el cliente se siente con el proceder de la empresa al trabajar con ella.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (Castillo, 2005) consideran que existen dimensiones que abarcan características en la calidad de servicio. Estas las establecieron en su instrumento denominado SERVQUAL y consisten en la confiabilidad que una empresa genere en el cliente, la responsabilidad de esta frente a las actividades que realiza, la seguridad en función a la efectividad del servicio, la empatía como primer factor para establecer una relación interpersonal con el cliente y los bienes materiales o tangibles los cuales hacen referencia a la infraestructura de la organización, marketing, campañas visuales de captación de clientes, entre otros.

El cuestionario SERVQUAL consta de 22 ítems agrupados en 5 dimensiones; para la calificación de las expectativas y percepciones se utiliza una escala Likert. Este instrumento fue sometido a un estudio piloto por Cabello y Chirinos (2012) con la finalidad de probar su validez en usuarios de carácter externo de un Hospital de la ciudad de Lima. Se utilizó el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimáx; por otro lado, la confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$. En conclusión, el instrumento ha demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Cada área o subconstructo que mide el consta de una serie de ítems, estos son valorados mediante una escala Likert cuyo valor en la escala original es de 1 al 7 los cuales miden los niveles de calidad; sin embargo, esto es considerado una variante a conveniencia del investigador. Es necesario que el cuestionario sea aplicado dos veces con diferentes consignas. La primera en función a la percepción del servicio real y la segunda a las expectativas. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007)

El resultado de aplicar el instrumento es a través de la brecha o diferencia existente entre el servicio esperado y el percibido; estos se generan por las necesidades del cliente, las experiencias y el contacto directo. Esta información permite que los esquemas de calidad por parte de los directivos de la empresa acerca de las expectativas

de los clientes sean afirmadas, de no ser así se modificarán las deficiencias frente a la prestación del servicio. (Setó, 2004)

Definición operacional

La variable estrés laboral fue medida por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Se basó en la definición propuesta por los mismos autores Maslach y Jackson (Ver tabla 1).

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout medido por el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Niveles
“El burnout ha sido considerado como un distrés crónico que se mantiene en el tiempo, y sería consecuencia de la fatiga, del vaciamiento o agotamiento emocional que da lugar a un cinismo caracterizado por la despersonalización, la deshumanización y el distanciamiento, y una pérdida del sentimiento de realización personal por las dificultades encontradas para ser competente y eficaz”. (Neffa, 2015. pp. 319 - 320)	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Alto: 24 a 36 Medio: 13 a 24 Bajo: 0 a 12
	Despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22	Alto: 15 a 20 Medio: 8 a 14 Bajo: 0 a 7
	Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18 19 y 21	Alto: 23 a 32 Medio: 12 a 22 Bajo: 0 a 11

La variable Calidad de Servicio fue medida por la Escala Multidimensional SERVQUAL de Zeithamil & Berry. Se basó en la definición propuesta por los mismos autores Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry (Ver tabla 2).

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio por la escala multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry

Definición	Dimensiones	Indicadores	Niveles
Calidad de Servicio "Es la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, alumnos, beneficiarios, etc) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización." (Zeithaml & Berry, 1988)	Elementos tangibles	1,2,3,4	>0 = Satisfacción amplia 0 = Satisfacción <0 y >= - 2 = Insatisfacción leve moderada <- 2 = Insatisfacción severa
	Fiabilidad	5,6,7,8,9	>0 = Satisfacción amplia 0 = Satisfacción <0 y >= - 2 = Insatisfacción leve moderada <- 2 = Insatisfacción severa
	Capacidad de respuesta	10, 11, 12, 13	>0 = Satisfacción amplia 0 = Satisfacción <0 y >= - 2 = Insatisfacción leve moderada <- 2 = Insatisfacción severa
	Seguridad	14, 15, 16, 17	>0 = Satisfacción amplia 0 = Satisfacción <0 y >= - 2 = Insatisfacción leve moderada <- 2 = Insatisfacción severa
	Empatía	18,19,20,21,22	>0 = Satisfacción amplia 0 = Satisfacción <0 y >= - 2 = Insatisfacción leve moderada <- 2 = Insatisfacción severa

Método

Diseño de investigación y tipo de estudio.

No experimental, Descriptivo.

Población

El estrés laboral crónico y la calidad de servicio se midieron en poblaciones diferentes.

La población de estudio para estrés laboral estuvo constituida por hombres y mujeres vendedores mayores de 19 años de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo. Está compuesta por 80 colaboradores.

La población para calidad de servicio estuvo constituida por 267 clientes mayores de 19 años de edad del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo.

Muestra. Respecto a la variable de calidad de servicio, se consideró una muestra que se obtuvo mediante la fórmula de cálculo muestral estratificada para una población finita (Lohr, 2000). Para el cálculo del tamaño de muestra se asumieron los valores: Valor crítico según 95% de nivel de confianza ($Z_{(1-\alpha)^2} = 1.96$, margen de error permitido (e) = 0.05, y proporción $p = 0.5$.

Posteriormente, se realizó el análisis de tipo muestreo aleatorio estratificado, obteniéndose así las siguientes cantidades de clientes según zonas con respecto a la ciudad de Chiclayo: Cruz de la Esperanza 14, Santo Toribio de Mogrovejo 15, Simón Bolívar 13, La Pradera 26, La Purísima 14, Los Mochicas 16, Pasaje Santa Rosa 13, Quñones 15, Remigio Silva 14, Tupac Amaru 13, Ricardo Palma 14, Ciudadela 14, Los Parques 17, El Paraíso 14, José Olaya 16, Sr. Milagros 13, Los Pinos de la Plata 12, 9 de Octubre 14. Una muestra total de 276 clientes.

En función a la variable estrés laboral, se hizo uso de la técnica de muestreo por conveniencia del investigador, evaluando a todo el personal de ventas de la institución.

Criterios de selección.

Estrés laboral. Inclusión: Hombres y mujeres con puestos de vendedores mayores de 19 años de edad de una distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo.

Exclusión: colaboradores de la empresa en estudio que estén de vacaciones o permiso por enfermedad, durante la colección de datos.

Eliminación: Cuestionarios de vendedores en estudio que dejen preguntas sin responder, marquen más de una alternativa o se encuentren incompletos.

Calidad de servicio. Inclusión: Hombres y mujeres clientes mayores de 19 años de edad directamente relacionados con los servicios del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo.

Eliminación: Clientes de la empresa en estudio que dejen preguntas sin responder, marquen más de una alternativa o se encuentren incompletos.

Procedimientos

Se solicitó la autorización de la organización en donde se ejecutó la investigación a través de una carta de aceptación (Apéndice A) dirigida a la encargada del área de Recursos Humanos. Así mismo, se contó con la aprobación del comité de ética como requisito indispensable para llevar a cabo el proyecto. Posterior a ello, se realizaron las coordinaciones correspondientes para obtener la autorización de la aplicación de los instrumentos.

Se coordinó con las jefaturas de ventas para realizar las respectivas evaluaciones al área de ventas. Para realizar la evaluación de clientes se solicitó la autorización correspondiente a el gerente comercial de la empresa, quienes dieron la potestad de realizar las visitas en nombre de la organización. Los ambientes de evaluación fueron las instalaciones de la institución; la evaluación de calidad de servicio se hizo mediante visitas a los puntos de venta.

Los instrumentos de evaluación fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson para el área de ventas, el Inventario multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry para los clientes. Se usó la técnica de encuesta aplicada de manera grupal (en el caso del área de ventas) e individual (clientes); ambas explicadas en un lenguaje comprensible para los participantes. Se brindó la ayuda necesaria ante cualquier interrogante con la finalidad de una mejor comprensión y colaboración.

Instrumentos

Se utilizó la técnica de encuesta, aplicando dos instrumentos: El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (ver Apéndice C) el cual fue validado por Vela en el 2001 en 160 personas que conformaban el personal asistencial de salud de un hospital del MINSA en Trujillo - Perú. La confiabilidad del Inventario Burnout de Maslach, cuenta con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,72 para cansancio emocional, 0,74 para despersonalización y 0,72 para realización personal. La validez del instrumento fue a través de la Correlación ítem-test, mediante un riguroso análisis y, Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud utilizando el correctivo de Pearson, estableció que todos los ítems son válidos al nivel de confianza del 99%. El inventario contiene 22

ítems y 5 opciones de respuesta con escala tipo Likert de 0 (Nunca) a 4 (Siempre). Además, mide tres dimensiones: Agotamiento Emocional, a la cual le corresponden los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20; Despersonalización, a la que le corresponden los ítems 5, 10, 11, 15, 22; y Realización personal, representada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Para medir la calidad de servicio se hizo uso de la Escala Multidimensional SERVQUAL (ver Apéndice B) de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988). Dicho instrumento consta de 22 ítems agrupados en 5 dimensiones. Para la calificación de las expectativas y percepción se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. Por otro lado, la confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$. El instrumento ha demostrado propiedades psicométricas para ser considerados como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

Así mismo, se elaboraron interrogantes para determinar los factores sociodemográficos de la población a estudiar. Estas consistieron en, para el área de ventas, edad, sexo y tipo de vendedor, con la finalidad de determinar la implicancia de este último factor. Para un mejor análisis de edad, se consideró agruparlos por grupo etarios según la etapa de adultez en la que se encuentra, siendo así la adultez temprana desde los 18 a 39 años, adultez media desde los 40 a 66, adultez tardía de 65 a más. Para los clientes se determinó edad, zona de residencia, sexo y tiempo que cuenta con el servicio.

Aspectos éticos

La presente investigación asumió el respeto a las personas y sus decisiones autónomas, además no presentó riesgo alguno para la salud física o psicológica de los participantes. De igual manera, se les garantizaron los aspectos éticos proporcionándoles información respecto a los objetivos y fines de la investigación, el instrumento que se utilizó, el uso de los resultados obtenidos, haciendo hincapié en la confidencialidad de la información, así como el hecho de poseer la absoluta libertad de participar o retirarse en el momento deseado sin que esto les perjudique. Como parte de este procedimiento se les proporcionó un consentimiento informado en donde se especificó la información completa con respecto a los diferentes aspectos concernientes a la evaluación en un lenguaje sencillo y comprensible (ver Apéndice D). Se comprobó que la información brindada haya sido comprendida, aclarando cualquier interrogante o

duda que pudo surgir. Así mismo, se consideró la voluntariedad con la que los sujetos firmen el consentimiento manifestando su total acuerdo de su participación en la investigación y de la libertad de retirarse en el momento que ellos consideren adecuado.

Procesamiento y análisis de datos

Se realizó una prueba piloto para los procesos de validez del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson en una población similar a la definida para este estudio. El procesamiento de datos fue trabajado mediante el uso de los programas estadísticos IBM SPSS y EXCEL.

Después de haberse recopilado los datos se realizó el análisis estadístico de la información con el fin de cumplir los objetivos propuestos y facilitar la respuesta al problema. Se elaboró una base de datos con la información obtenida de los colaboradores y clientes en Microsoft Excel (Versión 2016) e IBM SPSS Statistics 22.

La información registrada a través del instrumento fue trasladada a una hoja electrónica de cálculo. Los datos fueron sometidos a la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov con la finalidad de determinar su distribución normal.

En función al Síndrome de Burnout, se hizo uso del análisis de las dimensiones por sumatorias de puntuaciones generales según cada sub escala. Se determinó la implicancia de tipo de vendedor y factores sociodemográficos mediante análisis de varianza.

Para la calidad de servicio se evidenciaron las brechas por dimensiones; y su análisis en relación al sexo y antigüedad del cliente se determinará a través de la prueba t de promedios. La brecha es la diferencia existente entre la percepción y la expectativa en función al servicio. Los niveles de satisfacción se obtienen a partir de los promedios existentes de las diferencias encontradas en cada pregunta. Esto se determinó en función a dimensiones o de manera general, se hizo uso de los promedios por preguntas según dimensiones y en su totalidad a nivel general.

Se hizo uso de la prueba chi cuadrado para determinar si la calidad de servicio dependía directamente del sexo del cliente o del tiempo de servicio que este último haya tenido con el área.

Los datos fueron presentados mediante tablas de frecuencia y figuras en donde se identificarán los valores mediante rangos que evidencien ya sean presencia de estrés laboral crónico o los respectivos niveles de satisfacción frente a la calidad de servicio.

Resultados

Empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo

La empresa que ha sido parte de esta investigación, dedicada a la venta y distribución de producto de consumo masivo (principalmente las de abarrotes – productos de primera necesidad, o bebidas – gasificadas o alcohólicas), se caracteriza por tener como eje de operaciones y responsabilidad del desarrollo de capital al equipo de ventas, que constan de vendedores y supervisores. El grupo trabaja in situ, y salen directamente a zonas comerciales, supermercados, tiendas locales y bodegas, con la finalidad de colocar el producto y cubrir la venta solicitada. Diariamente se maneja un objetivo de cobertura señalado por la empresa proveedora, el porcentaje de venta determinará si el proveedor continúa trabajando con la de venta y distribución o si desiste al no resultar rentable.

El trabajo de venta se realiza mediante créditos que los vendedores establecen al visitar las tiendas, quienes facturan un pedido el cual tiene que ser abonado en un tiempo determinado. Esta estrategia se realiza con la finalidad de dar una oportunidad de crecimiento a las PYMES. El dinero es cobrado directamente por el vendedor lo cual resulta riesgoso en áreas en donde existe una alta tasa de delincuencia; el valor en soles perdido a causa de ello asciende a 3000 soles en lo que va del año; este dinero no es asumido por la empresa, al contrario, es cargada como crédito al vendedor fraccionándolo en partes el cual este lo pueda pagar mensualmente. Los locales comerciales visitados por ruta diariamente equivalen a 300 establecimientos por cada colaborador.

Para que haya un control de los créditos, la empresa cuenta con el área de créditos y cobranzas; esta mantiene la contabilidad de los recursos por lo que está pendiente de los préstamos que realiza el área de ventas; con la finalidad de mantener un control estricto recurrentemente exige al vendedor que realice sus cobranzas respectivas para evitar dolo u otra irregularidad, en muchas ocasiones lo realiza mediante una conducta hostil y acosadora generando un mal clima y estrés laboral.

El área de ventas ingresa a las 6:30 a.m. y tiene que reportarse a las 4:00 p.m. para pasar los pedidos de ventas realizados a lo largo del día. Existe un número de computadoras que no exceden a 6 por lo que los vendedores tienen que utilizarlas conforme van a llegando o, en su defecto, esperar. Una vez realizada la facturación vía electrónica, se procede a trabajar por sub equipos o mesas de grupo, las cuales venden determinadas marcas o productos. En este momento se realizan los cierres de créditos, se evalúan y establecen nuevos objetivos teniendo en cuenta los ya puesto en marcha

semanal y mensualmente. Usualmente, los colaboradores salen de la empresa a las 6 de la tarde.

Usualmente los colaboradores del rubro de ventas tienen que cuadrar y hacer revisiones de créditos, esto les demanda de tiempo por lo que usualmente están abandonando la jornada de 8 horas. Si se realizara un análisis de la jornada laboral en horas, nos daremos cuenta que son un promedio de 11 lo que supera significativamente el horario establecido para regular el bienestar psicosocial y físico de los colaboradores. Sumado a ello, el sueldo establecido es el básico (850) con opción a bonificaciones por el volumen de ventas. Si el vendedor no cumple con las ventas establecidas en poco tiempo es desvinculado de la empresa, por este motivo es que existe un alto nivel de rotación en función al puesto. Existen empresas altamente competitivas que confrontan a la empresa en mención. Al ser el área de ventas los principales productores, las jefaturas supervisan su desempeño y desarrollo presionando constantemente el incremento de volumen y colocación de pedidos. Al haber un incremento, la imagen de la empresa crece siendo sinónimo de competitividad y prestigio.

Distribución Normal de los Datos para el Inventario de Burnout de Maslash y Jackson

La prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov evidencia que el Inventario de Burnout, Maslash y Jackson cuenta con un valor de $p=0,200$. Demostrando que los datos siguen una distribución simétrica (normal). De esta manera, pueden realizarse análisis estadístico paramétrico mediante pruebas de hipótesis.

Distribución Normal de los Datos para el Inventario multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry

La prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov demuestra que el Inventario Multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry tiene un valor de $p=0,000$. Demostrando que los datos no siguen una distribución normal. De esta manera, no se puede realizar el análisis estadístico paramétrico.

Estrés laboral

Niveles de estrés laboral según dimensiones

La mayoría de la población presentó un nivel medio y bajo en agotamiento emocional (98.6%). Tan sólo 1,4% de la población evidenció un nivel alto en esta categoría (Ver tabla 1)

En la dimensión de despersonalización, se evidenció que 89,1% de la población mostró un nivel bajo mientras que 18,1% reveló un nivel promedio (Ver tabla 1).

A diferencia de las dimensiones anteriores, en la dimensión realización personal, se evidenció que 65,3% del área de ventas presentó un nivel alto, mientras que 31,9% reveló un nivel medio. Sólo 2,8% obtuvo un nivel bajo (Ver tabla 1).

Tabla 1

Niveles de estrés laboral según dimensiones en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotos de la ciudad de Chiclayo, Chiclayo, agosto – diciembre de 2017.

Dimensiones	Categoría	Porcentaje
Agotamiento emocional	Alto	1,4
	Medio	38,9
	Bajo	59,7
Despersonalización	Alto	0,0
	Medio	18,1
	Bajo	81,9
Realización Personal	Alto	65,3
	Medio	31,9
	Bajo	2,8

Implicancia de tipo de vendedor en el estrés laboral

Con respecto a la implicancia de tipo de vendedor en el estrés laboral, se puede observar que el estadístico $t = -0,557$ lo cual indica no haber evidencia que el tipo de vendedor se constituya en una variable que afecte el estrés laboral (Ver tabla 2).

Tabla 2

Implicancia de tipo de vendedor en el estrés laboral del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotos de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

	Varianza		Promedio	
	Abarrotos	Bebidas	Abarrotos	Bebidas
Var/Prom	1,170	1,230	1,170	1,230
F/t estadístico	1,021		-0,557	
Valor crítico de F/t estadístico	1,775		-1,994	
P	0,480		0,580	

$H_0: \delta^2_{\mathcal{A}} = \delta^2_{\mathcal{B}}$ $H_0: \bar{X}_{\mathcal{A}} = \bar{X}_{\mathcal{B}}$
 Símbolos varianza Promedio

Niveles de estrés laboral

Se puede observar que el 50% del área de ventas presenta estrés laboral, y solo el 4,2% evidenció la presencia de estrés laboral crónico o síndrome de Burnout (Ver tabla 3).

Tabla 3

Categoría de estrés laboral en porcentaje, del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

Categoría	Porcentaje
Presencia de estrés laboral crónico	4,2
Presencia de estrés laboral	50,0
Ausencia	45,8

Factores sociodemográficos

El 75% de la población se encontraba en un grupo concerniente a la adultez temprana. En función al estado civil, 41,7% fue soltero, mientras que 58,3% manifestaron estar casado o ser conviviente. Con respecto a la carga familiar, el 77,8% manifestó tener hijos. 54,2% fueron vendedores de abarrotes, mientras que 45,8% fueron vendedores de bebidas (Ver tabla 4).

Tabla 4

Factores sociodemográficos en porcentajes de los colaboradores del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

Factores sociodemográficos		Porcentaje
Edad	Adultez temprana	75,0
	Adultez media	25,0
	Adultez Tardía	0,0
Estado Civil	Soltero	41,7
	Casado	36,1
	Conviviente	22,2
Carga familia	Con hijos	77,8
	Sin hijos	22,2
Tipo de vendedor	Abarrotes	54,2
	Bebidas	45,8

Calidad de servicio

Niveles de calidad de servicio según dimensiones

En todas las dimensiones, en más del 60 % fue más frecuente el nivel insatisfacción leve moderado, asimismo, en todos los niveles fue menos frecuente (solo entre 4,1% y 5,2%) el nivel amplia satisfacción; los otros niveles estuvieron entre 13,7% y 21,5%.

Implicancia de sexo en los niveles de calidad del servicio percibida por los clientes

En el análisis de la implicancia del sexo sobre los niveles de la calidad de servicio por dimensión a través de la prueba chi cuadrado se obtuvo un $p\text{-valor} = 0,645$, indicando que la percepción de la calidad de servicio por dimensión es independiente del sexo.

Tabla 5

Calidad de servicio según dimensión, en porcentajes, percibida por los clientes del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

Dimensiones	Nivel	Porcentaje
Elementos tangibles	Amplia satisfacción	5,2
	Satisfacción	13,7
	Insatisfacción leve moderada	68,1
	Insatisfacción severa	13,0
Confiabilidad	Amplia Satisfacción	5,2
	Satisfacción	19,3
	Insatisfacción leve moderada	60,0
	Insatisfacción severa	15,6
Capacidad de respuesta	Amplia Satisfacción	5,2
	Satisfacción	18,9
	Insatisfacción leve moderada	62,6
	Insatisfacción severa	13,3
Seguridad	Amplia- Satisfacción	4,8
	Satisfacción	18,2
	Insatisfacción leve moderada	64,4
	Insatisfacción severa	12,6
Empatía	Amplia Satisfacción	4,1
	Satisfacción	21,5
	Insatisfacción leve moderada	60,7
	Insatisfacción severa	13,7

Implicancia de tiempo de servicio en la calidad del servicio percibida por los clientes

En el análisis de la implicancia de tiempo en la calidad de servicio, mediante la prueba chi cuadrado se obtuvo un $p\text{-valor} = 0,820$, por lo que los niveles de calidad de servicio y/o satisfacción del cliente no dependen directamente de esta variable.

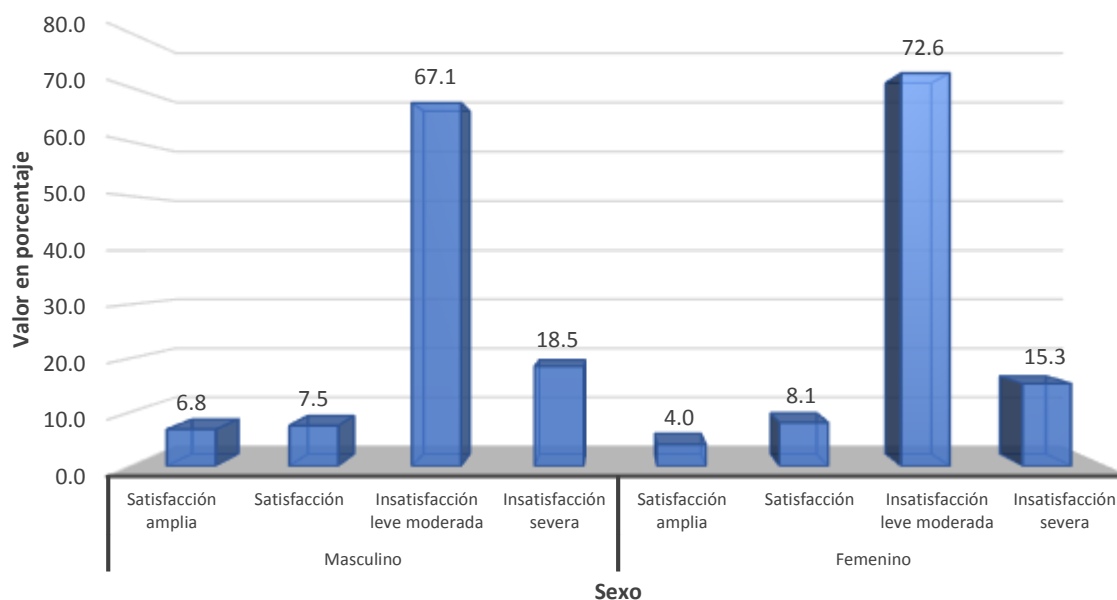
Niveles de calidad de servicio según sexo

146 fueron participantes varones de las cuales el 67,1% mostraron un grado de insatisfacción leve moderada, mientras que un 18,5% un nivel de insatisfacción severa. (Ver figura 1).

Por otro lado, fueron 124 clientas de las cuales 72,6% presentaron un nivel de insatisfacción leve moderada, mientras que el 15,3% revelaron una postura de insatisfacción severa. No se evidenció niveles de insatisfacción severa (ver figura 1).

Figura 1

Calidad de servicio según sexo de los clientes del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.



Niveles de calidad de servicio según antigüedad de cliente

Según los clientes que llevan menos de 3 años recibiendo el servicio del área de ventas, 68,1% presentaron un nivel de insatisfacción leve moderada, mientras que el 16% mostró insatisfacción severa. (Ver tabla 6)

Por otro lado, los clientes que llevan de 3 años a más recibiendo el servicio del área de ventas, 70,5% evidencia un nivel de insatisfacción leve moderada, mientras que el 17,6% presentaron un nivel de insatisfacción severa. (Ver tabla 6).

Tabla 6

Calidad de servicio según antigüedad de cliente del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

Antigüedad de Cliente	Nivel	Porcentaje
Menor a 3 años	Amplia Satisfacción	6,4
	Satisfacción	9,6
	Insatisfacción leve moderada	68,1
	Insatisfacción severa	16,0
De 3 años a más	Amplia Satisfacción	5,1
	Satisfacción	6,8
	Insatisfacción leve moderada	70,5
	Insatisfacción severa	17,6

Niveles de calidad de servicio global

Se puede apreciar que el 69,6% de la población presentó un nivel de insatisfacción leve moderada, se resalta que 17% reveló un nivel de insatisfacción severa. (Ver tabla 7).

Tabla 7

Calidad de servicio del área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas ya abarrotes de la ciudad de Chiclayo, agosto – diciembre del 2017.

Nivel	Porcentaje
Amplia Satisfacción	5,6
Satisfacción	7,8
Insatisfacción leve moderada	69,6
Insatisfacción severa	17,0

Discusión

De manera general, se logró observar que el área de ventas evidencia la presencia de un estrés laboral en un 50% de la población, además, se observa que 4,2% muestra indicadores de estrés laboral crónico o síndrome de burnout. Tello en el año 2010 hace una investigación sobre la influencia de la variable sumado a estilos de afrontamiento en enfermeros; si bien la población fue en una realidad de trabajo distinta a pesar de que ambas tienen contacto directo con el cliente, obtuvo que un porcentaje de 54,2% padecía de estrés laboral. El autor menciona que la carencia de resiliencia y capacidad de respuesta ante estímulos estresores pueden ser factores psicológicos que respalden el resultado, los cuales también se encuentran presentes en la realidad estudiada.

Luna (2015) comenta acerca de los factores extrínsecos propios de la organización y del trabajo. Este menciona que el estrés laboral es consecuencia de la disonancia entre el colaborador y las demandas de la empresa; un conflicto de rol en el cual el colaborador no satisface sus expectativas y la ambigüedad de rol, en donde no cuenta con los recursos necesarios para desempeñarse. Esto respalda los resultados obtenidos con respecto al gran porcentaje evidenciado de estrés laboral en los colaboradores evaluados.

Con respecto a la dimensión de agotamiento emocional se evidenció que el 38,9% posee un nivel medio mientras que el 1,4% un nivel elevado. En función a la explicación del resultado, Bradberry y Graves (2007) mencionan que el manejo de emociones, psicológicamente conocido como inteligencia emocional, es un predictor del pensamiento y la conducta a la cual el colaborador puede orientarse, de este modo, la percepción que este tenga de la carga laboral en contraste a la valoración subjetiva de su capacidad generarán un estrés que si no es regulado por la parte emotiva puede llegar a desencadenar un estado crónico de este fenómeno. Probablemente esta valoración se esté viendo afectada por el exceso trabajo, sumado a la carencia de recursos psicológicos de afrontamiento, podrían generar incomodidad y agotamiento afectivo.

Con respecto a la dimensión de despersonalización en función al estrés laboral crónico, 18,1% presentan un nivel medio mientras que el 89,9% obtuvo un nivel bajo. Contrastando los resultados con los presentes en la investigación de Tello (2015), los cuales para la misma área fueron de 54,17%; la diferencia puede deberse a la naturaleza de las poblaciones. El área de ventas trabaja de manera dependiente con el cliente, los ingresos son en proporción al monto que este llegue a adquirir; mientras que el sector de

salud pública de hospitales nacionales, al ser gratuito para los pacientes, el salario del personal no se ve regido directamente por asistencias o inasistencias.

En Realización personal el área de ventas obtuvo un 39,1% en el nivel medio mientras que el 2,8% evidenció un nivel bajo. En comparación, Tello (2010) obtiene que un 52% del personal de enfermería presenta un bajo nivel de realización personal. Esto puede deberse a que el área de ventas reconoce cuán importante es su trabajo y de una u otra manera perciben eficiencia debido a la permanencia en el trabajo. Con frecuencia reciben retroalimentaciones y evalúan su desempeño, por parte de la empresa, semanalmente para mantener una tasa de ventas elevada.

Haciendo un contraste de los resultados con la realidad de la organización evaluada, el área de ventas supone el trabajo en un ambiente sumamente controlado siendo las mismas sinónimo de desempeño y aumento de productividad de la empresa. Realidades compartidas mencionadas por Luna (2015) son el desequilibrio de los salarios y la poca preparación del personal. En función a la situación, con normalidad el puesto de vendedor es tomado por necesidad, muchas personas que estudiaron otras áreas se desempeñan en este tipo de trabajo por el simple hecho de no encontrar otro, por lo cual, la identificación y compromiso con el mismo son deficientes. Así mismo, el liderazgo autoritario por parte de la supervisión imparten control a partir de amenazas, por lo que con frecuencia recurren a la agresión verbal, todo ello con la finalidad de mantener una presión que suponga, a su vez, motivación extrínseca que contribuya con el logro de objetivos.

En una investigación realizada por Zambudio (2012) el cual estudia la variable estrés laboral e inestabilidad laboral en un grupo de colaboradores dedicados a la créditos; se obtuvo que el 54% presenta índices altos estrés laboral significativo, sin embargo, un 73% presenta altos puntajes de percepción adversa a la inestabilidad laboral. Esta última variable se evidencia en el área de ventas de la población estudiada. La inestabilidad percibida por la incertidumbre de conservar el puesto de trabajo genera una presión y estrés que dificultan el desempeño repercutiendo con la productividad de la empresa y de su salud física y mental.

Así mismo, en comparación a los resultados, Da Silva y Magalhaes (2016) realizaron un estudio en Brasil en donde se midió la presencia de estrés laboral y la calidad de vida en una población del área de enfermería. El 60,8% presentan altas demandas laborales, con un 71,8% de control y supervisión exagerada; y un 85,5% de bajo apoyo social; a su vez los dominios más afectados en la calidad de vida fueron los de

dolor y vitalidad, lo cual se veía influenciado por la excesiva carga laboral. Esta realidad no escapa de la nuestra, la misma dinámica del mercado en el área de ventas hace que la supervisión sea excesiva afectando la vitalidad y el estado anímico del personal lo cual se evidencia en el agotamiento emocional (38,9%) percibida por los colaboradores, algo que respalda los resultados hallados en esta investigación.

Con respecto al tipo de vendedor, ya sea netamente de bebidas o abarrotes, se observa que este factor sociodemográfico no influye en los niveles de estrés laboral. Esto se explica mediante los estudios de mercado realizados por la misma empresa de manera anual; los cuales mencionan que la naturaleza del producto que los diferencia es mínima y responde a las necesidades del cliente por lo que son comprados con regularidad.

En función a la calidad de servicio, se evidencia que un 69,6% posee un nivel de insatisfacción leve moderado con respecto al servicio brindado por el área de ventas de la empresa mientras que un 17% percibe un nivel de insatisfacción severo. En comparación, Jordán y Siccha (2014) llevaron a cabo una investigación en la ciudad de Trujillo sobre el nivel de satisfacción que tienen los socios con la calidad de servicio que les brinda una cooperativa de créditos, se obtuvo como promedio de deficiencia general un 17%, lo cual indica que las expectativas no son cubiertas evidenciando una mala calidad de servicio. Si bien fueron diferentes métodos de análisis, para esta última investigación el valor obtenido eleva un alto nivel de insatisfacción.

En función a los resultados obtenidos de manera general en función a la calidad de servicio, Lovelock (citado en Duque, 2005) menciona que una buena calificación de la misma surge siempre y cuando la empresa se enfoque en la satisfacción del cliente y la eficiencia de las operaciones. De esta manera, se involucra al trabajador y los factores que intervienen en su desempeño en función a la realización del servicio. Este puede verse afectado y limitado ya sea por los recursos que la organización brinda y la carencia de recursos personales frente a la dinámica del trabajo. La población estudiada se encuentra limitada por carencia de recursos que salvaguarden la integridad del colaborador, sobre todo cuando se tiene que vender en zonas peligrosas, esto se evidencia en los robos y pérdidas de dinero que se han suscitado este año. Así mismo, ciertas marcas y productos poseen un precio mayor a la competencia lo que genera una percepción adversa en el cliente independientemente haya recibido o no el servicio, esto es parte del estudio de las pequeñas y medianas empresas. El ambiente volátil que la empresa brinda en función al control riguroso y una presión hostigadora hacia el colaborador hace que este no

encuentre factores psicosociales saludables que contribuyan con su desempeño en esta área.

El cliente, al encontrarse con las carencias que el vendedor trae consigo y siendo este rostro representativo de la organización, evalúa en él si es que sus necesidades son satisfechas, si es que es rentable o no los productos a comprar; este rechazo hacia el vendedor y el producto en ciertas ocasiones es sólo fruto de un mal estudio de mercadeo y una mala estrategia de ventas.

Al analizar las dimensiones, se obtiene que el 68,1% evidencia insatisfacción frente a los elementos tangibles del área de ventas; es decir, al marketing, publicidad y estrategias de propagando y aceptación del producto a vender. Esto se debe a que a pesar de considerar el producto como bueno, la gente no lo consume debido a la acogida con tanta regularidad en función a la competencia debido a su publicidad y fama. La misma retroalimentación brindada por la clientela menciona que la empresa no invierte en lo que es marketing e imagen del producto por lo que en muchas ocasiones no genera la rentabilidad deseada. Esto surge de una comparación hecha por el mismo cliente con el servicio de la competencia.

Con respecto a la dimensión de confiabilidad, capacidad de respuesta, y seguridad; se obtuvo que el 60%, 62,6% y 64,4% respectivamente de los clientes evidencian un nivel de insatisfacción leve moderada frente al área de ventas. Esto se debe a que en muchas ocasiones la empresa responde a una equivocación por parte del área con el cliente en un tiempo de transición de aproximadamente un mes, lo cual es demasiado en comparación a otras empresas. Esto genera desconfianza e inseguridad en el comprador al momento de realizar los procesos de compra y venta. Un factor que podría intervenir en estas dimensiones puede ser el hecho de que la empresa no brinda capacitaciones y no tiene un protocolo en caso de este tipo de situaciones. El vendedor al no saber qué hacer frente a este tipo de adversidades no responde satisfactoriamente a la necesidad del cliente generando en el primero ansiedad y en este último una percepción negativa de la calidad de servicio.

En la dimensión de empatía, aproximadamente el 60% de los clientes evidencian un nivel de insatisfacción leve moderada mientras que un porcentaje que no excede al veinte por ciento evidencia una insatisfacción severa, por lo que consideran que el trato recibido por parte del vendedor es deficiente. Esta percepción surge cuando el cliente siente que sus necesidades no son satisfechas, con frecuencia se evalúa pasado un tiempo de haber recibido el servicio en función al efecto que este pueda tener en el negocio. Al

no sentirse comprendido, suele tomar una actitud negativa hacia el vendedor por lo que este último, de no contar con los recursos técnicos y personales en función al trato puede contribuir con dicha confrontación. Esto genera pérdidas de puntos de venta y, en efecto, baja la productividad, algo que con frecuencia logra evidenciarse en la empresa estudiada. Los mismos vendedores mencionan que el estrés percibido por el entorno laboral les genera cargas afectivas que se transfieren al trato con el cliente llegando a discusiones con el mismo.

El 67,1% de clientes masculinos muestran un nivel de insatisfacción leve moderado y un 72,6% de la población femenina perciben una calidad de la misma categoría. Independientemente del sexo de los clientes, en ambos grupos se evidencia la percepción negativa del servicio. Si bien el número de varones y mujeres difieren, los promedios son similares.

En el factor sociodemográfico de antigüedad de cliente, se observa que el 68,1% de los clientes menores de 3 años de trabajo con el servicio presentan un nivel de insatisfacción leve moderada mientras que un 16% percibe un nivel de insatisfacción severo. Por otro lado, para los que cuentan con 3 años a más, se evidencia que un 70,5% y un 17,6% mantienen las mismas percepciones respectivamente. Si bien hay un porcentaje de insatisfacción en los dos grupos, esto puede deberse a que el producto vendido por la empresa tiene un cierto grado de acogida, lo cual hace que el cliente lo adquiera independientemente de la calidad de servicio que perciba de la empresa distribuidora. De esta manera, se priorizaría la adquisición del producto a pesar de tener una percepción negativa de los factores implicados para brindar un servicio de calidad.

Cabe mencionar que en la costa norte del país fue afectada por un fenómeno océano-atmosférico llamado “El Niño Costero” es cual se presenta en un grado de oscilación de 18 y 20 años. Esto genera precipitaciones pluviales intensas que repercuten significativamente en la infraestructura no preparada de la ciudad de Chiclayo, entre otras. Conteras, Marintez, Regalado y Vásquez (2017) mencionan que este fenómeno meteorológico repercute en el sector económico del país considerablemente puesto que afecta el sector de manufactura. Así mismo, menciona que corta las comunicaciones desestabilizando la dinámica comercial existente. En consecuencia, las necesidades comerciales se ven orientadas al proceso de reconstrucción de viviendas y subsanación de pérdidas (pago de créditos, deudas, hipotecas, etc.), incapacitando y dejando en un menor grado el interés por compra de bienes y servicios no a la problemática mencionada. Así mismo, la escasez de los productos por las distribuidoras y la

incapacidad de poder cruzar zonas inundadas generaron una pérdida del 30% en el sector de bebidas y un 40% en el sector de abarrotes.

Esta situación viene siendo un factor desfavorable que crece con el tiempo. Con frecuencia los vendedores mencionan que las ventas vienen decayendo puesto que la competencia presenta productos de mejor calidad a un menor precio. Así mismo, mencionan que carecen de los recursos, técnicas y sistemas de control necesarios para crecer organizadamente. No existen horarios que determinen sus tiempos de trabajo por lo que en ocasiones no pueden atender otras áreas personales de su vida, especialmente para con su familia. De igual manera, exponen que el trabajo es tan agotador que no dudarían en dejarlo si es que encontrasen alguno de otra naturaleza. Estos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos, son estímulos estresores que generan presión en el colaborador, lo cual sustenta la presencia de este fenómeno. Así mismo, la carencia de recursos por parte de la empresa y el contar con un personal que no se siente a gusto en la empresa influyen en la calidad de servicio que se pueda brindar. Mientras no se deje de observar al personal como simples datos numéricos, no se podrán superar las deficiencias evaluadas en esta investigación.

Conclusiones

Se evidenció que gran parte de la población presenta un nivel medio con respecto a las dimensiones concernientes a la variable de estrés laboral.

Los niveles de estrés laboral no dependen directamente del tipo de vendedor.

Se evidenció que gran parte de la población presenta estrés laboral (50%), llegando sólo un porcentaje menor a ser crónico (1,4%).

Se evidenció que gran parte de la población presenta un nivel leve moderado de insatisfacción con respecto a la calidad de servicio brindado por el área de ventas (69,6%).

Los niveles de calidad de servicio no dependen directamente del sexo o antigüedad del cliente.

Recomendaciones

Organizar los horarios de procesos los cuales permitan establecer una jornada de trabajo regida a las 8 horas diarias, para evitar posibles desgasto físico y emocional.

Así mismo enfatizar en el liderazgo dentro de la organización puesto que está ligado al control y supervisión de la dinámica de ventas el cual, a su vez, es un factor predictor del estrés laboral y la calidad de servicio dentro del área de ventas.

Realizar evaluaciones de calidad a los clientes semestral o anualmente como parte de un estudio de mercadeo y percepción externa de la empresa, sólo de esta manera se podrán corregir las deficiencias y mejorar la calidad del área y de la organización en general.

Elaborar un plan de seguimiento a los problemas suscitados con la digitación de las ventas y los envíos de productos erróneos con la finalidad de responder y brindar una solución oportuna al cliente.

Se debe considerar realizar un plan de desarrollo organizacional orientado a la capacitación del personal. Esto sólo se logra mediante estudios de otras variables que giran en torno el estrés laboral crónico como lo son el clima laboral, calidad de vida, satisfacción laboral, motivación laboral, entre otros. Lo que permitirá concientizar a las jefaturas de la institución sobre la promoción de la salud psicológica y la prevención de riesgos laborales.

Es necesario instaurar programas de prevención de riesgos psicolaborales, así mismo, trabajar en programas que intervengan directamente debido a la existencia evidenciada en los resultados.

Referencias

- Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo: Venezuela.
- Artal, M. (2009). *Dirección de ventas, organización del departamento de ventas y gestión de vendedores (8va ed.)*. Esic: España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ehrLtQCdwUEC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=twopage&q&f=false
- Bámbula, D. & Gómez, I. (2016). Investigación sobre el síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y 2010. *Psicología desde el Caribe*. Volumen (33), 113-131. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Barriga, M. (2015). *Relación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras*. (Tesis de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato: Ecuador.
- Bartolomé, M., Fernández, C, Prieto, S, & Sánchez, V. (2007) *Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo*. Universidad de León, España.
- Bradberry, T., Graves, J. (2007). *Las claves de la inteligencia emocional*. Norma: Colombia.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A. G. de Chile*. Tesis para optar el título de Psicólogo. Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Cabello, E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Med Hered*. 23(2). pp. 88-95. Recuperado de: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
- Carrasco, H., Martínez-Thur, V., Peiró, J., & Ramis, C. (2014). Linking Emotional Dissonance and Service Climate to WelCl-Being at Work: A Cross-Level Analysis. *Universitas psychologica*. 13(3), pp. 947-960. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.leds>
- Castillo, E. (2005). *Escala multidimensional SERVQUAL*. Universidad del Bío Bío: Chile.
- Cortés, S. (2015). *Calidad de Servicio al Cliente ofrecido en juzgados civiles de Colombia*. Universidad Militar Nueva Granada: Bogotá.
- Conteras, A., Martínez, F., Regalado, F y Vásquez, K. (2017). *Impacto del fenómeno del niño en la economía peruana*. Asociación peruana de economía: Lima.
- D'Anello, S., Marcano, E., & Guerra, J. (2003). Estrés Ocupacional y Satisfacción Laboral en Médicos del Hospital Universitario de los Andes. Mérida. Venezuela. *Revista de la Facultad de Medicina*. Universidad de los Andes. 9(1). 4-9. Recuperado de: <http://ecotropicos.saber.ula.ve/db/ssaber/Edocs/pubelectronicas/medula/Vol9num1-4/articulo1.pdf>
- Da Silva, A., & Magalhaes, L. (2016). Occupational Stress and Quality of Life in Nursing. *Paidéia*. 26(63), 63-70. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/paideia/v26n63/1982-4327-paideia-26-63-0063.pdf>
- Del Hoyo Delgado, M. (2009). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, Madrid.
- Denton, K. (1991). *Calidad de servicio en los clientes*. Díaz Santos S.A.: España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&dq=denton+calidad+de+servicio&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwiT3YrP8NrUAhXmWj4KHfuvDgQQ6AEIJTAA#v=onepage&q=denton%20calidad%20de%20servicio&f=false

- Díaz, A. (2013). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad Nacional del Callao* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Droguett, F. (2012). *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis de Licenciatura). Universidad de Chile, Santiago, Chile.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de revisión. INNOVAR. 15(25). Pp. 64-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gallego, E. & Ríos, L. (1991). *El Síndrome de Burnout o desgaste profesional*. Revista de la Asociación de Neuropsicología. Buenos Aires; 10 (39)
- Gomero, R., Palomino, J., Ruiz, F. & Llapyessán, C. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation Estudio Piloto. *Revista Med Hered*. Volumen 16 (4), pp. 233-238. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2005000400002
- Gómez Francia, M. y Ruiz Llontop, M. (2015). *Dimensiones del Síndrome de Burnout en Personal Asistencial de Salud de un Hospital de Chiclayo*, 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Jordán, J. & Siccha, R. (2014). *Medición del nivel de calidad de servicio mediante el modelo servqual, en la cooperativa de ahorro y crédito san lorenzo, trsaludujillo - 2014* (Tesis para obtener el título de licenciado en Administración). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1450/1/Jordan_Juan_Medicion_Calidad_Servicio.pdf
- Lohr, S. (2000). *Muestreo*. International Thomson Editores: México.
- Loli, A, Del Carpio, J, Cuba, E, Vergara, A, Morales, S, Flores, M. y Lamas, L. (2013). La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista IPPSI*. Volumen (16) pp.170-190. Recuperado de: [https://www.google.com.pe/search?q=\).+La+satisfacci%C3%B3n+y+la+calidad+de+servicio+en+organizaciones+p%C3%BAblicas+y+privadas+de+Lima+Metropolitana&aq=\).+La+satisfacci%C3%B3n+y+la+calidad+de+servicio+en+organizaciones+p%C3%BAblicas+y+privadas+de+Lima+Metropolitana&aqs=chrome.69i57.222j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.pe/search?q=).+La+satisfacci%C3%B3n+y+la+calidad+de+servicio+en+organizaciones+p%C3%BAblicas+y+privadas+de+Lima+Metropolitana&aq=).+La+satisfacci%C3%B3n+y+la+calidad+de+servicio+en+organizaciones+p%C3%BAblicas+y+privadas+de+Lima+Metropolitana&aqs=chrome.69i57.222j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Luna, G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p.165-177
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. (34). Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Millán, A, & D' Aubeterre, M. (2012) Propiedades Psicométricas de Maslach Burnout Inventory-GS en una muestra multiocupacional venezolana. *Revista de Psicología*. 30 (1), 105-128.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Delta Publicaciones: Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA250&dq=m%C3%BA>

A9todo+servqual&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLj4_ir6vUAhVEQiYKHVBDBEAQ6AEIKzAB#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20servqual&f=false

- Neffa, J. (2015). Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Contribución a su estudio. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales CEIL-CONICET, Buenos Aires.
- Oñate, M., Resett, S., Menghi, M., & Iglesia, M. (2016). Burnout y autoconcepto en psicólogos clínicos. *Revista de Psicoterapia*. 27(103), pp. 215-229. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5399245>
- Setó D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. ESIC: España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&pg=PA25&dq=dimensiones+de+la+calidad+del+servicio+parasuraman&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiqovnYmaXUAhUEVyYKHR60ADkQ6AEIJTAA#v=onepage&q=dimensiones%20de%20la%20calidad%20del%20servicio%20parasuraman&f=false>
- Solórszano, G., & Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnológico de Sonora*. 82 (3), pp. 4-13.
- Tello, J. (2010). *Nivel del Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los servicios críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrrión, 2009* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Vela Mori, R. & Zavaleta Cuevas, 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 Orrego: Trujillo.
- Vela, O. (2001) *Síndrome de estrés laboral asistencial y satisfacción – insatisfacción laboral en personal de salud, de los hospitales de Essalud – Trujillo, según situación laboral, tiempo de servicio y tipo de profesión*. (Tesis maestría) Universidad César Vallejo – Trujillo – Perú. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/140
- Zambudio, A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. (Tesis de pre grado). Universidad de la Aconcagua – Argentina.

Apéndice A

Solicitud de autorización para el desarrollo de la investigación



Chiclayo 9 de Junio de 2017

Carta N° 083 2017-USAT-EPSI

Srta.
Lic. Dora Agüero Osoreo
Jefa de Recursos Humanos del Grupo Peramás Sánchez
Ciudad.-

De mi especial consideración:

Reciba el saludo cordial de la Escuela de Psicología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez hacer de su conocimiento que nuestros estudiantes en las diferentes asignaturas realizan actividades para consolidar sus conocimientos teóricos, en esta oportunidad en la asignatura de Seminario de Tesis I, las estudiantes asesoradas por los docentes Dr. Víctor Ricardo Alvitres Castillo y Dra. Marilia Sibeles Cortez Vidal, solicita su autorización para realizar el estudio denominado: Estrés laboral y calidad de servicio en el área de ventas de una empresa distribuidora de Bebidas y Abarrotes de la ciudad de Chiclayo, dirigido a los colaboradores de dicha empresa. Los estudiantes a cargo del trabajo mencionado son:

Chancafe Valencia Jerson José
Zapata Vidarte Kevin Martin

código universitario n° 101AC19463
código universitario n° 121QS31700

Se informa que el estudio será de importancia para la empresa, ya que los estudiantes se comprometen a entregar los resultados a su despacho una vez concluida la investigación, para los fines que crean conveniente.

Es propicia la ocasión para desearle éxitos en su gestión y agradecer su fina atención.

Atentamente.



Beatriz Ortega Pauta
Dra. Beatriz Ortega Pauta
Directora
Escuela de Psicología

Dora Agüero Osoreo
DORA AGÜERO OSORES
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
GPO

Apéndice B

Escala multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry

Aspectos Sociodemográficos

A continuación, encontrará una serie de preguntas que le pedimos contestar o marcar con una X según corresponda, de la forma más sincera posible. Agradecemos de antemano su esfuerzo y colaboración para con nosotros.

Zona de residencia: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Tiempo utilizando nuestros servicios: _____

Escala multidimensional SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml & Berry

Por favor, indique en qué medida usted piensa que nuestra empresa ofrece un servicio de excelente calidad. Así mismo, piense en una empresa de excelencia con la cual usted tendría el gusto de trabajar y a su consideración señale en qué medida es importante cada una de las características expuestas en cada enunciado que se mencionan en la siguiente encuesta. Si usted siente que una característica *no es esencial* para un servicio de calidad excelente como el que usted tiene en mente, haga un círculo alrededor del número 1. Si cree que es una característica *absolutamente esencial* para considerar como excelente a una empresa de ventas de bebidas y abarrotes, haga un círculo alrededor del número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga un círculo alrededor de los números intermedios. No hay respuestas correctas ni incorrectas; sólo que nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión lo que piensa respecto a nuestra empresa y que deberían ofrecer un servicio de excelente calidad.

Dim		Percepciones sobre nuestra empresa							Expectativas sobre una empresa de excelencia.						
ELEMENTOS TANGIBLES	1.-Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes cuentan con equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	2.-Las instalaciones físicas de las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	3.-Los empleados de las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	4.-En una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos de promociones, posters de sus productos, equipos de frío, publicidad, etc.) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
CONFIABILIDAD	5.-Cuando las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	6.-Cuando el cliente tiene un problema, las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes muestran un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	7.-Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes realizan bien el servicio a la primera vez.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	8.-Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes concluyen el servicio en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	9.-Las empresas de bebidas ya abarrotes excelentes insisten en mantener registros de actividad sin errores o equivocaciones.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
	10.- En una empresa de ventas de bebidas y	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

	abarrotes excelente los empleados comunican a los clientes cuándo se concluirá la realización del servicio y todos los detalles del mismo.																	
	11.- En una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	12.- En una empresa de ventas de productos de consumo masivo excelente los empleados siempre están dispuestos a ayudar al cliente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	13.- En una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
SEGURIDAD	14.-El comportamiento de los empleados de una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente transmite confianza a los clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	15.- Los clientes de las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes se sienten seguros en sus transacciones con la organización.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	16.- En una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente los empleados son siempre amables con los clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	17.- En una empresa de ventas de bebidas y abarrotes excelente los empleados tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	18.- Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes dan a sus clientes atención individualizada.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
EMPATÍA	19.- Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	20.- Una empresa de ventas bebidas y abarrotes excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	e	6	7			
	21.- Las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			
	22.- Los empleados de las empresas de ventas de bebidas y abarrotes excelentes comprenden las necesidades específicas de los clientes.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7			

CÓDIGO

N° _____

CÓDIGO

N° _____ 42

Apéndice C

Inventario de Burnout de Maslach y Jackson

Edad: ____ Estado Civil: _____ N° de hijos: ____ Tipo de Vendedor: Bebidas/Abarrotes

Lea y marque con una "x" según sea su caso:

N°	ÍTEMS	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	Me siento poco valorado en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agobiado (a)					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado (a)					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a mi jefe de trabajo con muy poco interés					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a las personas que tengo que atender					
16	Siento que trabajar en contacto directo me cansa					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas que atiende					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los clientes de mi trabajo me culpan por alguno de sus problemas					

Apéndice D

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones	:	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Grupo Peramás Sánchez
Investigadores	:	Jerson Chancafe Valencia, Kevin Zapata Vidarte
Título	:	Estrés laboral y calidad de servicio en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, Agosto – Diciembre, 2017

Colaborador:

A través del presente documento se solicita la participación de Ud. En la investigación Estrés laboral y calidad de servicio en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, Agosto – Diciembre, 2017

Fines del Estudio:

Esta investigación es desarrollada por investigadores de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Estamos realizando este estudio para identificar el estrés laboral y calidad de servicio; además, los resultados serán alcanzados a jefaturas para que a partir de ella se puedan realizar planes de mejora en pro al desarrollo organizacional.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que responda un cuestionario, de aproximadamente 15 minutos de duración.

Riesgos:

No existen riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Ud. Se beneficiará de una evaluación de la que se obtendrá sus dimensiones de estrés laboral. Los resultados de la evaluación estarán disponibles para usted, si así lo desea.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, las respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Una vez terminada, la investigación será presentada a jefaturas para que a partir de ella se puedan realizar planes de mejora en pro al desarrollo organizacional.

Derechos del participante:

La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunta al personal del estudio, Jerson Chancafe Valencia 959051819 o Kevin Zapata Vidarte 940202107

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

CONSENTIMIENTO

Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio, comprendo en qué consiste su participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma

Participante
Nombre:
DNI:

Investigador

Nombre: Jerson Chancafe Valencia
DNI: 47465147

Investigador
Nombre: Kevin Zapata Vidarte

DNI: 72812701

Apéndice E

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones	:	Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo – Grupo Peramás Sánchez
Investigadores	:	Jerson Chancafe Valencia, Kevin Zapata Vidarte
Título	:	Estrés laboral y calidad de servicio en el área de ventas de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, Agosto – Diciembre, 2017

Colaborador:

A través del presente documento se solicita la participación de Ud. Para determinar la validez y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson en colaboradores de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Trujillo.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que responda un cuestionario, de aproximadamente 15 minutos de duración.

Riesgos:

No existen riesgos por participar en este estudio.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Uso de la información:

La información será procesada para fines de validación del instrumento lo cual no vulnerará la confidencialidad de su participación.

Derechos del participante:

La participación es voluntaria. Usted tiene el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunta al personal del estudio, Jerson Chancafe Valencia 959051819 o Kevin Zapata Vidarte 940202107

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité en investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 1138.

CONSENTIMIENTO

Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio, comprendo en qué consiste su participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Firma

Participante
Nombre:
DNI:

Investigador

Nombre: Jerson Chancafe Valencia
DNI: 47465147

Investigador
Nombre: Kevin Zapata Vidarte
DNI: 72812701

Apéndice F

Resolución de aprobación por parte del comité de ética



CONSEJO DE FACULTAD
RESOLUCIÓN N° 516-2018-USAT-FMED
Chiclayo, 28 de agosto de 2018

Vista la solicitud N° 153415 de fecha 27 de agosto de 2018 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de los estudiantes Zapata Vidarte Kevin Martin y Chancafe Valencia Alberto Jerson José, de la Escuela de Psicología.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: Estrés laboral crónico en vendedores y calidad de servicio de una empresa distribuidora de bebidas y abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre del 2017, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Anular y dejar sin efecto la Resolución N° 526-2017-USAT-FMED de fecha 20.09.2017.


Artículo 2°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 3°.- Disponer que los estudiantes gestionen ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA
FACULTAD DE MEDICINA


Blgo. Antero Enrique Yacarini Martínez
Secretario Académico
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA



Méd. Jorge Luis Limo Liza
Decano (e)
Facultad de Medicina

Apéndice G

Fiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson

Mediante una prueba piloto a una población similar, se obtuvo la fiabilidad del El Inventario de Burnout de Maslach y Jackson con un *alfa de Cronbach* de 0,831, lo necesario para que sea válido y aplicable.