

Validación de instrumento sobre la Influencia del Estrés Laboral en la Atención a Clientes

Est. Jose D. Barroso Quero¹, Edy del Jesús Pérez Vera², Sandra Aguilar Hernández³, Edith Rivera de Santiago⁴, Erika Mariana Ortiz Domínguez⁵

Corresponding Author: Edy del Jesús Pérez Vera

¹Estudiante de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica Multidisciplinaria de los Ríos

^{2,3,5}Profesor de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica Multidisciplinaria de los Ríos

⁴Profesor de la Universidad Autónoma de Chiriquí, Centro Regional Universitario de Tierras Altas

Resumen: El presente estudio analiza la influencia del estrés laboral en la atención al cliente dentro de tiendas de conveniencias, un entorno caracterizado por altas demandas operativas, presión constante y contacto directo con usuarios. Evaluar este fenómeno es fundamental, ya que el estrés laboral puede afectar significativamente la calidad del servicio ofrecido por los empleados. Para ello, se diseñó y validó un instrumento basado en modelos teóricos reconocidos, integrando dimensiones como demandas laborales, control, apoyo social, desgaste emocional, y elementos del modelo SERVQUAL. El cuestionario compuesto por 40 ítems fue aplicado a una muestra piloto de 36 trabajadores. La validez de contenido se aseguró mediante la fundamentación teórica y la estructura del cuadro de operacionalización, mientras que la confiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de .850, considerado muy bueno. Los resultados evidencian que un instrumento bien estructurado y confiable permite medir con precisión como el estrés laboral influye en la atención en el sector minorista, aportando una herramienta útil para futuras investigaciones y para mejora organizacional.

Palabras clave: Estrés laboral, atención al cliente, validación de instrumento, confiabilidad.

Date of Submission: 08-07-2026

Date of acceptance: 20-07-2026

I. Introducción y Revisión de Literatura

El estrés laboral se ha convertido en uno de los factores mas importantes que pueden afectar el desempeño de los empleados, en especial en industrias caracterizadas por una gran demanda en su desempeño, como pasa en las tiendas minoristas. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral ocurre cuando las demandas exceden la capacidad del trabajador para enfrentarlas de manera correcta, provocando problemas físicos, emocionales y organizacionales (OIT, 2016); el servicio al cliente se ve afectado de manera muy específica en este sentido, ya que requiere concentración, estabilidad e interacción constante con usuarios que tienen distintas demandas.

El estrés laboral podría entenderse como una reacción psicofisiológica asociada a estar bajo presión excesiva carga laboral y falta de control en las tareas (Lazarus & Folkman, 1984); este fenómeno Se conoce desde hace mucho tiempo y ha sido estudiado por distintos investigadores, como Kasarek (1979) quien propuso un Modelo de control de la demanda, donde encontró que la alta presión laboral combinada con una baja autonomía aumenta de manera significativa el estrés; un poco después Jhonson y Hall (1988) sumaron en sus investigaciones que la falta de apoyo de colegas y superiores aumenta el agotamiento emocional; en el Modelo de recompensa por esfuerzo propuesto por Zigrist (1996) se encontró que el estrés ocurre cuando el esfuerzo de un empleado no va acompañado de recompensas como el salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral; de manera muy similar el síndrome de Burnout (Maslach y Jackson, 1981) muestra que el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción del desempeño personal son consecuencias directas del estrés, en especial en aquellos empleados que tienen contacto con los clientes.

Diversos estudios en el campo de servicio al cliente han demostrado que factores emocionales como la fatiga, el agotamiento y la irritabilidad puede afectar significativamente la percepción del servicio, el modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establece que la calidad del servicio tiene dimensiones como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y otros elementos que pueden verse influenciados por el estado emocional de un empleado; en la medida que aumenta el estrés laboral se deteriora la capacidad de escuchar al cliente, responder amablemente y ofrecer soluciones oportunas.

La importancia de estudiar la relación entre estrés laboral y atención al cliente radica en que las tiendas trabajan bajo alta presión, tareas múltiples, jornadas largas, exigencia de rapidez y amabilidad constante; esas

condiciones suelen afectar la calidad de servicio la satisfacción al cliente y en general la productividad de la empresa coma por ello es importante contar con instrumentos confiables y validados que permitan medir con precisión estos eventos.

El estudio Realizado incorpora modelos teóricos ampliamente conocidos y reconocidos en la literatura científica, a partir del cual se ha desarrollado una herramienta que evalúa tanto el estrés laboral como el servicio al cliente, lo anterior, crea la necesidad de validar un instrumento por la falta de cuestionarios específicamente adaptados al contexto de las tiendas minoristas en regiones como Tenosique, Tabasco.

Cuando validamos un instrumento nos permitimos comprobar si los ítems miden correctamente los constructos teóricos, lo que fortalece la presión estadística y la aplicabilidad práctica de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), Asegurando que las empresas puedan implementar estrategias adecuadas para mejorar el bienestar en el lugar de trabajo y optimizar el servicio al cliente.

Recientes investigaciones nos han mostrado que una herramienta bien diseñada y confiable nos ayudará a realizar investigaciones efectivas, para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la experiencia del cliente (Kotler & Keller, 2016); el estudio del estrés laboral y la manera en como está relacionado con el servicio al cliente es un tema significativo para poder desarrollar estrategias organizacionales que promuevan ambientes saludables, empleado s satisfechos y clientes muy bien atendidos; la validación de este instrumento nos permitirá la creación de una herramienta precisa que nos permita analizar, diagnosticar y mejorar, siendo un aporte importante en la práctica laboral.

1.2 Búsqueda de objetivos

Validar un instrumento que permita estudiar la relación del estrés laboral en la atención al cliente en trabajadores de tiendas de conveniencia en Tenosique, Tabasco.

1.3 Metodología de la Investigación y Análisis de Datos

La metodología de este estudio fue creada con la intención de evaluar el comportamiento variable relacionado ente el estrés laboral y servicio al cliente desde un enfoque empírico y sustentado teóricamente. Se realizó una revisión formal de la literatura, que permitió identificar los modelos conceptuales que dan soporte a las dimensiones que se incluyen en el instrumento.

La investigación se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, que permitió trabajar con mediciones objetivas y analizar el comportamiento estadístico del instrumento. Su alcance fue descriptivo correlativo, pues describió no solo las tendencias de las variables, sino que también investigo la relación entre estrés laboral y calidad del servicio, siguiendo la lógica metodológica de la investigación asociativa de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

En cuanto al diseño, se utilizó un diseño transversal porque la información se recolectó en un solo momento en el tiempo sin manipular las condiciones de los participantes. Para evaluar la claridad, relevancia y consistencia de los ítems, se aplicó una prueba piloto del cuestionario a 36 trabajadores de tiendas de abarrotes en Tenosique, Tabasco. Esta fase inicial nos permitió probar la idoneidad del instrumento y descubrir posibles ajustes en su estructura interna antes de utilizarlo en estudios más amplios.

Tabla 1. Población Piloto

Participantes	Cantidad
Trabajadores de tiendas de conveniencia	36

Fuente: Elaboración propia

1.3.1 Constructo Teórico

Como parte del proceso metodológico, era necesario estructurar una construcción teórica que permitiera organizar las dimensiones de las que se compone el instrumento de medición. Esta construcción se desarrollo a partir de los modelos mas representativos sobre el estrés laboral y la atención al cliente, como el objetivo de definir claramente los elementos que componen el estudio.

Figura 1: Constructo de estrés laboral y atención al cliente

Elaboracion propia con base en Karasek (1979), Johnson & Hall (1988), Siegrist (1996), Maslach & Jackson (1981) y Parasuramant et al. (1988).

1.3.2 Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	ítems	Autores
Estrés Laboral El estrés laboral es la respuesta física y emocional que aparece cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. (NIOSH, 2024, párr. 1)	Demandas Laborales Los requisitos de trabajo se refieren a la carga física, emocional y psicológica que supone para el puesto del trabajador, incluida la presión temporal, el esfuerzo continuo y el ritmo acelerado. Karasek (1979) señala que cuando las demandas superan los recursos personales, se produce estrés laboral, lo que afecta a la salud y al rendimiento. Además, los contextos de alta demanda y baja recuperación aumenta el agotamiento emocional y la fatiga (Schaufeli & Bakker, 2004).	1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 11	ítems de elaboración propia, basados en el Modelo Demanda-control (Karasek 1979)
	Control laboral-Autonomía El control laboral representa el grado en el que el trabajador puede decidir como realiza sus actividades, organizar su tiempo y administrar sus tareas. Según el modelo de control de la demanda, la baja autonomía combinada con alta demanda aumenta significativamente el riesgo de estrés laboral (Karasek, 1979). La falta de control genera frustración, tensión y baja satisfacción laboral (Theorell, 1990).	6, 9	ítems de elaboración propia, con base en Karasek (1979)
	Esfuerzo-Recompensa El modelo Siegrist (1996) establece que el estrés se produce cuando existe un desequilibrio entre el esfuerzo realizado y las recompensas recibidas (salario, reconocimientos, estabilidad). Si el trabajador siente que sus esfuerzos no son correspondidos, se produce un impacto negativo en su bienestar emocional, su motivación y su desempeño.	22, 23, 24, 25, 26	ítems de elaboración propia, fundamentos Siegrist (1996)
	Apoyo social El apoyo social incluye el apoyo emocional, instrumental y laboral que proviene de superiores y colegas. Johnson y Hall (1998) afirma que el apoyo actúa como un amortiguador de estrés y reduce los efectos negativos de las altas exigencias laborales. Un entorno de trabajo con cooperación, comunicación y amabilidad reduce las tensiones y promueve la estabilidad emocional del empleado.	10, 12, 13	ítems de elaboración propia, fundamentados en Johnson & Hall (1998)
	Burnout (agotamiento emocional) El agotamiento emocional es un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja satisfacción personal. Maslach y Jackson (1981) argumenta que el agotamiento se produce cuando un trabajador se enfrenta a exigencias excesivas con recursos insuficientes durante un largo periodo de tiempo. El agotamiento limita la energía física y mental, lo que afecta el contacto con los clientes y la calidad del servicio.	14, 15, 16, 17, 18	ítems de elaboración propia, fundamentados en Maslach & Jackson (1981)
Atención al cliente La atención al cliente es el conjunto de actividades que desarrolla una empresa para orientar, asesorar y asistir al consumidor antes, durante y después de su compra, con el fin de satisfacer sus necesidades y fomentar su fidelización. (Kotler & Kelller, 2012).	Empatía La empatía está relacionada con la capacidad de los empleados para comprender las necesidades de los clientes, prestar atención personal y mostrar un interés genuino. En los estudios realizados por Parasuraman et al (1998) se detectó que la empatía es primordial en la calidad del servicio, creando un vínculo de confianza y a la vez fortificando la relación con los clientes. Parasuraman et al. (1998) confirma que la empatía es una parte esencial de la calidad del servicio, ya que crean confianza y fortalece la relación cliente-empleado. La atención empática favorece la satisfacción y la lealtad.	33, 34, 35, 36	ítems de elaboración propia, basados en SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

	Capacidad de respuesta Es la rapidez y la capacidad del empleado para entender las necesidades o resolver los problemas que le plantea un cliente. La certeza del servicio incide directamente en la forma como se percibe la atención, principalmente donde se requiere que se atienda con inmediatez; el servicio rápido y preciso mejora la experiencia y la satisfacción del cliente.	30, 31, 32	ítems de elaboración propia, basado en SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)
	Fiabilidad La fiabilidad requiere la capacidad del empleado para realizar tareas relacionadas con el servicio de forma correcta, coherente y responsable. según Parasuraman et al. (1998), un servicio fiable transmite seguridad y confianza al cliente y reduce la incertidumbre y los errores durante la atención. La fiabilidad es la clave, especialmente en las empresas, donde los procesos requieren precisión.	27, 28, 29	ítems de elaboración propia, basado en SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)
	Seguridad La seguridad es la capacidad para crear confianza en si mismo y demostrar profesionalidad a través de conocimiento, las habilidades y la actitud. Parasuraman et al. (1998) señala que la seguridad es una determinante central en la percepción del cliente ya que, implica competencia, cortesía y confianza en el servicio recibido.	20, 21	ítems de elaboración propia, basado en SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)
	Elementos tangibles Los elementos tangibles incluyen la apariencia física el personal, la presentación del mobiliario y los materiales visibles para cliente. Según Parasuraman et al. (1998), la capacidad de agarre influye en la primera impresión del cliente y es la clave para crear una percepción de calidad y profesionalidad. En las tiendas de autoservicio, la apariencia limpia y ordenada influye positivamente en la experiencia de compra.	37, 38, 39, 40	ítems de elaboración propia, basados en SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988)

1.3.3 Instrumento

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado integrado de 40 ítems, diseñados para medir la influencia del estrés laboral en la atención al cliente en trabajadores de tiendas de conveniencias. Las cuales preguntas se organizaron en dos variables principales, cada una compuesta por cinco dimensiones teóricas.

La variable estrés laboral se sustenta en los aportes de Karasek (1979), Jonhson y Hall (1988), Siegrist (1996) y Maslach y Jackson (1981), así como la conceptualización del NIOS (2024). Esta variable quedo integrada por 23 ítems, de elaboración propia, orientados a evaluar las demandas del trabajo, el nivel de control/autonomía, el apoyo social, el desequilibrio esfuerzo-recompensa y el agotamiento emocional.

La variable atención al cliente se fundamentó en el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), comprendiendo las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Esta variable estuvo conformada por 17 ítems, también de elaboración propia adaptados al contexto del servicio en tiendas de conveniencia.

El cuestionario utilizó una escala tipo Likert de cinco opciones, que van desde totalmente desacuerdo hasta totalmente de acuerdo, lo que permitió cuantificar las percepciones de los participantes. Posteriormente, el instrumento fue sometido a una prueba piloto con 36 trabajadores, con el fin de evaluar su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

1.3.4 Validez de contenido

La validez de contenido del instrumento se garantizó mediante una revisión exhaustiva de la literatura científica sobre estrés laboral y calidad del servicio al cliente, considerando los modelos teóricos de Karasek (1979), Siegrist (1996), Maslach y Jackson (1981) y el modelo de SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988). Cada ítem se diseñó para reflejar con precisión las dimensiones descritas en el marco de operacionalización, asegurando así su coherencia conceptual y relevancia en el contexto de las tiendas de conveniencia. Posteriormente, el cuestionario fue revisado por expertos que evaluaron la comprensibilidad, la relevancia y la coherencia de las preguntas con las variables del estudio. Esto permitió realizar ajustes antes de su implementación final.

1.3.5 Alfa de Cronbach

Con el propósito de evaluar la confiabilidad del instrumento diseñado, se realizó una prueba piloto aplicada a 36 colaboradores, cuyos datos fueron procesados mediante el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 25. La consistencia interna del cuestionario se determinó mediante el **coeficiente Alfa de Cronbach**, indicador estadístico ampliamente utilizado para estimar la fiabilidad de escalas de medición tipo Likert en estudios sociales y organizacionales (Cronbach, 1951, citado en Oviedo & Campo-Arias, 2005).

Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach
Estrés Laboral	Demandas Laborales	0.851
	Control Laboral-Autonomía	0.854
	Esfuerzo-Recompensa	0.846
	Apoyo Social	0.847
	Burnout (Agotamiento emocional)	0.848
Atención a Clientes	Empatía	0.840
	Capacidad de respuesta	0.844
	Fiabilidad	0.848
	Seguridad	0.848
	Elementos Tangibles	0.838

Fuente: Elaboración Propia

Los valores obtenidos muestran que todas las dimensiones presentan coeficientes superiores a 0.80, lo cual indica un nivel alto de confiabilidad y confirma que el instrumento posee una adecuada consistencia interna. De acuerdo con los criterios propuestos por Cronbach (1951), valores mayores a 0.70 se consideran aceptables, por lo que los resultados obtenidos respaldan la aplicación del instrumento en el estudio de la influencia del estrés laboral en la atención al cliente.

1.4 Hallazgo e interpretaciones

Un estudio piloto realizado con 36 colaboradores permitió analizar la claridad, coherencia y relevancia del instrumento. Posteriormente, se realizaron pequeños ajustes en la redacción de algunas preguntas para hacerlas más claras, precisas y fáciles de entender para los participantes sin afectar la medición de ninguna variable. El cuestionario final constaba de 40 ítems que se centraba en dos variables principales: estrés laboral y servicio al cliente. Cada variable se dividió en cinco dimensiones. La primera incluyó dimensiones de exigencia laboral, control/autonomía, recompensa por el esfuerzo, apoyo social y agotamiento emocional. La segunda variable se relacionó con la empatía, la capacidad de respuesta, la confiabilidad, la eficiencia y los aspectos físicos del servicio.

Los resultados del análisis de consistencia interna mostraron que los coeficientes alfa de Cronbach para todas las dimensiones fueron superiores a 0.80, lo que indica una alta confiabilidad para fines de investigación en ciencias sociales. Según Oviedo y Campos-Arias (2005), una puntuación de .80 o superior indica suficiente homogeneidad de los ítems del instrumento para respaldar su uso en futuros estudios correlacionales. En general, los resultados de esta fase inicial indica que el instrumento tiene claridad conceptual, una base teórica sólida y suficiente robustez estadística para ser utilizado en futuras investigaciones que analicen la relación entre el estrés laboral y calidad del servicio al cliente.

Referencias

- [1]. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill, Cuarta edición. Mexico D. F.
- [2]. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- [3]. Karasek, R. A (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- [4]. Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing* (14ª ed.). Pearson Educación.
- [5]. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- [6]. NIOSH – National Institute for Occupational Safety and Health. (2024). *Stress at Work*. U.S. Department of Health and Human Services.
- [7]. Oviedo, H. C., & Campos-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista colombiana de Psiquiatría*, Vol. XXXIV, No. 4.

- [8]. Parasuramant, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- [9]. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- [10]. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
- [11]. Theorell, T. (1990). *Working life and health: A model of stress and health*. Basic Books.