

El bienestar psicológico de los trabajadores públicos como factor que afecta la calidad de los servicios.

The psychological well-being of public workers as a factor that affects the quality of services.

Ing. Yuri Oswaldo Mendoza Franco ^{1*} & Ing. Yandry Rodolfo Reyna Delgado ²

1.* Ingeniero Comercial. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Email: ymendoza0173@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0002-2157>

2. Magister en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador.

Email: yandryreynadelgado@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2248-2015>

Destinatario: ymendoza0173@utm.edu.ec

Recibido: 30/Julio/2022

Aceptado: 31/Agosto/2022

Publicado: 30/Septiembre/2022

Como citar: Mendoza Franco, Y. O., & Reyna Delgado, Y. R. (2022). El bienestar psicológico de los trabajadores públicos como factor que afecta la calidad de los servicios. Revista E-IDEA 4.0 Revista Multidisciplinar, 4 (12), 61-70. <https://doi.org/10.53734/mj.vol4.id244>

Resumen: En los actuales momento, la sociedad demanda mayor responsabilidad, eficiencia y calidad en los productos y servicios que necesitan, tanto de organizaciones y/o instituciones públicas y privadas, en este contexto este trabajo es investigación se plantea como propósito realizar una revisión de manera teórica y documental, sobre la influencia del bienestar psicológico de los trabajadores en la calidad del servicio ofrecidos en las instituciones públicas, para ello se realiza una extensa revisión de la literatura científica con el fin de relacionar la calidad con la salud mental y presentar un análisis al respecto. En este sentido se ha logrado explicar como la calidad de servicio se relaciona con el bienestar de los empleados y como la salud mental, el ambiente de trabajo, así como, el síndrome de Burnout afecta por tanto en la calidad de servicio que una institución pública preste.

Palabras claves: Salud mental, calidad servicio, síndrome de Burnout, estrés.

Abstract: In the current moment, society demands greater responsibility, efficiency and quality in the products and services they need, both from organizations and / or public and private institutions, in this context this work is research, the purpose of which is to carry out a theoretical review. and documentary, on the influence of the psychological well-being of workers on the quality of the service offered in public institutions, for which an extensive review of the scientific literature is carried out in order to relate quality to mental health and present an analysis to the regard. In this sense, it has been possible to explain how the quality of service is related to the well-being of employees and how mental health, the work environment, as well as Burnout syndrome therefore affect the quality of service that a public institution lend.

Keywords: Mental health, service quality, Burnout syndrome, stress.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas, continuamente se le exige mayor eficiencia y eficaz en el manejo de los recursos y servicios que presta, puestos que su funcionamiento es un reflejo de las políticas que llevan los gobernantes de turno, sin embargo, esas exigencias recaen y/o están relacionadas con el rendimiento de los empleados públicos, y en función de sus destrezas y desempeño los ciudadanos que acuden a las instituciones públicas, miden de cierta manera la calidad del servicio en función de la satisfacción que en ellos encuentra (Rodríguez Vásquez et al., 2021).

Asimismo, para las organizaciones que prestan servicio, la calidad de este, está íntimamente relacionado con la satisfacción y la necesidad de los usuarios que lo soliciten, por lo que mostrar un buen trato, confianza, y seguridad en las acciones desarrolladas por parte del talento humano, para la resolución de los productos que ofrecen, genera una mejor impresión en la calidad de los servicios prestados, por lo tanto, mayor satisfacción (Rojas et al., 2018).

En el mismo orden de idea, en el campo laboral las instituciones tanto públicas como privadas se centran en descubrir, adoptar, impulsar y acrecentar las competencias del talento humano, con el propósito de darle valor agregado a la institución, logrando de esta forma, adquirir alguna ventaja competitiva (Rodríguez Vásquez et al., 2021).

Adicionalmente, se encuentra modelos, como el modelo de capital intelectual, donde se intenta identificar los principales activos que permitan entender el correcto desempeño de una organización. Partiendo de la base de que es un conjunto de activos intangibles, y pueden aportar valor en un futuro a la organización. Este modelo está formado por 4 unidades: el capital humano, el capital organizativo, el capital relacional y el capital tecnológico, los que permite cuantificar los activos intangibles del capital intelectual de la organización (Zakaria y Aamoum, 2021).

De los componentes del capital intelectual, el capital humano y el capital relacional esta vinculados directamente con el personal, es decir con los empleados de la organización e incluso en cierta medida con el capital organizacional, ya que tiene que ver todos con el desenvolvimiento del personal, la relaciones entre ellos con los diferentes actores que están relacionado con la institución (Zakaria y Aamoum, 2021).

Por lo antes expuesto, se puede decir que los empleados son el eje central de cualquier institución, sobre todo las instituciones que prestan servicio, y por lo tanto el estado físico y mental de ellos pueden afectar de alguna manera en los objetivos planteados por la institución y la percepción de los usuarios del servicio con los empleados.

Al mismo tiempo, es sabido que hay instituciones u organizaciones, que desestiman de cierto modo la calidad de los puestos de trabajo, aun y cuando se han encontrado que existe una

correlación entre la calidad de los puestos de trabajo con el desempeño de los empleados y por lo tanto afecta de manera positiva la productividad laboral (Arend et al., 2017).

De esta manera, si se considera que las interacciones entre el empleado y el entorno laboral, las exigencias del puesto de trabajo, el grado de libertad en las decisiones y acciones desarrolladas en la ejecución del trabajo, las condiciones y la organización del trabajo, son los conocidos como factores psicosociales en el trabajo (FPT), y estos dependiendo de grado de afectación a el empleado, puede influir en la salud física y mental, así como en el rendimiento (Moreira y de Lucca, 2020).

Dentro de este marco, existen factores que a pesar que producir estrés, de ningún modo puede afectar directamente la salud de las personas, no obstante, el cómo se adapte, el cómo aborde la magnitud de los factores, cabe la posibilidad de que los empleados desarrollen de alguna manera enfermedades mentales (Ribeiro et al., 2020).

En consecuencia, este trabajo de investigación se plantea evaluar como la salud mental, pueden afectar la calidad de servicios de las instituciones públicas, desde una perspectiva teórica, y documental, basándose en la recopilación de información relacionada con la calidad de servicio, salud mental, analizando de forma tal que se entienda la correlación entre la calidad de servicio y los factores que puedan detonar o producir problemas de salud en los empleados.

METODOLOGÍA

Uno de los propósitos de este trabajo es recabar referencias teóricas que permita relacionar como la salud metal de los empleados públicos puede afectar en la calidad de los servicios prestados, por lo que basándose en lo planteado por Hernández et al. (2014), sobre el alcance de la investigación, esta investigación se puede considerar como una investigación descriptiva. Asimismo, es una investigación no experimental, puesto que no se ha planteado efectuar manipulación de alguna variable que pueda afectar las conclusiones de esta investigación.

En el mismo orden de idea, al enfocar la investigación a un análisis teórico acerca del efecto de la salud metal de los empleados sobre la calidad de los servicios en instituciones públicas, considerando lo expresado por Bernal T. (2010), este trabajo se enmarca en una investigación de tipo documental, y de la misma manera, enlazando con lo planteado por Mejías M. (2005), al proveer basamentos teóricos y generales acerca del tema central de esta investigación, se considera además como una investigación teoría básica.

De lo ante expuesto, con el propósito de respaldar con la mayor confiabilidad y calidad el contenido que se expresa en esta investigación, el desarrollo de la recolección de la información

se basó en la búsqueda a través de buscadores con amplias base de datos en investigaciones científicas como en Google Scholar, Springer, repositorios de universidades, usando como palabras claves salud mental, calidad servicio, síndrome de Burnout, estrés, de los cuales se tomaron los textos de tesis de grado, artículos de revistas, desde el 2017 hasta el año en curso.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez concluido la investigación en las diferentes bases de datos de artículos científicos relacionado con el tema en estudio, y terminado el análisis de la información recabada, se puede comenzar a exponer partiendo de lo expresado por Vega F. y Rivero D. (2018), la evolución de la percepción de la calidad de servicio desde un punto de vista de la competitividad y la economía se encamina más al entendimiento y por tanto el conocimiento, lo que ha traído como consecuencia, que las organizaciones o instituciones tanto públicas y principalmente las privadas modifiquen la manera de como producir valor a los productos y servicios.

En el mismo sentido, se muestra que expresar o cuantificar todos los procesos que desarrolla una organización en la contabilidad se ve limitada o poco efectiva, por lo que estimar los activos intangibles, es necesario usar modelos o métodos que permitan cuantificar estos activos, entre ellos esta modelo de capital intelectual (Vega F. y Rivero D., 2018).

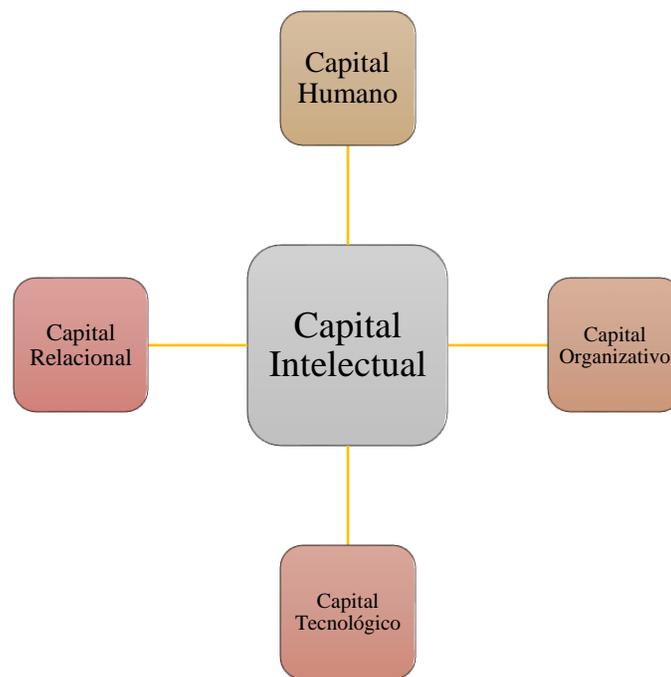
Respecto al capital intelectual comenta Zakaria y Aamoum (2021) que este se centra en aumentar rendimiento de las organizaciones, empleando los recursos de los cuales dispone. Asimismo, expresa que el capital intelectual tiene un efecto sobre las instituciones u organizaciones de diferentes maneras, bien sea, desarrollando y fortaleciendo las competencias de los empleados, aumentando la ventaja competitiva, y la innovación, así como la evolución en las estrategias de la organización.

Ahora bien, el capital intelectual se basa en 4 componentes o módulos ver figura 1, los cuales se pueden definir como lo mencionan Rojas et al. (2018) a continuación:

- Capital humano: se enfoca en las habilidades, destrezas, conocimiento y actitudes de los empleados de una organización, así como la capacidad de adaptarse al trabajo, e integrarse al equipo, y capacitarse continuamente.
- Capital organizativo: constituyen la comprensión de la estructura organizativa de la institución, los procesos, la visión y la cultura.
- Capital tecnológico: indica el nivel de uso de herramientas tecnológicas y digitales en la realización de las tareas y procesos de producción de los productos o servicios.
- Capital relacional: describe el valor de las relaciones de se dan entre la institución u organización con los empleados, entre los empleados, entre toda la estructura que

conforman la entidad con los demás entes externos, como los proveedores, socios, accionistas, usuarios y/o clientes, competidores y gobierno.

Figura 1.
Módulos que componen el capital intelectual



Autor: propia a partir de (Rojas, Arancibia, Andrade, & Ramírez-Alujas, 2018)

Entre los estudios consultados, se explica cuan significativo es el capital intelectual y por tanto uno de los activos más importantes de la institución, sobre todo en rendimiento en el desarrollo de las actividades propias de la organización, repercutiendo en la competitividad (Zakaria y Aamoum, 2021). Del mismo modo, los componentes del capital intelectual permiten que las propuestas, conceptos, las ideas, desarrolladas, de ninguna forma pueda ser copiada por entes externos, produciendo un beneficio competitivo.

Entendiendo que el capital relacional, organizativo, así como el capital humano se interrelaciona, y por lo antes expuesto denota su importancia para el buen desarrollo y desenvolvimiento de las actividades realizadas por la organización o institución, se entiende que la calidad de servicio se ve influenciada por directa o indirectamente por el capital humano, es decir por los empleados.

Por otro lado, se tiene que, la calidad de servicio está íntimamente relacionada con la satisfacción de las necesidades del cliente, y más aún, si supera las expectativas que el cliente o usuario se predetermino a recibir. De esta manera, Izquierdo E. (2021) y Bustamante U. et al. (2019) señalan que si los usuarios valoran positivamente el servicio, se puede generar el aumento de la frecuencia de las transacciones, y el reconocimiento de la institución que presta el servicio.

Además, se ha demostrado teórica y empírica que la satisfacción, es en cierta forma, una respuesta a la calidad de servicio, es decir es sustentada por la otra, y se interrelacionan, sin embargo, de ningún modo son equivalentes, y al mismo tiempo produce una impresión de calidad continua en el tiempo (Bustamante U et a., 2019).

En el mismo orden de idea, la satisfacción que encuentra los usuarios luego se recibir el producto o servicio es la comprobación que hace los mismos en su intimidad en relación a si lograron cubrir todas las necesidades o no al recibir el producto o servicio. Por lo que también, la satisfacción es un predictor del vínculo que se puede lograr entre los usuarios con la organización o institución, si nuevamente solicitara los productos o servicios (Huayhua Zapana, 2021).

Así mismo, estimar o cuantificar la calidad de servicio, representa grandes retos en los estudios científicos, debido a que dependen de la percepción individual de cada usuario lo que provoca una multiplicidad de respuestas o factores vinculados a los mismos (Izquierdo E., 2021). Por ejemplo, existe estudios donde valoran el rendimiento de la calidad de servicio, usando 3 rasgos: saber, alcance de actividades y gestión, logrando ser aplicados con resultados contrastables en servicios tales como el transporte, servicios digitales y del estado.

Debe señalarse que, en vista de que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción y este proviene de la interacción entre los usuarios y la institución u organización, y esta a la vez depende del capital humano, se puede intuir que en función del estado en la que se encuentre los empleados, esto repercutiría en la calidad de servicio y por ende la satisfacción del cliente.

Considerando que, los niveles de exigencia a los cuales están sometidas las instituciones u organizaciones y por ende a sus empleados, puede provocar tensión y fatiga que a su vez puede producir cansancio a través de un descanso adecuado debe quitarse. A medida que aumenta las demandas de los empleados, la fatiga puede alcanzar a ser crónica (Rodriguez Escanciano, 2020).

Se puede comentar, por ejemplo, los profesionales en el área de la salud, y específicamente del los relacionadas con el área de enfermería, experimentan mayor exigencia por las características intrínsecas de las actividades y deberes del cargo, dificultando la rutina diaria entre las actividades profesionales, familiares y de la organización (Tirado et al., 2020). Lo que provoca altos niveles de estrés, de manera continua, además de elementos relacionados a la dinámica relacionadas con el trato con los pacientes y enfrentarse a la muerte, conduce a un desgaste emocional y personal que puede traer resultados negativos para la salud.

En el mismo orden de idea, se encuentra una correlación entre los factores psicosociales y el nivel de estrés, por lo que se convierte en un factor de riesgo, pudiendo ser causante de incremental el nivel de estrés de los empleados en el entorno laboral, lo que se puede conceptualizar como estrés laboral (Uribe-Prado, 2020).

Trabajos como el presentado por Rodríguez Escanciano (2020), comenta que el nivel de estrés producido en el trabajo, puede producir efectos inquietantes en la salud física y mental tales como, pérdida de concentración, cansancio y fatiga, insomnio, pánico, dolor musculo esquelético, crisis de pánico, así como problemas gastrointestinales y cardiovasculares.

La Organización Mundial de la Salud OMS declaro en el 2000 que el síndrome de desgaste profesional, o también conocido como el síndrome de Burnout, un factor de riesgo laboral, puesto que influye en la calidad de vida de las personas que lo padecen (Yslado Méndez, y otros, 2019), en consecuencia quienes padecen pueden disminuir la eficiencia en las labores inherentes al cargo, aumentar la pérdida de las jornadas laborales, incapacidad de realizar las actividades asignadas. (Lovo, 2020).

Asimismo, el estrés laboral, el síndrome de Burnout, así como los factores psicosociales, pueden conducir a los individuos al consumo desproporcionado de sustancia restringidas, fármacos etc. las llevando, incluso, al consumo compulsivo de fármacos. Y en ocasiones producir adicción por el abuso de estos medicamentos, como los antidepresivos, o sustancias más sensibles como el alcohol, tabaco entre otros (Rodríguez Escanciano, 2020).

Trabajos como el presentado por Leitão et al., (2021) expresa que el síndrome de Burnout está relacionado con el ausentismo laboral, y en consecuencia en la merma de la productividad, disminución de la motivación, compromiso, y satisfacción, lo que de igual manera afecta la salud física y mental. En efecto, el nivel de satisfacción en el sitio de trabajo se valora como una decisión significativa en la salud de los empleados.

De igual modo, se ha encontrado que realizar trabajo académico y manejar la inteligencia emocional pueden disminuir el nivel de agotamiento, produciendo un efecto protector. De la misma manera, hay individuos cuya personalidad disminuya la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout (Galaiya et al., 2020).

En el mismo orden de idea, se sabe que los empleados que muestra y/o adquieran mayor interés en sus trabajos, presentan niveles bajo de estrés y agotamiento. Por otro lado, las personas que percibían de manera negativa el trabajo, presentaban niveles altos de agotamiento y estrés. Así como baja autoestima, y falta de satisfacción en el trabajo (Leitão et al., 2021).

Es evidente que, los factores psicosociales, la salud mental de los empleados de una institución repercuten en el desenvolvimiento de las actividades desarrolladas por esta, así como la

eficiencia, la eficacia en la respuesta a las demandas de quienes solicitan el servicio, y una institución pública no escapa de ello, en vista de la necesidad de satisfacer con los mayores estándares en los servicios que presta, y siendo un reflejo de las políticas públicas que la administración de turno, considerar estos factores como la salud mental, así como, el síndrome de Burnout representa problemas en la calidad de vida de los empleados, de los usuarios y la percepción de la productividad de la institución, y por tanto la calidad de servicio.

CONCLUSIÓN

Como se ha encontrado en las diferentes fuentes citadas, se demuestra que la salud mental de los empleados tiene efecto sobre calidad de los servicios en instituciones publicas, así como el ambiente y calidad en el puesto de trabajo. Empleados con estabilidad emocional o inteligencia emocional, son capaces de sobrellevar y/o afrontar de mejor manera las exigencias de las actividades inherente a las políticas u objetivo de la institución. De la misma manera, es necesario aplicar y desarrollar acciones que permitan evitar la aparición de estrés laboral, así como el síndrome de Burnout, y que los empleados se sientan cómodos en su ambiente de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arend, I., Prinz, C., & Abma, F. (2017). Job quality, health and at-work productivity. OECD Social, Employment and Migration Working Papers(195), 39. doi:10.1787/43ff6bdc-en
- Bernal T., C. A. (2010). Metodología de la Investigación (Tercera ed.). Colombia: Prentice Hall.
- Bustamante U., M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, El modelo SERVQUAL. Revista Empresarial, 13(2). doi:10.23878/empr.v13i2.001
- Galaiya, R., Kinross, J., & Arulampalam, T. (2020). Factors associated with burnout syndrome in surgeons: a systematic review. Royal College of Surgeons of England, 102, 401 – 407. doi:10.1308/rcsann.2020.0040
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw Hill.
- Huayhua Zapana, E. (2021). La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la estación de servicios shessell s.c.r.l, 2021. Facultad de Ciencias Empresariales. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2049>
- Izquierdo E., J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Revista Científica Horizonte Empresarial, 8(1). doi:10.26495/rce.v8i1.1648
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(5), 2425. doi:10.3390/ijerph18052425
- Lovo, J. (2020). Síndrome de burnout: Un problema moderno. Entorno(70), 110 – 120. doi:10.5377/entorno.v0i70.10371
- Mejías M., E. (2005). Metodología de la Investigación Científica (Primera ed.). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Potgrado.
- Moreira, A., & de Lucca, S. (2020). Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals. Revista Latino-Americana de Enfermagem(28). doi:10.1590/1518-8345.4175.3336.
- Ribeiro, B. M., Scorsolini-Comin, F., & Dalri, R. d. (2020). Being a professor in the context of the COVID-19 pandemic: reflections on mental health. Index de Enfermería, 29(3), 137 -

141. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200008&lng=es&tlng=en.

Rodríguez Escanciano, S. (2020). LA PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES ANTE LA TECNIFICACIÓN DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS: APUNTE SOBRE CUESTIONES PENDIENTES. *REJIE: Revista Jurídica de Investigación e Innovación Educativa*(22), 39 - 72. Obtenido de <http://www.revistas.uma.es/index.php/rejie>

Rodríguez Vásquez, J., Pérez Vásquez, M., Álvarez Ríos, L., & Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión por Competencias en las Instituciones Públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2897 - 2907. doi:10.37811/cl_rcm.v5i3.496

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez-Alujas, Á. (2018). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado aun municipio en Chile. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33 - 49. doi:5354/0719-6296.2019.51286

Tirado, M. M., Cudris, L., Redondo, M. P., & Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*, 14(27), 441 - 453. doi:10.21676/23897848.3763

Uribe-Prado, J. (2020). Riesgos psicosociales, burnout y factores psicosomáticos en servidores públicos. *Investigación administrativa*, 49(125). doi:10.35426/iav49n125.03

Vega F., V., & Rivero D., D. (2018). Modelo de medición de activos intangibles. *Revista Científica Ecociencia*, 5(3), 1 - 32. doi:10.21855/ecociencia.53.67

Yslado Méndez, R. M., Norabuena Figueroa, R. P., Loli Poma, T. P., Zarzosa Marquez, E., Padilla Castro, L., Pinto Flores, I., & Rojas Gamboa, A. (2019). Burnout syndrome and job satisfaction in health professionals. *Horizonte Médico*, 19(4), 41 - 49. doi:10.24265/horizmed.2019.v19n4.06.

Zakaria, N., & Aamoum, H. (2021). El efecto del capital intelectual en la organización empresarial: Una investigación cualitativa. *Revista Del Instituto Internacional De Costos*(19), 10 - 36. Obtenido de <https://intercostos.org/ojs/index.php/riic/article/view/48>