

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE**

(Estudio realizado en restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango)

**TESIS DE GRADO**

**KRISTEL GABRIELA RIOS SALAS**

CARNET 15018-12

QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE**

(Estudio realizado en restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango)

**TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES**

**POR**

**KRISTEL GABRIELA RIOS SALAS**

**PREVIO A CONFERÍRSELE**

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, ENERO DE 2018**  
**CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

**NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**  
MGTR. NILMO RENÉ LÓPEZ ESCOBAR

**REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**  
LIC. LUIS ANGEL MOIR SANDOVAL

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradicón Jesuita en Guatemala

Quetzaltenango, 15 de noviembre de 2017.

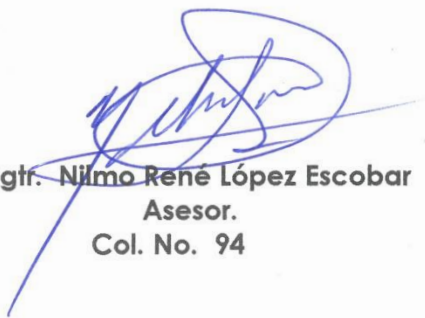
Mgtr. Nivia Calderón  
Sub-directora Académica  
Campus Quetzaltenango  
Universidad "Rafael Landívar"

Respetable Ingeniera Calderón:

Como asesor del trabajo de Tesis titulado: **"ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE"** estudio realizado en el restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán de la ciudad de Quetzaltenango, elaborado por la estudiante **Kristel Gabriela Rios Salas**, con carné **No. 1501812**, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional, me es grato informarle que esta tesis es resultado de un arduo trabajo de investigación bibliográfica, como trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de la Psicología, como de otras disciplinas por su contenido.

Por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos de una investigación científica, ajustándose a la metodología requerida por la Universidad "Rafael Landívar", por lo que agradeceré a usted sea nombrado el revisor correspondiente de Tesis, para su revisión y aprobación y emita el dictamen correspondiente.

Atentamente.

  
Mgtr. Nilmo René López Escobar  
Asesor.  
Col. No. 94



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradicón Jesuítá en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052354-2018

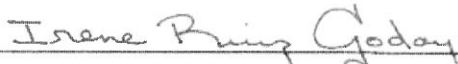
### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante KRISTEL GABRIELA RIOS SALAS, Carnet 15018-12 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051579-2018 de fecha 4 de enero de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

ESTRÉS Y SERVICIO AL CLIENTE  
(Estudio realizado en restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de enero del año 2018.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar



## **Agradecimientos**

**A Dios:** Por permitirme alcanzar este logro y por las bendiciones que derrama en mi vida diariamente.

**A mis Padres  
y Hermano:** Por el apoyo que me han brindado en todos los aspectos de mi vida, en especial a mi Papá quien siempre ha estado para mí.

**A mis Amigos:** Quienes me han brindado apoyo y cariño.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Estrés Laboral.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Origen del estrés.....	9
1.1.3 Causas del estrés.....	9
1.1.4 Tipos de estrés.....	11
1.1.5 Repercusiones directas en el trabajo.....	12
1.1.6 Modelos de proceso de estrés laboral.....	14
1.1.7 Técnicas de prevención de estrés.....	15
1.2 Servicio al cliente.....	16
1.2.1 Definición.....	16
1.2.2 Beneficios del servicio.....	17
1.2.3 La importancia de la calidad.....	18
1.2.4 Características del buen servicio.....	19
1.2.5 Servicio como factor clave del éxito.....	20
1.2.6 La importancia del cliente.....	20
1.2.7 Estrategias generales para mejorar el servicio al cliente.....	21
1.2.8 La crisis actual del servicio.....	23
1.3 Contextualización de la unidad de análisis.....	24
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>25</b>
2.1 Objetivos.....	26
2.1.1 Objetivo general.....	26
2.1.2 Objetivos específicos.....	26
2.2 Variables o elementos de estudio.....	26
2.2.1 Conceptualización de variables o elementos de estudio.....	26
2.3 Operacionalización de variables o elementos de estudio.....	27
2.4 Alcances y límites.....	27
2.5 Aporte.....	28



<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>30</b>
3.1	Sujetos.....	30
3.2	Instrumentos.....	30
3.3	Procedimiento.....	31
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	32
<b>IV.</b>	<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>36</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>49</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>51</b>

## **Resumen**

El estrés es una reacción del cuerpo sobre amenazas que se consideran peligrosas y que generan respuestas en el organismo, dándose cambios que brindan un beneficio al enfrentar las situaciones. Cuando se presenta un déficit en el equilibrio que se relaciona con el trabajo se le llama estrés laboral, las necesidades del puesto superan las capacidades del colaborador y provocan una baja en la productividad de las funciones y tareas.

El servicio al cliente es la atención que brindan las empresa para comunicarse con el público. Son acciones relacionadas que se ofrecen con el fin de que los consumidores adquieran el producto o servicio en el tiempo y con las condiciones adecuadas. Para una empresa esto es de suma importancia, incluso más que el marketing para mejorar la rentabilidad.

El estudio se realizó en restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango con 30 colaboradores del área de servicio al cliente y 80 consumidores. Con un diseño de investigación descriptivo, se utilizó la prueba psicométrica escalas de apreciación del estrés en escala socio laboral y una escala del Likert para conocer los niveles de estrés en el personal y la opinión de los comensales sobre el servicio al cliente recibido.

Los resultados obtenidos a través de la investigación de campo indicaron que el estrés no influye en el servicio al cliente ya que el público lo evaluó como bueno, sin embargo el 40% colaboradores demuestran niveles altos de estrés por lo que se recomienda al restaurante implementar la propuesta presentada con el propósito de mejorar la salud física y mental del personal y brindar la atención adecuada a los visitantes.

Palabras clave: Estrés y Servicio al cliente

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés es una respuesta física del cuerpo en donde se relacionan distintos elementos de defensa para confrontar una condición que se conoce como amenazante. Es una reacción normal y necesaria pero puede generar problemas crónicos de salud cuando es muy frecuente.

El estrés laboral surge cuando la capacidad del colaborador es superada por los requisitos del entorno, provoca síntomas como depresión, irritabilidad, agotamiento físico y mental. En la sociedad es necesario vivir con cierta cantidad de estrés para ejercer algunas actividades profesionales y aumentar la satisfacción laboral pero sin sobrepasarse y entrar en una patología.

En el área laboral el estrés se considera como una dificultad que afecta la productividad en la empresa y una mala calidad de vida en el personal que llega a padecerlo; el servicio al cliente es ofrecido por la organización para satisfacer las exigencias del público y atenderlo de manera correcta.

Es la asistencia que un negocio brinda a los clientes para atender sus consultas, pedidos y entregar los mismos. Cada vez la competitividad es mayor en los diferentes mercados de la sociedad por lo que el consumidor no solo busca calidad y buenos precios sino también un servicio correcto, con amabilidad, rapidez, ambiente agradable y comodidad; el público regresa a una empresa y la recomienda con otras personas cuando los productos ofrecidos tienen calidad y quedan agradecidos con la atención proporcionada; por lo que los negocios implementan estrategias para brindarlo adecuadamente, mantener la competitividad en el mercado, evitar que el usuario sea mal atendido, fomentar la fidelidad y destacar ante los demás.

En Guatemala se conocen múltiples factores que pueden influir en las personas y generar estrés como lo son las condiciones de vida, la economía, los problemas familiares y laborales. Este padecimiento puede generar problemas no solo en el área personal sino también en el ámbito laboral ya que puede provocar baja productividad en los colaboradores; el personal que

labora en el área de servicio al cliente deben estar informados sobre la importancia de brindar una buena atención a los comensales. En el presente trabajo se determinó el nivel de estrés que prestan los colaboradores de servicio al cliente y su influencia en las atención que brindan al público de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango es importante que la empresa esté informada sobre los temas ya que estos pueden influir en la imagen de la misma.

A continuación por la importancia del tema se presentan opiniones de diferentes autores sobre el mismo.

Oliver (2016) en el artículo titulado La mayor epidemia laboral, en el periódico digital El País comenta que el estrés es un problema que la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha calificado como epidemia global que se encuentra en el área laboral; diferentes resultados indican que el estrés es una de las causas de los problemas de salud que se relacionan con el trabajo; patologías como depresiones, dolencias cardiacas, alteraciones cardiovasculares, lesiones musculares, problemas isquémicos o dermatológicos pueden tener origen o verse agravadas por culpa del estrés. El estrés es una reacción que ayuda a estar alerta e incita psicológicamente a afrontar los problemas. En algunos casos beneficia la creatividad y ayuda a mantener respuestas eficientes en la vida, ante una provocación externa el cuerpo reacciona de dos formas: huida o defensa; el problema es evidente cuando las exigencias del estrés sobrepasan el límite de lo que el individuo está preparado para enfrentar.

Reyes (2012) en el artículo titulado Mexicanos ven normal vivir con estrés laboral publicado en el periódico digital El Economista explica que el estrés derivado de la rutina, personalidad y demandas ambientales puede propiciar que el organismo de las personas desencadene padecimientos a los cuales están predispuestos como gastritis, ulcera, depresión, aumento o disminución de la glucosa. No sólo la presión genera estrés, las constantes manifestaciones en las calles alteran el sistema nervioso. De acuerdo con estudios hechos en el Instituto de Psiquiatría, son diversos los factores que se relacionan con el estrés como lo son los económicos, ambientales, sociales, violencia, delincuencia, tráfico, problemas de pareja o familiares. El problema es mayor cuando el estrés genera alguna adicción.

Álvarez (2011) en el Artículo titulado Estrés ¿Qué pasa si es excesivo? disponible en la revista digital de divulgación de la ciencia de la UNAM señala que cada individuo tiene una reacción distinta al estrés, estas pueden estar en dos extremos: las personas que mantienen altos niveles de estrés entran en pánico en situaciones que no han sido previstas y por el contrario, los que logran controlar el estrés tienen una respuesta consciente. Cuando existe una amenaza que dura poco tiempo el cuerpo se ajusta en un determinado momento y vuelve a lo normal. Pero si el estrés dura mucho tiempo, ya sea por una mayor exigencia en el trabajo una actividad peligrosa o un aviso de peligro que no desaparece se vuelve crónico.

Conde (2012) en el artículo titulado Cuidado con los excesos en el trabajo publicado en la revista digital El tiempo afirma que el estrés tiene uno de los principales efectos sobre la salud, que se pueden traducir como síntomas de depresión. La persona no tiene ánimo de ir a trabajar, el rendimiento es bajo y tienden a ausentarse, lo que genera pérdidas económicas a la empresa. Cuando para la persona lo que hace no es satisfactorio, puede llegar a padecer problemas como dispepsias, úlceras, intestino irritable, complicaciones cardiacas por elevación de la presión arterial, frecuencia alta del corazón y enfermedades de la piel. En casos crónicos puede causar la muerte. En Japón, por ejemplo, se le conoce como 'karoshi', que significa muerte por exceso de trabajo.

Muñoz (2015) en el artículo titulado El trabajo podría matar hasta mil personas en el siglo XXI disponible en la revista digital la Jornada, indica que en México el 40% de los colaboradores padece estrés en el trabajo que no siempre es negativo, ya que existe también estrés positivo comentó que en una escala internacional las enfermedades laborales suben y que una situación reciente son los problemas que genera la falta de sueño en los colaboradores. Este descanso insuficiente afecta la productividad, ya que los sujetos que no concilian bien el sueño o no descansan lo necesario pueden padecer trastornos que afectan la productividad y provocar probabilidades de sufrir algún accidente o enfermedad ya que todo el tiempo están agotados.

Se ha estipulado que el no brindar la importancia necesaria a la seguridad y la salud puede impactar en las familias, en el lugar de trabajo y en la economía de los países. En las

empresas provoca faltas en el personal, aumento en la rotación de los colaboradores y problemas en los equipos de trabajo, con efectos negativos para la productividad.

Dearreaza (2008) en el artículo titulado la respuesta al estrés laboral disponible en el periódico digital El Nuevo Diario.com explica que el mundo globalizado en donde se viven las exigencias cada día aumenta, hasta llegar al límite de acelerar el ritmo de vida desmedidamente. Se dejan consumir por las grandes demandas físicas, mentales y emocionales. Esto de vivir bajo las exigencias enfrentadas diariamente se le llama estrés.

Estas exigencias actuales hacen que el cuerpo tenga un conjunto de reacciones emocionales producidas por el cerebro y que afecten la vida cotidiana del sujeto y el desempeño. Esto hace que se viva a diario con tensión que no se puede controlar. Estos problemas surgen de las exigencias que enfrentan todos los días los seres humanos y que se convierte en estrés. El estrés está compuesto básicamente por dos elementos: los agentes estresantes o estresores, y la respuesta al estrés; los agentes estresores son todos aquellos acontecimientos que suceden alrededor y que provocan estrés, estas situaciones son generadas por personas. La reacción al estrés puede traducirse como la respuesta que presenta la persona al presentarse elementos estresores, esta respuesta se puede presentar como una reacción armónica, que se adecua a una demanda presente; respuesta negativa, insuficiente o que se aumenta en relación con la demanda planteada, la cual puede provocar una falta de adaptación.

Madragon (2016) en el artículo titulado la actitud en el servicio de clase mundial disponible en la revista digital Emprendices Comunidad de Emprendedores, comenta que una gran parte de pérdidas en una empresa se dan cuando se intenta instalar una cultura de servicio al cliente, al querer plantear programas concretos y ambiciosos sin considerar que lo primero que la gente debe hacer es amar lo que hace en el trabajo, para que se apasione y realice lo que se debe hasta que se convierta en una necesidad por satisfacer la calidad en el servicio al cliente. No solo es la actitud del personal que se presenta directamente con el público, ni los colaboradores del mando medio que se relacionan con el servicio al cliente; la actitud de excelencia en el servicio al cliente es una filosofía y una visión compartida por toda la estructura de la empresa y por todo el personal que trabaja en ella.

Ramirez (2014) En el artículo titulado servicio al cliente, una valiosa cualidad disponible en la página digital prensa libre. Una de las razones principales que puede llevar a una empresa al éxito es el público. Todo el personal de la empresa o negocio es responsable de brindar una atención aunque no se relacionen directamente con los compradores. El 82 por ciento de los clientes cree que un elemento primordial para considerar un servicio como bueno es que siempre se le encuentre una solución o respuesta a los problemas. El público no necesita más productos, lo que desean es ser complacidos, los clientes están donde desean estar, buscan recibir una experiencia agradable y no solamente que se le atienda una necesidad.

López (2014) en el artículo titulado un buen servicio al cliente, base del éxito comercial en la entrevista digital Portafolio, opina que la competencia está en aumento y que un negocio no debe descuidar a los consumidores, ya que esto lo puede llevar al fracaso. Se debe tener un plan estratégico que permita mantener al mejor público y conquistar nuevos en el mercado que es cada vez más competitivo, colocar nuevos productos y promociones innovadoras. En el mercado actual se busca encontrar un espacio para competir y generar una diferencia que se logra a partir de un buen servicio al cliente, para esto es indispensable, dicen los expertos, que los productos o servicios brinden una satisfacción y no solo se le atienda una necesidad.

Pivaral (2016) en el artículo titulado ¿Cuál es la importancia en el servicio al cliente? disponible en el diario digital explica que la atención al público es fundamental en una empresa, es de importancia en el régimen de que la competencia crece y aumenta. Los consumidores son el pilar principal de un negocio, todas las empresas manejan distintas estrategias, pero hay factores en común que ayudarán a cada una a promover un buen servicio que no sólo abarca la atención del experto hacia el cliente sino inicia desde el guardián de seguridad hasta el servicio del último pago. El servicio de pos venta hace referencia a cualquier interacción que se le brinda a la persona incluso cuando ya ha concretado la venta. Esto ayuda a comprender de mejor manera al sujeto y genera posibilidades de que vuelva a frecuentar la empresa.

Skley (2009) en el artículo titulado un buen servicio al cliente disponible en la revista digital Expansión, indica que la buena atención al público se basa en la empatía del personal de la

empresa hacia el consumidor. A ninguna persona le agrada que le hablen de mala forma, o recibir productos y servicios en mal estado con empaques o instalaciones mal hechas. Y que el colaborador no conozca o cambie la información que el consumidor busca, esto es necesario para darle la confianza adecuada. La mercadotécnica está compuesta en cierta parte por el servicio al cliente, lo que primordialmente busca es manejar de manera adecuada la satisfacción por medio de generar percepciones positivas en la atención brindada. Lo cual toma como base la productividad y la calidad en una empresa que ofrece productos y servicios. Los clientes comparan lo que esperaban y lo que recibieron y generan un proceso de calificación para evaluar una calidad.

Santos (2011) en El Artículo titulado Servicio Al Cliente disponible en la revista digital el diario de un logístico, comenta que el sentido de las ventajas competitivas radica en buscar la permanencia de un empeño continuo por parte de las empresas para satisfacer las necesidades del público o bien brindar un servicio a las necesidades del mercado. Las acciones necesarias para que el cliente reciba un servicio adecuado son

- Proporcionar información correcta
- Producto adecuado
- Mejor calidad
- Entrega del producto o servicio en el tiempo estipulado
- Ventas en condiciones adecuadas
- Garantía en el producto ofrecido
- Servicio correcto

Abdón (2009) en el artículo titulado El Cliente disponible en la revista digital Beauty comenta que la principal preocupación de toda empresa es conocer y entender a los clientes, para que el servicio y producto se ajuste a su necesidad, así satisfacer y ganar la lealtad; la empresa llega al éxito cuando cumple con las demandas del público y genera una competencia fuerte. El mercado orienta a los negocios a crear novedades y nuevas formas de llamar la atención y retener al público, todo comienza desde que el cliente se contacta con la empresa y termina en el momento en que se satisface la demanda, se le programa para que vuelva a visitar las



instalaciones en el caso en el que haya solicitado un servicio. Es de suma importancia trabajar en la calidad y la atención de los servicios para satisfacer al cliente completamente.

La importancia de conocer el bien común en el personal puede generar beneficios para la empresa ya que esta se encargará de brindar las condiciones óptimas para que los colaboradores puedan actuar de la mejor manera. Al conocer si el estrés tiene relación con el servicio al cliente se pueden tomar medidas para buscar una mejora y evitar que se produzcan problemas en los colaboradores y la organización. Conocer datos importantes que amplíen la información sobre las dos variables ayuda a profundizar de una mejor forma en el tema de la investigación y entender con claridad el propósito de la misma.

## **1.1 Estrés Laboral**

### **1.1.1 Definición**

Selye (como se citó en Rodríguez y de Rivas 2011) comenta que en los años 30 identificaba lo que sería un trastorno general de adaptación, al cual actualmente se le llama estrés. Lo explica como la reacción del organismo hacia una alarma de amenaza, en donde el cuerpo se dispone a dar una reacción en una etapa de resistencia, se producen cambios específicos que ayudaran a enfrentar la situación y una fase de agotamiento, cuando existe un deterioro en la energía utilizada durante el periodo para enfrentar la amenaza.

Cuando el desequilibrio se relaciona con la organización y gestión del trabajo se refiere así al estrés laboral. El autor menciona que según la comisión Europea de seguridad y salud del trabajo se define como respuestas dañinas físicas y emocionales que se dan cuando los requerimientos del trabajo sobrepasan las capacidades o necesidades del colaborador. La proporción entre la exigencia y la etapa de control generara estrés en algún momento determinado. Cuando no se proporciona un tiempo de recuperación tras un periodo de estrés se puede provocar un grado de estrés crónico. Se define el estrés crónico como una situación desbordante en esta etapa el sujeto se percibe agotado, cansado, exhausto como respuesta de un desgaste profesional adaptado al significado español la palabra burnout como referencia a

ese período de deterioro. Esto provoca una falta de responsabilidad de implicación del colaborador en las funciones y tareas laborales.

Freudenber psicólogo clínico neoyorkino introduce el termino burnout para referirse a un período largo entre uno y tres años en donde los colaboradores estaban desmotivados y con falta de interés por el trabajo. Posteriormente Maslach (como se citó en Rodríguez y de Rivas 2011) introdujo el concepto en 1977 aunque no exista una definición única, sin embargo se confirma que el síndrome de burnout se hace presente como una reacción hacia el estrés laboral crónico al surgir trabajo en condiciones difíciles, desgaste emocional, físico y cognitivo, que producen resultados negativos para el trabajador y la empresa.

En la intervención para el estrés laboral se observan los síntomas, estresores y sus consecuencias que difieren de forma personal e interpersonal y empresarial. Para una mayor comprensión se estudió por separado las condiciones laborales, la personalidad, las organizaciones, el liderazgo, el contexto social y económico.

Para el área laboral las consecuencias del estrés son evidentes en el abandono de trabajo, el ausentismo, mayor rotación y bajas laborales.

García (2009) define el estrés como la tensión que se genera en situaciones angustiantes para el sujeto y que provoca respuestas psicósomáticas o trastornos psicológicos que generalmente puede ser graves. El estrés laboral es un periodo de tensión física y psicológica en el sujeto que se da en el momento en que existe un desbalance entre las exigencias de un puesto en la organización de trabajo y la capacidad del personal para enfrentarlas.

El grado de estrés laboral que afronta un individuo cambia conforme pasa el tiempo es decir, es la respuesta que se da en una constante interacción entre el sujeto y la situación, por lo que puede variar de un instante a otro. El autor también menciona que el estrés no es una enfermedad, sin embargo si transcurre mucho tiempo puede generar situaciones negativas. Un grado de desafío en el ámbito laboral puede ser motivador no obstante cuando las exigencias son muy altas puede provocar problemas en los trabajadores y en la empresa.

### **1.1.2 Origen del estrés**

Alcalde (2010) comenta que hay distintos conceptos en el origen del estrés, depende en que tiempo se situó. Hasta la mitad del siglo XIX el filósofo francés Claude Bernard (como se citó en Alcalde, 2010) indicó que los cambios del exterior en el ambiente pueden amenazar al organismo y que es indispensable que con la finalidad de mantener el mismo ajuste a dichos cambios se encuentre una estabilidad en el interior. Es una de las principales consecuencias que provoca el desequilibrio en el cuerpo el estar con estrés; tiene origen técnico a finales del siglo XVII Hooke (como se citó en Alcalde 2010) lo utilizaba para comentar la relación cuando se incorpora una presión externa sobre una estructura física que llega a distorsionar dicha estructura u objeto.

En el siglo XIV se utilizaba al referirse a un encuentro con dificultades o adversidades; desde un punto de vista etimológico tiene origen en el verbo latino Stringere que significa apretar, oprimir o contraer; en 1920 Walter Cannon filósofo estadounidense guio una investigación hacia las respuestas específicas, indispensables para mantener un equilibrio interno en situaciones de emergencia, enfrentándose a lo que se convertiría en el concepto que se conoce hoy en día como estrés. Cuando Selye (como se citó en Alcalde 2010) era estudiante de medicina en el año 1930 prestó atención a los enfermos a quienes cuidaba, indistintamente del tipo de padecimiento que sufrían, presentaban síntomas en común entre ellos cansancio, falta de apetito y bajo peso. El autor lo denominó como síndrome de estar enfermo; el estrés se genera como reacción a un desequilibrio entre lo que exige el ambiente, los estresores externos e internos y la capacidad de la que dispone la persona.

El autor define el estrés como padecimiento o grupo de diferentes respuestas fisiológicas del organismo en distintas amenazas dañinas del ambiente de la naturaleza física o química. El estrés se hace evidente cuando las exigencias en la vida cotidiana son muy difíciles, el sujeto se vuelve ansioso y experimenta tensión.

### **1.1.3 Causas del estrés**

Rubio (2007) Indica que no se debe ni puede eliminar el estrés laboral este se debe confrontar y llevarlo de la mejor forma posible a una etapa de comprensión y análisis para después

generar técnicas o estrategias para minimizar la ansiedad y la tensión. Entre las muchas clasificaciones de los principios que lo generan es importante tocar el problema en una forma personal, se comienza por el sujeto y no desde el exterior, se debe mencionar que es importante atender los factores del exterior ya que el estrés se inicia ante demandas externas.

Existen tres dimensiones laborales, sociales y relacionales

- Las laborales inician con las condiciones vistas en el trabajo y todo lo que incluye el área profesional.
- Las causas sociales incluyen lo que se considera como el rol en una sociedad.
- Y las causas relacionales todo lo que incluye la comunicación en el trabajo desde el punto de vista interpersonal.

El exceso de trabajo es la causa más común en la generación del estrés, cuando se le distribuye exceso de cargo de tareas y un horario limitado al colaborador se puede generar frustración al no cumplir con los propósitos que se convierten en inalcanzables lo mismo sucede en un caso contrario, cuando la persona siente que las tareas asignadas no son importantes y que podría tener funciones más importantes o cuando un colaborador tiene un trabajo demasiado escaso, no se siente motivado para rendir o tener iniciativa y sus actividades están muy debajo de su capacidad profesional. Entonces reconoce que está en un trabajo equivocado y se estresa por no sentirse productivo.

Cuando un trabajador no participa en la toma de decisiones, la rutina y monotonía está presente en el trabajo, no hay innovación, el colaborador se siente incómodo, hay desconfianza en el ambiente laboral y los medios no son óptimos esto puede propiciar un sentimiento de inseguridad y convertirse en estrés. Las causas personales que pueden generarlo son

- Problemas con familiares
- Problemas en la economía
- Problemas emocionales
- Causas laborales que pueden producir estrés
- Tareas que superen la capacidad de una persona
- Exigencia de rol

- Problemas interpersonales  
Entre las consecuencias del estrés se encuentra la presencia de síntomas fisiológicos, psicológicos, conductuales que se describen a continuación
- En las fisiológicas se puede crear un cambio en el metabolismo lo cual puede generar síntomas como problemas cardíacos, respiratorios, enfermedades gástricas, dolores de cabeza, aumentar la presión arterial y dolores musculares.
- Entre los síntomas psicológicos que puede generar el estrés se encuentra que reduce los niveles de bienestar emocional, tensión, ansiedad, irritabilidad e incluso pueden aparecer fobias.
- Los síntomas en el área conductual se presentan desde cambios en hábitos saludables como una mala alimentación, tabaquismo, alcoholismo, trastornos del sueño, baja productividad y ausentismo.

#### **1.1.4 Tipos de estrés**

Alcalde (2010) explica que existen distintos tipos de estrés que pueden afectar a un individuo cada uno de ellos con diferentes características, que se generan por diversas situaciones los cuales son

- Estrés que actúa como un motivador para vencer obstáculos y un elemento que lleva a cumplir con los fines propuestos y metas; el distres es cuando se supera el nivel normal y se convierte en perjudicial; la diferencia se da entre una situación normal necesaria y una que excede los límites.
- Estrés físico y mental; algunas personas combinan ambas definiciones al mencionar el estrés mientras otros las toman por separado. El estrés físico generalmente se muestra como cansancio, agotamiento o fatiga. El mental tiene origen en relaciones interpersonales, molestias, apegos, problemas con la sociedad, cultura o preocupaciones de distintas causas.
- Estrés agudo; es el resultado de una amenaza intensa de tipo física o emocional, se da una respuesta violenta; cuando está presente puede provocar úlceras en el estómago que llegan a volverse hemorrágicas, también puede producir trastornos cardiovasculares y en personas muy susceptibles incluso podría provocar infartos.

- Estrés crónico; se da si se exige al sujeto una adaptación ya que se vuelve permanente, aunque no sea intenso puede sobrepasar el límite de resistencia en la persona; cuando el organismo esta sobre estimulado, las normas fisiológicas del organismo se alteran y se convierte en distrés, cuando los elementos estresantes externos constantemente amenazan se puede volver crónico, la persona está expuesta a las hormonas del estrés catecolaminas, adrenalina, noradrenalina las cuales las expulsa el sistema nervioso simpático. Si dura un período menor a 6 meses es estrés agudo y mayor a 6 meses es catalogado como crónico.

### **1.1.5 Repercusiones directas en el trabajo**

Rubio (2007) comenta que si los síntomas del estrés continúan durante un tiempo prolongado pueden causar problemas en el desempeño laboral de una persona incluso se pueden generar enfermedades que depende del trabajo que desempeñe, del estado psicológico del sujeto y del tiempo que haya aguantado el estrés.

El estrés laboral tiene muchas repercusiones entre las cuales el principal y que mayormente se da es el ausentismo laboral. Entre los síntomas físicos que suceden se encuentra aumento de frecuencia cardiaca y tensión arterial. Y que es un proceso de respuesta natural a estímulos de amenazas.

Al observar a un tipo de reactor persistente con estrés este responde de forma continua y patológica mientras que un hiperreactor reaccionará con incremento en la activación fisiológica metabólicamente excesiva. Cuando esta situación se da, se pueden desarrollar enfermedades psicosomáticas con dolores en diferentes partes del cuerpo como cabeza, cuello, espalda, enfermedades gástricas como úlceras, gastritis y aumento en la presión arterial. Las consecuencias siempre van a ser diferentes depende de la persona, de la forma de afrontamiento y del tiempo que ha resistido. Cuando una persona comienza a tener estrés laboral con frecuencia aumenta la atención, memoria, rendimiento y mejora la productividad.

Pero conforme el tiempo transcurre en el estrés la capacidad del individuo disminuye, se siente agotado, cansado y el rendimiento disminuye. Los hábitos saludables cambian a conductas no sanas como fumar, beber, comer en exceso y se reduce las actividades como el ejercicio,

practicar una dieta y dormir lo suficiente. Estos cambios pueden generar conductas adictivas dañinas y tener consecuencias negativas ya que provoca problemas en áreas de la vida familiar, relaciones sociales, en el área laboral e incluso en la salud y a la vez aumenta el estrés.

Los programas de control de adicciones o tratamientos para los trastornos alimenticios deben controlar principalmente la ansiedad y el manejo del estrés de este modo se busca una mejoría. En profesiones en donde se maneja mayor estrés se han evidenciado los números más altos de tabaquismo, alcoholismo y adicciones. Las personas con obesidad tienen antecedentes de susceptibilidad a la ansiedad incluso más que los sujetos con trastornos alimenticios como la anorexia y la bulimia.

El estrés constante puede generar diferentes cambios en el cuerpo al llevarlo a una inmunodepresión que provoca la aparición de enfermedades como el cáncer. Los sujetos con hipertensión, asma, trastornos en la piel, disfunciones sexuales, problemas digestivos y musculares generalmente presentan niveles de ansiedad más altos que el resto de las personas. El estrés en los individuos puede provocar un desarrollo de problemas cognitivos en la activación fisiológica, de conducta, pensamientos y demás situaciones que pueden generar fobias o miedos irracionales y sufrir de ataques de pánico o crisis de ansiedad que la persona es incapaz de controlar.

Cuando sucede una crisis la persona mal interpreta los signos fisiológicos posteriormente esos ataques son recurrentes y se evitan situaciones que producen ansiedad, se convierte en una dependencia de ansiolíticos y al no poder resolver estas situaciones se produce una depresión.

Los trastornos alimenticios como la anorexia y la bulimia podrían darse mayormente en mujeres que en hombres. Las crisis de ansiedad coinciden con un período prolongado de estrés. La edad de aparición normalmente se encuentra entre los 17 a 35 años cuando es la edad productiva.

### **1.1.6 Modelos de procesos de estrés laboral**

Rodríguez y Rivas (2011) indican que diversos estudios se han enfocado en la relación que existe entre el estrés laboral y el desgaste profesional que padecen algunos colaboradores dentro de una empresa por lo que a continuación se presentan los siguientes modelos de procesos del estrés laboral

- **Modelo de ajuste Persona- Ambiente de Harrison 65**

La principal característica de este modelo es diferenciar a la persona y el entorno en que se rodea. El distinguirlos es un requisito para la conceptualización recíproca entre la persona y el ambiente. Este modelo consiste en distinguir lo objetivo y lo perceptivo tanto de la persona como del ambiente. Harrison considero importante estudiar las consecuencias que se dan entre la persona y el ambiente. Al establecer los grados de ajuste, se estudia los niveles de ajuste persona- ambiente, como también la forma en la que se percibe el ambiente, las características objetivas y la precisión en la valoración del sujeto.

- **Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman 66**

El estrés laboral se sitúa en el ambiente, las repercusiones del estrés es consecuencia de cada persona. Este modelo indica que la presencia de estresores y su respuesta son suficientes para considerarlo estrés ocupacional. El factor personal está compuesto de características relativas de los sujetos, rasgos o características, estas actúan con diferentes estresores y amplían la reacción al estrés.

En situaciones de estrés las organizaciones observan las consecuencias en los empleados y el comportamiento implicado en la rotación, ausentismo y niveles bajos de rendimiento. El diseño se enfoca en los estresores laborales y otras características que influyen en la situación, las respuestas controlan la relación entre los estresores y el resto de variables en el proceso. La personalidad puede modelar la relación entre los estresores y la respuesta hacia el estrés como afrontamiento o adaptabilidad con el propósito de corregir los problemas obtenidos.

- **Modelo Cibernético del estrés laboral de Edwards 68**

En este modelo se busca integrar aspectos de la literatura sobre auto- regulación y estrés ocupacional. Se busca la similitud existente entre el sujeto y el ambiente y no por separado. En



este modelo el estrés está definido con niveles entre el estado actual del colaborador y el estado que se desea lograr.

- Teoría de la activación Cognitiva del Estrés de Meurs 71

Es la teoría más reciente la misma busca integrar los modelos que ya existen y recoge los resultados obtenidos en estudios de estrés laboral. Los estresores y los estímulos que son percibidos los evalúa como un peligro. Esta evaluación depende de los estudios realizados y el resultado de cada colaborador; la percepción cognitiva y emocional que se siente al estar estresado, las respuestas psicológicas, las neuroendocrinas, las psicoimmunológicas, las comportamentales y las bioquímicas cerebrales como reacción del estrés son evaluadas y por último el feedback que se le proporciona al sujeto.

### **1.1.7 Técnicas de prevención de estrés**

García (2011) menciona que a lo largo del tiempo se ha establecido diferentes técnicas para manejar problemas en el comportamiento. Estos tratamientos son de beneficio para fomentar la adaptabilidad de las personas y prevenir distintos problemas. A continuación se describen las siguientes técnicas

- Generales. Se aumentan los recursos personales para confrontar el estrés.
- Cognitivas. Están destinadas a generar una diferencia en la forma de percibir las situaciones, interpretación y percepción de los problemas.
- Fisiológicas. Se encarga de disminuir la actividad que genera molestias emocionales y físicas provocadas por el estrés.
- Conductuales. Promueve conductas para la correcta adaptación del sujeto, dotándolo de habilidades en su comportamiento que le ayuden a afrontar las distintas situaciones.
- Mixtas. En estas se combinan diversas técnicas anteriormente citadas.

Las técnicas mencionadas pueden aplicarse sin ningún problema en cualquier persona con el fin de reducir el estrés.

Es de importancia que el sujeto autoevalúe el nivel de estrés para determinarlo como normal y tomar medidas para disminuirlo o buscar ayuda profesional. Se debe mencionar que el estrés

es un mecanismo natural y que el ser humano se adapta cuando la situación precisa una activación especial. Se toma como patología, no hay una amenaza o la reacción es muy intensa y se da un estímulo que provoca reacciones negativas para el sujeto.

## **1.2 Servicio al cliente**

### **1.2.1 Definición**

Tschohl (2008) Explica que el servicio al cliente es la capacidad que tiene una empresa o negocio de ofrecer o brindar una asistencia. Esto se traduce a vender, lo que orienta al público a regresar con mayor frecuencia ya que se sienten satisfechos con lo que han recibido; en muchas empresas la atención es más eficiente que el marketing para beneficiar la rentabilidad, si un negocio tiene planes de mejora aumenta la excelencia del servicio; es evidente que en la sociedad la calidad es de importancia para lograr el éxito, ya que genera ventajas competitivas en el mercado; cuando es brindada de manera correcta se fomenta un vínculo de fidelidad que hace al público frecuentar la organización o empresa y prefiera el producto o servicio.

Los beneficios en una organización se logran por medio de la impresión que causan los empleados a los clientes. Esto se consigue con calidad y eficacia en los productos y servicios, todos los empleados de una organización desde los altos mandos hasta los bajos influyen en la imagen de una empresa, por lo que se debe capacitar para brindar la mejor atención y reforzarla periódicamente. Los programas de capacitación se estancan si no existe dinamismo y motivación en los empleados. Es importante satisfacer las siguientes condiciones para conseguir una excelencia en el servicio al cliente.

- **Compromiso.** Este elemento es primordial en un programa de mejora en la atención, se debe ver la calidad de un servicio personal y seguro. Comunicar y recordar constantemente esta responsabilidad.
- **Recursos adecuados.** Se debe fomentar un programa específico y profesional para el servicio al cliente en la empresa.
- **Mejoras notorias de servicio.** Las mejoras en la empresa son observables cuando el público prefiere los servicios o productos de la empresa por encima de la competencia.

- Capacitar. Los colaboradores deben ser formados sobre las estrategias en elementos clave del servicio.
- Servicios internos. Se debe incrementar la satisfacción y la lealtad del público, al trabajar la organización en equipo se ayudan unos a otros a cumplir el objetivo.
- Involucramiento de los colaboradores. Todos los empleados tiene que tener presente que su trabajo influye en la imagen de la empresa, sin importar si su puesto no tiene contacto directo con el cliente.

Bon (como se citó en López 2013) comenta que el servicio al cliente es un medio que utiliza una empresa para entregar valor al público y facilitar los resultados que los consumidores desean recibir; es un hábito que desarrolla y practica una empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de su público, brindar un servicio correcto y seguro con el propósito de que el cliente se sienta atendido con eficacia y dedicación. La atención al cliente es un conjunto de actividades que desarrollan las empresas para el mercado, se enfocan en las exigencias y necesidades de los clientes. El autor comenta que la calidad en el servicio al cliente es un factor estratégico que permite brindar un valor extra al público respecto a lo que los competidores ofrecen.

### **1.2.2 Beneficios del servicio**

Tschohl (2008) expone que se debe comentar la importancia de la calidad en la atención ya que cuida a los clientes que la empresa ya posee y ayuda a atraer a nuevos, se genera una reputación positiva para el futuro. Estas metas son posibles de lograr cuando los clientes son satisfechos ya que recomendaran la empresa con familiares o amigos. El autor menciona el ejemplo de Kelly, dueño de Marlboro conoce el efecto que la calidad en el servicio provoca ya que ha mencionado que casi el 20 por ciento de la empresa se logró gracias a esto, gran cantidad de negocios crecen por las recomendaciones entre contactos. Diversos estudios explican que clientes satisfechos atraen a dos o tres referidos.

Cuando se desea brindar un perfil de buen servicio para generar niveles altos de rentabilidad se debe enfocar en comentarios positivos que se compartan entre las personas acerca de la empresa. La productividad es otra respuesta que se logra por los beneficios de un excelente

servicio al cliente. En la empresa Bio- lab en Georgia se estableció un sistema de servicios, como resultado se obtuvo un crecimiento en la de productividad traducida en cinco millones de dólares en ganancia a comparación del año anterior con el mismo número de empleados.

El autor también comenta que cuando se producen quejas por parte de la clientela, es importante tomarlas como oportunidades para corregirlas. Lo cual ayuda a retener al consumidor y evita que los reclamos se repitan. Esto también lleva a otro aspecto positivo para la empresa, la lealtad en los clientes lo cual es una ventaja para la competencia en el mercado.

### **1.2.3 La importancia de la calidad**

Galviz (2011) menciona que la calidad es una estrategia que permite competir y se presenta cuando se invierte en los productos y servicios finales lo cual provoca que el público no lo deje porque para él tiene un valor. Se debe formar a los colaboradores de la empresa, conocer las necesidades existentes y conocer los medios para conseguirlos, los colaboradores deben practicarlos ya que están interrelacionados entre si y todos tienen una meta en común, satisfacer al cliente.

En los siguientes ítems se menciona porque se debe brindar calidad en el servicio al cliente

- Para crear estrategias que mantengan la búsqueda en el mejoramiento constante de la calidad en los servicios lo cual generará diferencia en los competidores.
- Una mejor comunicación con los clientes.
- Para conocer las necesidades de los clientes y asumirlas, satisfaciéndolas de la mejor forma y evaluar sus expectativas.
- Mantener un clima adecuado.
- Aumentar la productividad para disminuir procesos.
- Buscar la constante innovación.

La calidad en el servicio se logra a través de prestar la atención adecuada al cliente así mismo una atención satisfactoria crea verdaderos clientes los cuales están cómodos con los servicios recibidos y prefieren la empresa ante la competencia porque se sienten valorados en ella. El

proceso de calidad en la empresa de servicios brinda reducción de costos por un lado el mercado se expande y se evitan gastos que son innecesarios o demasiado altos.

#### **1.2.4 Características del buen servicio**

Aguilar y Vargas (2010) comentan que los clientes tienen una gran importancia para una empresa por lo que al momento de la interacción entre el público y el personal encargado de prestar el servicio se debe tener claro el propósito principal que es brindar un excelente servicio a continuación se presentan las características de este.

- No es únicamente un producto es un proceso.
- No se debe determinar desde el principio el final.
- No se puede observar de manera rígida un servicio como con un producto.
- Es imposible almacenarlo.
- La información es indispensable en el proceso.
- Los resultados no son permanentes ya que tienen un inicio y un final, son temporales ya que dependen del consumo y demanda.
- Su base tiene fundamento en la confiabilidad.
- En el área de servicio los colaboradores que lo brindan tienen contacto directo con el cliente.
- Los empleados deben conocer los procesos, operaciones y productos.

La interacción humana e información son los factores importantes en el proceso de atención al público y lo que determina la calidad del mismo; existen dos tipos de clientes los externos quienes son los consumidores y los internos que son los colaboradores de la empresa. La satisfacción de ambos es fundamental.

Brindar información adecuada a solicitud del cliente, sobre lo que se ofrece en la empresa y los procesos puede crear una buena imagen del cliente hacia la empresa. Como también las interacciones personales, pueden determinar la calidad del servicio.

### **1.2.5 Servicio como factor clave del éxito**

Estrada (2007) explica que la calidad en el servicio es lo que realmente genera una competitividad en el mercado. El compromiso de los miembros que integran una empresa se ve marcado en la excelencia de la atención proporcionada a los clientes.

Brindar un servicio implica mostrar interés en cubrir las necesidades y demandas del cliente con la finalidad de realizar acciones orientadas a satisfacerlas. Esto trae efectos positivos en el usuario y en la persona que lo brinda proporciona satisfacción profesional.

La atención es esencial en las etapas de interacción convirtiéndose en el factor principal de transferencia. Se genera un ambiente agradable para el cliente ya que los colaboradores actúan confiados porque conocen el trabajo, transmiten energía porque están motivados y están comprometidos a resolver las inquietudes de los clientes al tener iniciativa.

La calidad no es otra cosa que la interacción con el cliente o público que se logra por medio de la capacidad de entendimiento y se responde en términos de servicio, lo cual permite que las empresas tiendan a buscar innovación. A continuación se presentan los factores para mejorar la relación y el servicio.

- A. Los servicios internos, son métodos que se generan dentro de la empresa para mostrar excelencia.
- B. Servicio externo es lo que se quiere demostrar al exterior con el servicio y que será difícil de superar.

### **1.2.6 La importancia del cliente**

Estrada (2007) Comenta que el cliente busca un interés personal lo cual lo lleva a recurrir a una empresa en búsqueda de un producto o servicio. El cliente o público cual sea la situación busca satisfacer una demanda. Existen diferentes factores que pueden llevar al cliente a preferir un negocio o empresa en el mercado a continuación las características que influyen en el consumidor se encuentran

Las siguientes características influyen en el cliente

- Eficiencia, se le proporciona al cliente la información correcta que solicita.
- Confianza, se le da autoridad al cliente cuando realiza una consulta o solicitud.
- Servicio, se le proporciona ayuda, información, sugerencias al cliente en respuesta a una solicitud.
- Interés personal, al responder una consulta se le brinda interés al cliente si esto sucede pasa a una relación de aprecio.
- Confiabilidad, el cliente estará seguro de su productividad en la organización.

El usuario tiene expectativas sobre la empresa por lo cual es necesario brindar un correcto servicio al cliente en este proceso destacan la motivación, comunicación positiva y relaciones humanas.

- La motivación es lo que lleva a una persona a comportarse de cierta manera para lograr un objetivo. Está integrada por factores que dirigen la conducta hacia una meta.
- Comunicación positiva. Existen técnicas importantes en la comunicación como hablar y escuchar. Se debe brindar feedback para que la persona esté segura que su mensaje se recibió y fue entendido. El entendimiento en la comunicación es comprender los rasgos de la otra persona y adaptarse a ellos. Saber escuchar es otro factor de importancia que se logra a través de la técnica “sier” sentir, interpretar, evaluar y responder.
- Relaciones humanas. Es entenderse y tener concordia con las demás personas; cooperar mutuamente, lográndose una confianza plena entre las personas que pertenecen a un grupo con adecuadas relaciones y una correcta comunicación.

Solo las empresas que pongan en práctica habilidades para reforzar relaciones humanas positivas podrán controlar las interrelaciones entre su personal. Esto se logra al entender a las otras personas tal cual son y cómo se cree que son. Esto es crucial en el personal ya que el trabajo tiene conexión con las relaciones humanas entre los colaboradores.

### **1.2.7 Estrategias generales para mejorar el servicio al cliente**

Aguilar y Vargas (2010) Cada empresa crea y establece diferentes estrategias de mejoramiento continuo con el propósito de aumentar la calidad en el servicio al cliente continuación se

indica la importancia de desarrollar tres acciones generales para la búsqueda de la mejora en el servicio al cliente.

A. Extender el concepto de servicio.

Es importante brindar al cliente todo lo que espera y necesita además del servicio y cuidar los aspectos fundamentales, el trato y la información proporcionada.

B. Identificar a los clientes.

Consiste en brindar una actitud en donde el usuario sea considerado. El cliente para una empresa es primero por lo que ante algún comentario, duda o reclamo se debe de resolver de la mejor manera con el propósito de que el consumidor quede satisfecho con la atención proporcionada en el servicio.

- Él es lo más indispensable en cualquier proceso.
- De él depende la empresa.
- Es lo más importante en las metas de trabajo.
- Se le agradece por su visita y la respuesta es atenderlo bien.
- Nunca es un extraño.

C. Se da una relación de amistad con el cliente; durante el proceso de atención al consumidor un factor que influye de gran manera es la comunicación por lo que el personal encargado de prestar el servicio debe establecer una relación de confianza, amabilidad y respeto hacia el cliente.

- Placer de servir
- Cada reclamo es una solicitud de servicio
- Diferenciar la conveniencia con el servicio
- Saber cómo administrar el tiempo
- Considerar que cada persona es responsable de su trabajo
- Determinar que lo importante de un negocio es la calidad en su servicio y no únicamente en generar una venta
- Reconocer un adecuado servicio



- Planificar estrategias organizacionales para encontrar la calidad en el servicio.

Así mismo se debe dar importancia a las siguientes acciones para mejorar la atención al cliente que ofrece una empresa

- Diseñar boletas de opinión en búsqueda de la mejora
- Realizar un plan de acción para la mejora del servicio
- Generar programas de entrenamiento al personal
- Brindar normas de servicio
- Realizar programas de compensaciones y reconocimientos.

### **1.2.8 La crisis actual del servicio**

Galviz (2011) explica que algunas veces el servicio al cliente pasa a ser deficiente y cada vez es menor la calidad lo cual influye negativamente en las empresas que prestan servicios u ofrecen productos. Los clientes se enfocan más en la calidad de la atención que reciben; la crisis es evidente si se presenta en diferentes situaciones como lo son.

- Cuando no se cumple con lo ofrecido al público. Lo que se promete por parte de las empresas que prestan servicios no es cumplido debidamente lo cual provoca en el cliente inconformidad, decepción o molestias.
- Quejas constantes del público. Los trabajos son mal realizados, están incompletos, los empleados no están empoderados, no hay amabilidad hacia los clientes, los procesos son lentos y los precios no son los adecuados.
- Un índice alto de rotación en colaboradores de la organización, lo cual se evidencia en pérdidas económicas hacia la empresa.
- No conocer lo que se tiene que hacer, es importante diferenciar tres factores, los directivos deben enterarse de los problemas en el servicio; cuando las cifras no son tomadas con la importancia debida se cree que son menos graves de lo que en realidad son, los directivos desconocen lo que es el servicio al cliente.
- Falta de lealtad en los clientes. Brindar una correcta atención a los clientes es indispensable para fomentar una relación de preferencia. En donde el público busque constantemente los productos o servicios que la empresa u organización ofrece.

- Conflicto en encontrar colaboradores comprometidos a ofrecer un buen servicio a los clientes. Es importante reconocer que el talento humano este calificado para desempeñar las obligaciones y tareas en su puesto ya que no siempre está preparado pero si se puede formar y es responsabilidad de la gerencia. Para esto es importante seleccionarlos adecuadamente y crear planes de compensaciones correctos.

Cuando los costos son altos y se busca reducirlos, el error que cometen en las organizaciones es restringir el servicio al cliente; los elementos que pueden dañar un proceso de servicio al cliente son

- Malas estrategias de competencia.
- No mantenerse informado sobre las demandas que los clientes necesitan cubrir.
- Pensar que prestar un buen servicio es caro porque es algo extra.
- No darle importancia a la retroalimentación para lograr una mejora.

### **1.3 Contextualización de la unidad de análisis**

En 1970 los señores Martínez empiezan un negocio con una granja de pollos para venderlos, al pasar del tiempo los resultados se vieron con un trabajo consistente y encomendándose a Dios ya que son personas muy creyentes. Inauguran una pequeña empresa en donde se especializan en el pollo frito. En 1980 toman la decisión de involucrarse en el mercado de restaurantes con el nombre de Pollo Frito Albamar; el restaurante se diferencia de los demás ya que busca la excelencia en el servicio al cliente y satisfacer el paladar del público. En 1986 logra fama y agranda el menú.

El presente proyecto es de importancia para la empresa restaurante Pollo Frito Albamar ya que busca la relación que se pueda dar entre el estrés en los colaboradores del área de servicio al cliente y cómo afecta en la atención que reciben los consumidores.

Para la presente investigación se tomó una muestra de 30 colaboradores de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango del área de servicio al cliente con edades comprendidas entre 18 y 50 años de edad de ambos sexos.

Y también 80 clientes, hombres y mujeres quienes visitaron el restaurante en la mañana, tarde y noche.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de los años Quetzaltenango ha crecido en micro y medianas empresas en la mayoría en el mercado de restaurantes, en donde se tiene una amplia demanda por parte del cliente en calidad de productos y servicios. Es necesario que las empresas tengan un personal preparado, capacitado y comprometido con las funciones del puesto de trabajo.

El servicio al cliente juega un papel importante en una empresa, según Ramírez (2014) el 82 por ciento del público Guatemalteco indicó que el factor primordial para clasificar un buen servicio al cliente es que siempre se resuelvan los problemas. Los profesionales indican que el servicio genera una gran diferencia entre los negocios aunque brinden el mismo producto o servicio es un factor indispensable que provoca lealtad hacia la empresa. En Quetzaltenango la mayoría de comensales buscan ser atendidos con amabilidad, respeto y una de las características más importantes para la satisfacción del mismo respecto al servicio es que se resuelva de la mejor forma los problemas que puedan generarse. En algunos negocios los clientes se quejan de los malos servicios brindados por parte de los colaboradores de diferentes empresas u organizaciones, esto provoca que otros clientes dejen de frecuentarlos al escuchar comentarios negativos.

El estrés laboral se da cuando las exigencias de un puesto de trabajo superan las capacidades que posee el colaborador lo cual provoca una deficiencia en el desenvolvimiento y productividad de las tareas y funciones en el área laboral. En los colaboradores del servicio al cliente causa incomodidades y genera un mal desempeño al ofrecer la atención al público, quienes no estarán conformes con la visita a la empresa, dejarán de frecuentarla y harán comentarios negativos con otras personas. Esto es un problema que puede causar una gran cantidad de pérdidas para la organización.

Las variables estrés y servicio al cliente son dos temas de valor en el área de la psicología industrial, en algunas organizaciones no se da la importancia correspondiente porque se cree que es un gasto innecesario sin embargo son mayores las pérdidas que pueden traer a una empresa el no brindar calidad en el servicio al cliente, como también los problemas que se

pueden generar en una organización por tener un personal con estrés por lo que se planteó el siguiente intervalo ¿Cuál es el nivel de estrés que presentan los colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango y su influencia en la atención a los clientes de la empresa?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo General**

- Determinar el nivel de estrés que presentan los colaboradores de servicio al cliente y su influencia en la atención a los en los clientes de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango.

### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los niveles de estrés en los colaboradores de servicio al cliente en el restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán, Quetzaltenango
- Conocer la opinión de los clientes sobre la atención proporcionada por parte de los colaboradores
- Diseñar un programa de capacitación a los colaboradores de servicio al cliente para ofrecer un mejor servicio

## **2.2 Variables o elementos de estudio**

- Estrés
- Servicio al Cliente

### **2.2.1 Conceptualización de variables o elementos de estudio**

#### **Estrés**

Selye (como se citó en Rodríguez y Rivas 2011) Comenta que es la respuesta del organismo hacia una amenaza. El cuerpo genera reacciones en una etapa de resistencia, que producen cambios específicos que ayudan a enfrentar la situación y provocan una fase de agotamiento, generalmente se produce un deterioro en la energía utilizada durante el período en el que se ha enfrentado una amenaza.

## **Servicio al cliente**

Tschohl (2008) Explica que el servicio al cliente es la capacidad que tiene una empresa u organización de ofrecer o brindar una asistencia. Esto se traduce a vender, lo que genera en el público regresar con mayor frecuencia ya que se sienten satisfechos con lo que han recibido.

La atención al cliente es la asistencia que se les ofrece a los visitantes de una empresa con el propósito de satisfacer las necesidades a través de vender y ofrecer productos y servicios; para la empresa el contar con un personal preparado y capacitado que brinde un excelente servicio al cliente le trae múltiples beneficios.

### **2.3 Operacionalización de variable o elementos de estudio**

Para operacionalizar la variable del estrés en 30 colaboradores del restaurante Pollo Frito Albamar se utilizó el test psicométrico escalas de apreciación del estrés (EAE) en escala socio laboral y para identificar la relación con el servicio al cliente se aplicó una escala del Likert que cuenta con 12 preguntas cerradas con respuestas muy bueno, bueno, regular, debe mejorar. Aplicada a 80 comensales de restaurante pollo Frito Albamar tobogán, Quetzaltenango.

### **2.4 Alcances y límites**

La investigación se realizó con colaboradores de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán en el municipio de Quetzaltenango.

#### Alcances

- Aportar a la empresa conocimientos para medir correctamente el estrés en los colaboradores
- Permitir conocer los niveles de estrés en los colaboradores de servicio al cliente del restaurante
- Brindar información sobre la opinión del público de acuerdo al servicio ofrecido

#### Límites

- Diferencia de horarios entre los colaboradores que atrasan la aplicación del instrumento

- Disponibilidad y honestidad en la colaboración de los trabajadores para responder los instrumentos a utilizar
- Dificultad para aplicar el instrumento de evaluación ya que algunos colaboradores tienen una corta preparación académica por lo que se les dificulta el entendimiento de algunas palabras
- Rechazo por parte de los clientes para contestar la escala de Likert
- Falta de honestidad en los consumidores al responder la encuesta

## **2.5 Aporte**

Se brinda a los gerentes de restaurante Pollo Frito Albamar los resultados generados a través de la investigación donde se obtuvo información sobre los niveles de estrés encontrados en los colaboradores para que se tomen medidas necesarias y evitar que este afecte el desempeño del personal; como también los resultados proporcionados por los comensales sobre el servicio al cliente que recibieron, ya que pueden ser utilidad para generar estrategias que ayuden a mejorar la atención.

A universidad Rafael Landívar, estudiantes de la carrera de Psicología Industrial/Organizacional y profesionales como aporte de información actualizada sobre los temas estrés y servicio al cliente también se brinda los datos obtenidos a través de la investigación de campo que puede ser de utilidad en futuras investigaciones y como un punto de partida para otros trabajos en donde los estudiantes necesiten una base de información.

A Quetzaltenango al existir un amplio mercado en micro y medianas empresas dedicadas al área de los restaurantes que con mucho esfuerzo y dedicación buscan mantener su competitividad, se da a conocer los datos obtenidos a través de la investigación con los temas de estrés y servicio al cliente con el propósito de brindar información que puede ser de utilidad para mejorar el clima laboral y la productividad en las empresas.

A Guatemala ya que en la presente investigación se brindan datos de estrés y servicio al cliente lo cual puede ser de beneficio para que las empresas brinden mayor importancia en estos temas y tengan un personal motivado y empoderado en las tareas laborales y así

aumente la productividad, como también para brindar una mejor atención a los visitantes de las empresas para que los mismos queden satisfechos con la atención recibida y brinden comentarios positivos que beneficien los negocios.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Sujetos**

En el presente estudio se trabajó con una muestra de 80 comensales que visitaron restaurante pollo frito Albamar, tobogán en Quetzaltenango y que conforman el 5 % de la población total de consumidores en dicho restaurante, los sujetos asistieron en los horarios de la mañana, tarde y noche. La escala fue aplicada a personas de ambos sexos, adultos comprendidos entre 18 y 70 años; entre indígenas, ladinos y mestizos de diversos credos religiosos.

La prueba psicométrica escala de apreciación del estrés fue respondida por colaboradores de servicio al cliente del restaurante se trabajó con una muestra de 30 sujetos que conforman el 86 % de la población total de los empleados. La prueba fue aplicada a sujetos de ambos sexos, adultos comprendidos entre 18 y 60 años; entre indígenas, ladinos, mestizos, de diferente grado de escolaridad y credo religioso.

#### **3.2 Instrumentos**

Para la investigación de campo se utilizó la escala de apreciación del estrés (EAE) con adaptación en Guatemala del instituto de psicología y antropología. Autores J.L. Fernandez y M. Mielgo. Su significación se evalúa a través de las situaciones que potencialmente producen estrés y la incidencia e intensidad con la que afecta la vida en cada persona. En la presente investigación se utilizó la escala del estrés socio laboral cuya principal tarea es estudiar el estrés en el ámbito laboral. En la escala se hace una valoración de las situaciones estresantes que se consideran como amenazas por eso el estrés es la respuesta de la relación que existe entre la persona y el entorno. En cada escala se incluyen los siguientes parámetros de medida

- La presencia o no presencia de los distintos acontecimientos estresantes.
- El valor personal de la intensidad con la que estos acontecimientos han afectado la vida del sujeto.
- Lo que afecta en la actualidad o lo que ha afectado en el pasado de la vida del colaborador. Con que intensidad ha vivido o vive actualmente la persona las situaciones estresantes
- ( 0) Cero indica que nada le ha afectado
- (1) Uno representa poco



- (2) Dos significa mucho
- (3) Tres simboliza muchísimo

Si aún la situación estresante le afecta se representa con la (A) mientras que la (P) indica que ha dejado de afectarle.

También se utilizó como instrumento de investigación la escala de Likert. Llauradó (2014) menciona que la escala de Likert se puede utilizar para medir distintas actitudes de un encuestado, se puede emplear para investigar.

- Los niveles de acuerdo/ desacuerdo en una afirmación
- La frecuencia con que ciertas actividades se realizan
- La importancia que se le da a una situación
- El valor que se le da a un servicio, producto o empresa
- Con que probabilidad se realizará una operación en el futuro.

La boleta utilizada consta de doce preguntas cerradas con cuatro opciones de respuesta (debe mejorar, regular, bueno, muy bueno) con la cual se midió la calidad en el servicio al cliente.

Dicho instrumento de investigación evalúa aspectos como la cortesía, amabilidad, comunicación y atención entre otras que el personal le ofrece al cliente.

Fue validada por los siguientes profesionales

- José Gustavo Franco Martinez
- Sheny Judith Cordero Orellana
- Fernando Ajpop Estrada

### **3.3 Procedimiento**

Se presenta la explicación del proceso que se ejecutó para realizar el estudio

- Presentación dos sumarios en septiembre del 2016, con dos propuestas de temas, con planteamiento, objetivos y la justificación de cada uno.
- En octubre del 2016 miembros de la coordinación de Humanidades aprobaron un tema de los propuestos, el cual fue estrés y servicio al cliente

- Se desarrolló el planteamiento del problema, objetivos, límites, alcances y aportes
- Se realizó el resumen de la investigación
- Se redactó la introducción e investigación de los antecedentes extraídos de libros, revistas y páginas web
- El siguiente paso fue investigar el marco teórico en donde se consultaron diversos autores, con el propósito de especificar las variables de estudio y el método donde se indica el tipo de investigación, diseño y las fórmulas que se utilizarían
- Se agregaron las referencias bibliográficas, utilizadas durante el estudio de campo
- Elaboración estadística a través de cuadros, tablas y gráficas
- Análisis de resultado que se agregó al final los anexos de acuerdo al estudio de campo
- Elaboración de la discusión de resultados en la cual se constata el análisis estadístico de la escala de Likert y la prueba psicométrica empleada.
- Se realizaron de conclusiones y recomendaciones
- Elaboración de propuesta
- Se agregó la bibliografía
- Se añadieron los anexos

### **3.4 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

Este estudio debido a su contenido se clasifica como investigación de tipo descriptiva.

Achaerandio (2013), comenta que la investigación descriptiva es aquella que estudia, interpreta y refiere los fenómenos, relaciones, correlaciones, estructuras, variables independientes y dependientes. Abarca todo tipo de recolección científica de datos con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de los mismos. La descripción de lo que es, se entiende en un sentido más complejo, que una simple descripción ingenua de la información que aparece.

La investigación descriptiva examina sistemáticamente y analiza la conducta humana, personal y social en condiciones naturales y en los ámbitos sociales, económicos, políticos y religiosos, así como en la familia, la comunidad, el sistema educativo formal y el trabajo. Busca la resolución de algún problema o se emplea para alcanzar una meta del conocimiento, suele comenzar con el estudio y análisis de la situación presente, también para esclarecer lo

que necesita alcanzar (metas, objetivos finales e intermedios) y para alertar sobre los medios o vías que se requieran alcanzar esas metas y objetivos.

Para este estudio se utilizó la fiabilidad y significación de la media aritmética.

Achaerandio (2013) establece que para la comprobación de los objetivos, debido al tipo de investigación, se debe de establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio.

Morales (2013) establece las siguientes fórmulas para determinar el tamaño y el error de la muestra mínima en la investigación.

✓ Nivel de confianza 99% → Z = 2.58

✓ Formula tamaño muestral 
$$\frac{no = Z^2 * p * q}{e^2} \quad \frac{no = 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384.16$$

Dónde:

no = tamaño inicial de la muestra o (definitivo).

Z<sup>2</sup> = estimador insesgado para intervalo de confianza, elevado al cuadrado.

p = probabilidad de éxito.

q = probabilidad de fracaso (1 - p).

e<sup>2</sup> = error muestral al cuadrado.

✓ Dado que se conoce la población o universo:

$$n = \frac{no}{100} = \frac{384.16}{100} = 3.8416 \approx 4 = 40\%$$

$$1 + \frac{no}{100} = 1 + \frac{384.16}{100}$$

100

N = 35

Dónde:

N = Población o universo = 100

n = Muestra de acuerdo a la población 80 personas = 80%

✓ Dado que se conoce la población o universo:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}} = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{100}} = 30 = 86\%$$

$$\frac{35}{11.97}$$

$$1 + \frac{no}{N} = 1 + \frac{384.16}{100}$$

$$N = 35$$

Dónde:

N = Población o universo = 100

n = Muestra de acuerdo a la población 30 personas = 86%

Morales (2014) indica que el método estadístico que se sugiere utilizar para la interpretación de los datos obtenidos será el de significación y fiabilidad de la media aritmética en muestras normales, el cual consta de los siguientes pasos.

Significación de la media aritmética

✓ Nivel de confianza NC = 99% entonces Z = 2.58

✓ Error típico de la media aritmética  $\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$

✓ Hallar la razón crítica  $RC = \frac{\bar{x}}{\sigma_{\bar{x}}}$

✓ Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza.

Si  $RC > Z$  entonces es significativa

Si  $RC < Z$  entonces no es significativa

## Fiabilidad

- ✓ Calcular el error muestral máximo

$$E = \alpha x * z$$

- ✓ Calcular el intervalo confidencial

$$\text{I.C.} = x + E$$

$$\text{I.C.} = x - E$$

También se aplicó el método compuesto de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico y se aplicaron los siguientes pasos.

## Significación y fiabilidad

- ✓ Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)

- ✓ Encontrar el error típico de la  $\sigma p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$  proporción

- ✓ Hallar el error muestral  $E = 95\% (1.96) X \sigma p$

- ✓ Encontrar la razón crítica Intervalo confidencial

$$\text{I. C} = p + E$$

$$\text{I. C} = p - E$$

$$RC = \frac{P}{\sigma p}$$

- ✓ Comparar la razón crítica con el nivel de confianza

Si  $RC > 1.96$  entonces es significativa

Si  $RC < 1.96$  entonces no es significativa

#### IV. ANALISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Las siguientes tablas y graficas muestran los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado a comensales de restaurante Pollo Frito Albamar Tobogán Quetzaltenango, las cuales son la escala de Likert aplicada a 80 comensales hombres y mujeres en edades entre 18 y 70 años y la prueba escalas de apreciación del estrés en escala socio laboral con una muestra de 30 colaboradores del área de servicio al cliente entre 18 y 60 años; entre indígenas, ladinos, mestizos de diferente grado de escolaridad y credo religioso por lo que a continuación se muestran los siguientes cuadros

Cuadro no.1 Test escala de apreciación del estrés

Test.	N	$\bar{x}$	$\sigma$	$\sigma\bar{X}$	E	LI	LS	RC	Signif.	Fiable.
EAE	30	37	22.38	4.15	10.71	26.29	47.71	8.91	SI	SI

Fuente: Trabajo de campo 2017

Tabla no. 2 Resultados de escala de Likert

No.	Items	f	%	p	Q	'p	€	Li	ls	Rc	Sig.	Fiable
<b>1</b>	<b>Debe mejorar</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Regular</b>	2	2	.02	.98	.02	.04	.02	.06	1	No	Si
	<b>Bueno</b>	36	45	.45	.55	.06	.12	.33	.57	7.5	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>2</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	No	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.33	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	41	51	.51	.49	.06	.12	.39	.63	8.5	Si	Si
<b>3</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	31	39	.39	.61	.05	.10	.29	.49	7.8	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>4</b>	<b>Debe</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	

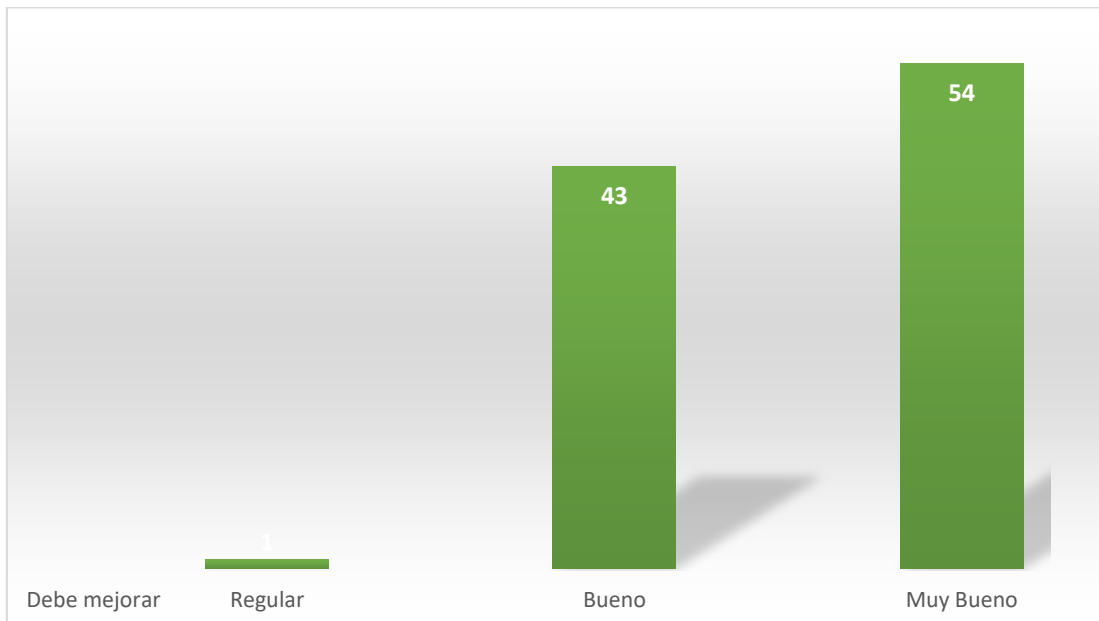
	<b>mejorar</b>											
	<b>Regular</b>	4	5	.05	.95	.02	.04	.01	.09	2.5	Si	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.3	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.33	Si	Si
<b>5</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	
	<b>Regular</b>	2	2	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.33	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>6</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	28	35	.35	.65	.05	.10	.25	.45	7	Si	Si
<b>7</b>	<b>Debe mejorar</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	33	41	.41	.59	.05	.10	.31	.51	8.2	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>8</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	Si	Si
	<b>Bueno</b>	34	43	.43	.57	.06	.12	.31	.55	7.1	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>9</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	2	.02	.98	.02	.04	.02	.06	1	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	29	36	.36	.64	.05	.10	.26	.46	7.2	Si	Si
<b>10</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	Si	Si
	<b>Bueno</b>	33	41	.41	.54	.05	.10	.31	.51	8.2	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si
<b>11</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	9	11	.11	.89	.03	.06	.05	.17	3.6	Si	Si
	<b>Bueno</b>	30	38	.38	.62	.05	.10	.28	.48	7.6	Si	Si

	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>12</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Bueno</b>	34	43	.43	.57	.06	.12	.31	.55	7.1	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si

Fuente: Trabajo de campo 2017

Preguntas de la Escala de Likert

- ¿Cómo calificaría la cortesía y el trato recibido por los colaboradores de servicio al cliente?**



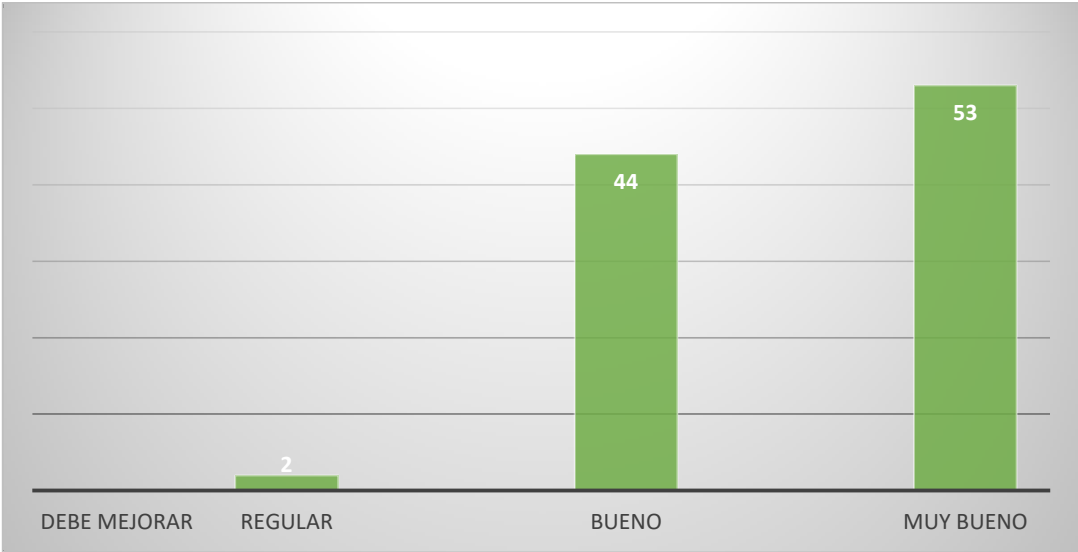
Fuente: Trabajo de campo (2017)

El 51% de los comensales indicaron que la cortesía y el trato que recibieron de los colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar, Tobogán fue muy bueno, mientras un 44% menciono que fue bueno.



Con lo cual se cumple el objetivo específico número dos.

**2. ¿La eficiencia con la que le atendió el colaborador fue?**

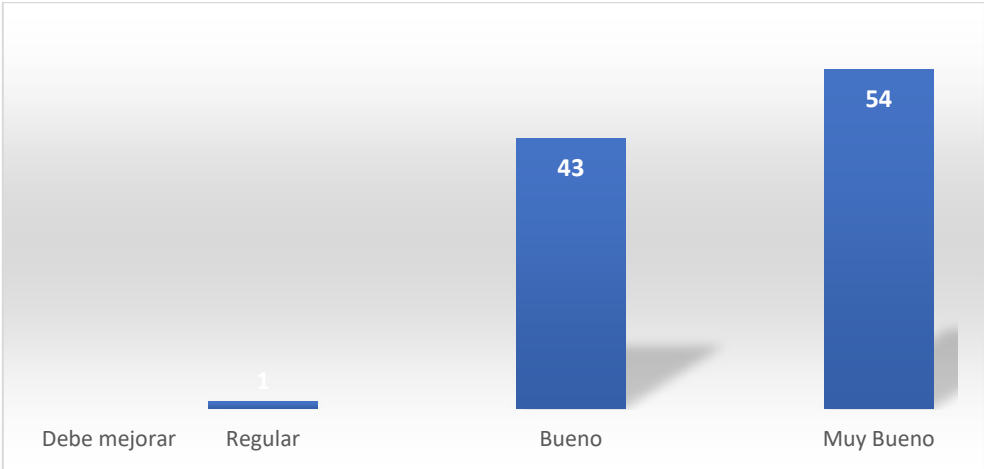


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El 53% de los comensales indicaron que la eficiencia con la que le atendió el colaborador de servicio al cliente fue muy bueno mientras que un 44% indicó que fue buena.

Con lo cual se apoya el objetivo específico número dos.

**3. ¿La información proporcionada sobre productos y servicios ofrecidos fue?**

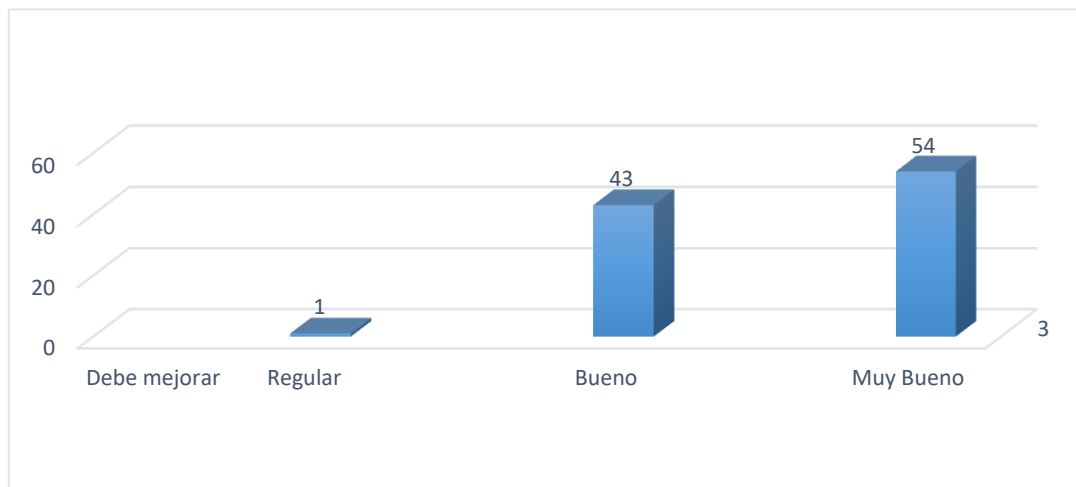


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El 54% de los comensales mencionaron que la información que los colaboradores de servicio al cliente le proporcionaron fue muy buena mientras que un 43% dijo que fue buena.

Por medio de esto se cumple con el objetivo específico número dos.

#### 4. ¿Cómo fue la comunicación con la persona que le atendió?

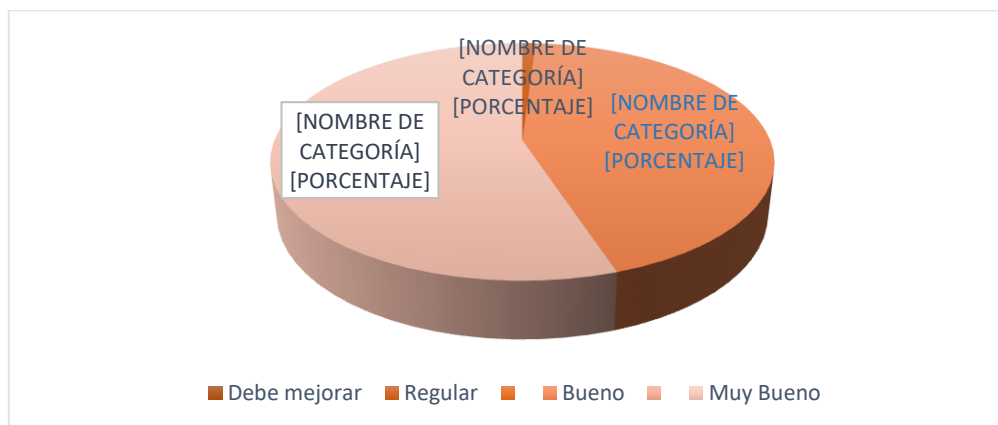


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El 54% de las personas que respondieron la encuesta comentaron que la comunicación que se dio con los colaboradores de servicio al cliente fue muy buena mientras que un 43% fue buena.

Con el cual se apoya al objetivo específico número dos.

#### 5. ¿El interés del mesero por cumplir con su demanda fue?

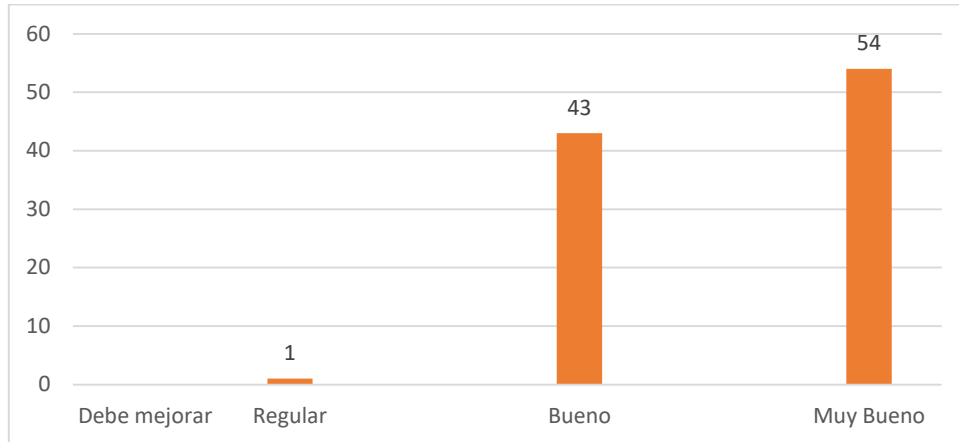


Fuente: Trabajo de campo (2017)

El 55% de los comensales indicaron que el interés que demostró el mesero por cumplir con sus demandas fue muy bueno mientras un 44% menciono que fue bueno.

Con lo cual se cumple con el objetivo específico número dos.

### 6. ¿Cómo calificaría la calidad de la atención y servicio recibido?

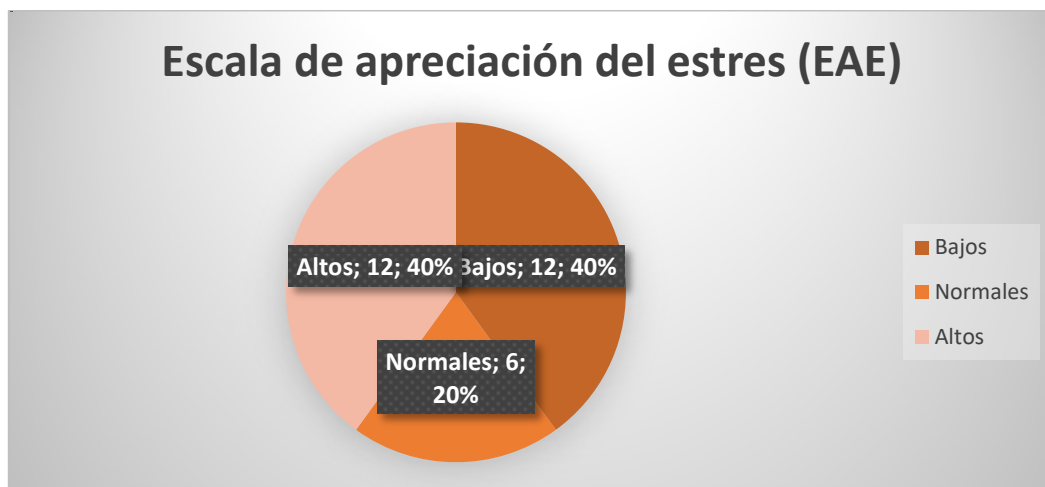


Fuente: Trabajo de campo (2017)

Un 55% de comensales que respondieron la encuesta calificaron la calidad de la atención y servicio recibido como muy bueno, mientras un 43% indicaron que fue bueno.

Con lo cual se cumple con el objetivo específico número dos.

### Gráfica de apreciación del estrés



Fuente: Trabajo de campo (2017)

En la presente gráfica se presentan los resultados encontrados en la aplicación de la escala del estrés en las cuales se indica que el 40% de los colaboradores tienen niveles bajos y un 40% que tiene niveles altos.

Con el cual se cumple con el objetivo específico número uno.

## V. DISCUSIÓN

El estrés (como se citó en Rodríguez y de Rivas 2011) es la reacción del organismo ante situaciones que son consideradas como amenazantes; esta condición es una respuesta normal y necesaria en el cuerpo la cual lo mantiene en alerta para reaccionar ante diferentes situaciones y evitar el peligro, si el estrés es muy frecuente y alcanza niveles altos en los individuos se considera como un problema, ya que puede desencadenar deficiencias a nivel físico, mental y emocional. En el área física este padecimiento puede generar enfermedades estomacales, dolores de cabeza y cansancio, así mismo provoca problemas crónicos como enfermedades cardíacas, obesidad y diabetes. En el área emocional y mental el estrés causa mala memoria, falta de concentración, bajos niveles de energía, problemas para conciliar el sueño, nerviosismo, ansiedad y depresión.

Por otro lado el estrés laboral (Como se citó en Alcalde 2010) se da si las funciones y tareas en el trabajo superan la capacidad del colaborador para realizarlas; la persona no se siente cómoda con el entorno laboral, compañeros o salario, lo cual provoca problemas físicos y conductuales. Actualmente en las empresas y organizaciones los niveles de estrés que se manejan en los colaboradores son altos y van en aumento esta condición puede traer múltiples dificultades como reducción en la productividad, competitividad, ausentismo, ambiente pesado, bajo rendimiento y quejas de parte de los clientes.

Los colaboradores de una empresa pueden presentar síntomas de estrés provocado por distintas causas como puede ser problemas familiares, económicos, sociales y laborales. En los colaboradores del área de servicio al cliente de un restaurante las exigencias de los comensales en cuanto al cumplimiento de la demanda puede causar que el trabajador se sienta presionado y por lo tanto se produzca un cuadro de estrés ya sea agudo o crónico.

Nascia (2012) menciona que este el estrés está presente en el 7.5% de los colaboradores antes de cumplir los cinco años de ejercer laboralmente y en el 25% se presenta antes de diez años de desempeñar la labor, esto se considera como un problema de salud pública; el estrés laboral se genera cuando la persona pierde la motivación e ilusión en el trabajo, después de cierto

tiempo de laborar el colaborador puede llegar a sentirse ineficiente y con ánimos de buscar otro trabajo porque sus jefes y compañeros no reconocen el esfuerzo lo cual genera un sentimiento de insatisfacción y frustración.

Cuando los empleados tienen una carga de trabajo alta que produce por una planificación incorrecta por parte de los supervisores, se les obliga a cumplir con tareas en un tiempo muy corto lo que eleva los niveles de cortisol que es conocida como la hormona del estrés lo que causa irritabilidad, cuadros altos de ansiedad y disminuye la capacidad para resolver correctamente problemas.

Bloomberg (como se citó en Cerigua 2013) publicó un ranquin de los países más estresados en relación a las condiciones de vida en donde Guatemala ocupa el segundo lugar a nivel centroamericano, la tensión se genera por la inseguridad, corrupción, desigualdad, además de las precarias condiciones de vida. El estudio titulado “estrés en el trabajo” comenta que crecimiento de la competitividad, las grandes expectativas sobre el rendimiento profesional y los extensos horarios de trabajo influyen en gran medida a esta problemática. A todo esto se le agrega el temor de perder el trabajo, una menor motivación y satisfacción así como una baja estabilidad económica generan consecuencias en la salud mental y el bienestar en los colaboradores.

En la entrevista realizada a los colaboradores del área de servicio al cliente del restaurante indicaban que existen diferentes tipos de factores que generan estrés en los colaboradores entre ellos el cambio de vivienda ya que muchos han tenido que dejar los hogares para vivir en Quetzaltenango por mejores oportunidades de trabajo, otra razón que influye son los problemas económicos que se presentan en el ámbito familiar ya que algunos de ellos consideran que la crisis económica es un factor preocupante. En el ámbito laboral las principales razones que provocan estrés a los sujetos son las diferentes rotaciones en los turnos de trabajo, también comentaron que la carga de trabajo que se da en algunos días cuando hay actividades, eventos o en días festivos donde la cantidad de visitas por parte de los comensales es mayor.

La prueba escala de apreciación del estrés (EAE) en escala socio laboral dio los resultados estadísticos que demuestran que la media aritmética corresponde a 37 con una razón crítica de 8.91 los cuales marcan el estrés que presentan los colaboradores. También se obtuvo en la información que un 40% de personas presentan un nivel alto, al igual que un 40% presenta un nivel bajo, mientras que un 20% muestran un nivel normal lo cual indica que una parte de los colaboradores de servicio al cliente muestran niveles de estrés alto sin embargo esto no afecta en el servicio al cliente pero que debe ser controlado para evitar problemas a futuro.

Por otro lado el servicio al cliente es la relación directa que tiene el personal de la empresa con los consumidores para cumplir con las demandas o necesidades por lo que debe de ser agradable para recibir comentarios positivos. De acuerdo a esto datos se menciona los resultados obtenidos en la primer grafica que corresponde a la pregunta ¿Cómo calificaría la cortesía y el trato recibido por los colaboradores de servicio al cliente? Los cuales indican que un 51% de los encuestados señalaron que fue muy bueno mientras que un 44% menciono que fue bueno, lo cual indica que los colaboradores de servicio al cliente ofrecen una experiencia, cómoda y agradable al público de acuerdo al trato y atención que se brinda.

Tschohl (2008) Explica que el servicio al cliente es la capacidad que tiene una empresa o negocio de ofrecer o brindar una asistencia. Esto se traduce a vender, lo que orienta al público a regresar con mayor frecuencia ya que se sienten satisfechos con lo que han recibido. En el estudio realizado como lo indica la gráfica número seis a la que corresponde la pregunta ¿Cómo calificaría la calidad la atención y servicio recibido? Un 55% de los comensales indicaron muy bueno mientras que un 43% indico que fue bueno lo cual influye en que los comensales frecuenten el restaurante.

Figuroa (2009) en el libro ¿quién se llevó a mi cliente? Indica que generalmente los clientes buscan y prefieren estar donde se sienten bien, en donde los aceptan y les prestan atención en otras palabras se sienten complacidos con la relación que se da ya sea personal, laboral o comercial, e intentan alejarse de cualquier situación que les provoque problemas, ya sea una falta de respeto, mala atención o un trato indebido. En la mayoría de casos los mismos colaboradores de una empresa alejan a los consumidores con actitudes negativas,

comportamiento indebido e indiferencia. En la gráfica número cinco que corresponde a la pregunta ¿El interés del mesero en cumplir con su demanda fue? El 55% de los comensales indicaron que fue muy buena mientras que un 44% menciono que fue bueno, brindar un servicio implica que el colaborador se muestre interesado en cubrir las necesidades y demandas del cliente con la finalidad de realizar acciones orientadas a satisfacerlas.

Existen ciertas situaciones cuando el cliente no es atendido de la mejor manera buscan otras opciones en el mercado en donde se sientan cómodos y satisfechos con el servicio que reciben y generan malas críticas a otras personas para que dejen de frecuentar esas empresas. Lo cual se traduce en un problema muy grande para los negocios ya que se generan grandes pérdidas.

La grafica número dos que corresponde a la pregunta ¿la eficiencia con la que le atendió el colaborador fue? Indica que el 53% de los comensales la califico como muy buena mientras que un 44% indicó que fue buena. El cumplir con lo que el cliente solicita de manera correcta y en el tiempo estipulado crea una buena imagen de la empresa.

En la mayoría de empresas el contacto de los colaboradores de servicio al cliente con el público es directo, muchas veces los consumidores son exigentes con la demanda o pedido lo que puede provocar tensión al existir quejas o reclamos. Otra situación se da cuando el personal no está lo suficientemente capacitado para ofrecer una atención correcta; entre los factores que pueden afectar el servicio se encuentran.

- la falta de amabilidad
- no dar información correcta sobre los productos y servicios que se ofrecen
- una mala actitud hacia el público
- falta de interés en cumplir con lo que el cliente pide

Estas son algunas de las situaciones que pueden provocar comentarios negativos de los clientes hacia una empresa.

Cuando no se cumple con lo ofrecido al público, el colaborador no brinda la información correcta o tiene el conocimiento completo sobre los productos y servicios que se ofrecen en la

empresa y no aclaran las dudas que le puedan surgir al cliente provoca inconformidad, decepción y molestias.

En la gráfica número tres que corresponde a la pregunta ¿la información proporcionada sobre productos y servicios ofrecidos fue? el 54% de los comensales mencionaron que la información proporcionada por los colaboradores fue muy buena mientras que un 43% indico que fue buena. Los resultados indican que los colaboradores tienen el conocimiento necesario para aclarar las dudas de los clientes.

El estudio fue satisfactorio por medio de este se conocieron datos sobre los niveles de estrés que padecen los colaboradores del restaurante Pollo Frito Albamar, así mismo se conoció la opinión de los comensales en relación a la atención recibida la cual fue buena. Por lo tanto el objetivo general fue comprobado ya que indica que el estrés en el personal no influye en el servicio que se brinda.



## VI. CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos a través de la prueba escala de apreciación del estrés en escala socio laboral aplicada a 30 colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar tobogán, Quetzaltenango indican que si existe estrés dentro de la empresa ya que un 40% del personal presenta niveles altos de este padecimiento.
- Los colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar indicaban, por medio de una entrevista personal que la falta de organización en los horarios y turnos por parte de los gerentes y supervisores afectan en el desenvolvimiento de las funciones laborales ya que provocaba tensión al tener que realizar con prisa la tareas.
- La calidad de la atención y el servicio brindado por los colaboradores del restaurante fue calificada como muy buena por el 55% de los comensales también se indicó que el personal del restaurante brinda amabilidad, respeto y cortesía además es eficiente y busca cumplir con las demandas y pedidos del público lo cual genera una experiencia placentera y comentarios positivos de la empresa.
- Aunque se comprobó que existe estrés en un porcentaje de colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar tobogán y que este padecimiento puede afectar en el desenvolvimiento en las tareas y funciones del personal se demostró por medio de la escala de Likert aplicada a 80 comensales que este no afecta en la atención y el servicio que se brinda a los comensales.

## VII. RECOMENDACIONES

- Realizar actividades recreativas para los colaboradores del restaurante Pollo Frito Albamar con el propósito de mejorar la convivencia entre los compañeros y fomentar la importancia del trabajo en equipo y así generar un clima laboral agradable que permita un mejor desempeño laboral para reducir los niveles de estrés en el personal.
- Evaluar por medio de una prueba psicométrica estandarizada los factores que pueden influir negativamente en la opinión de los comensales sobre el servicio al cliente para corregirlos con el propósito de brindar una excelente atención al público y evitar comentarios negativos que afecten la imagen del restaurante.
- Brindar capacitación a gerentes, supervisores y personal de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar en donde se mencione la importancia de generar una correcta atención y calidad en el servicio al público con el propósito de una mejora constante en la satisfacción hacia el comensal; así mismo formar a los colaboradores para que puedan organizar de manera correcta las tareas y funciones del puesto de trabajo.
- Evaluar por medio de una escala de Likert las situaciones dentro de la empresa que pueden provocar ansiedad e irritación en los colaboradores de servicio al cliente y generar un control que permita minimizarlos para evitar que influyan en el colaborador y limiten el desenvolvimiento en las funciones laborales.

## VIII. REFERENCIAS

- Abdón, P. (2009) *El cliente*. Beauty. Recuperado de [www.esteticalink.com](http://www.esteticalink.com), Argentina
- Achaerandio, L. (2013) *Iniciación a la práctica de la investigación*. Cara parens de la Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Aguilar, J. y Vargas, J. (2010) *Servicio al cliente*. Network de Psicología Organizacional. México.
- Alcalde, J. (2010) *Estrés laboral*. Andalucía. España.
- Álvarez, J. (2011). *Estrés ¿qué pasa si es excesivo?* UNAM. Recuperado de <http://www.comoves.unam.mx/numeros/articulo/151/estres-que-pasa-si-es-excesivo>
- Cerigua (2013) El estrés laboral genera un alto costo humano. Recuperado de <https://cerigua.org/article/el-estres-laboral-genera-un-alto-costo-humano-oit/>
- Conde (2012). *Cuidado con los excesos en el trabajo*. El Tiempo. Recuperado de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-12345710>
- Derreaza, J. (2008). *La respuesta al estrés laboral*. El nuevo diario. Recuperado de [www.elnuevodiario.com.ni/variedades/28110-respuesta-estres-laboral/](http://www.elnuevodiario.com.ni/variedades/28110-respuesta-estres-laboral/)
- Estrada, W. (2007) *Servicio y atención al cliente*. Unicor. Perú.
- Galviz (2011) *Calidad en la gestión del servicio*. Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.
- García (2009) *Como combatir el estrés laboral*. Editorial Arteamina. Madrid
- García. (2011) *Más allá del estrés*. Bubok Publishing. España.
- López, A. (2014). *Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial*. Portafolio. recuperado de <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>
- Madragón, R. (2016). *Nuestra actitud en el servicio de clase mundial*. Emprendices. Recuperado de <https://www.emprendices.co/nuestra-actitud-servicio-clase-mundial/>
- Morales, P. (2014) *Análisis estadísticos combinando Excel y programas de internet*. Cara parens de la Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Muñoz, P. (2015). *El trabajo podría matar hasta mil personas en el siglo XXI*. La Jornada. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2015/02/06/sociedad/036n2soc>
- Oliver, R. (2016). *La mayor epidemia laboral*. El país. Recuperado de [http://economia.elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652\\_929423.html](http://economia.elpais.com/economia/2016/05/05/actualidad/1462446652_929423.html)

- Pivaral, D. (2016). *¿Cuál es la importancia del servicio al cliente?* Diario Digital. recuperado de <http://diariodigital.gt/2016/07/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Ramírez, G. (2014). *Servicio al cliente, una valiosa cualidad*. Prensa Libre. Recuperado de [http://www.prensalibre.com/economia/Servicio\\_al\\_cliente-atencion-negocios-empresas-Semanario\\_Efectivo\\_0\\_1246675446.html](http://www.prensalibre.com/economia/Servicio_al_cliente-atencion-negocios-empresas-Semanario_Efectivo_0_1246675446.html)
- Reyes, J. (2012). *Mexicanos ven normal vivir con estrés laboral*. El Economista. Recuperado de <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2012/11/04/mexicanos-ven-normal-vivir-estres-laboral>
- Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011) *Medicina y seguridad del trabajo*. Mesegur. España
- Rubio, F. (2007) *¿Cómo afrontar el estrés laboral?* INIE. Costa Rica
- Santos, J. (2011) *Servicio al cliente en la logística*. El diario de un logístico. Recuperado de <http://eldiariodeunlogistico.blogspot.com/2011/08/servicio-al-cliente-en-la-logistica.html>
- Skley.(2009). *Un buen servicio al cliente*. Expansión. Recuperado de [http://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente?internal\\_source](http://expansion.mx/opinion/2009/07/15/la-importancia-del-servicio-al-cliente?internal_source)
- Tschohl (2008) *Servicio al cliente*. Best Sellers Publishing. USA

## ANEXOS

### **Anexo 1**

Propuesta

#### **Ejercicios de reducción de estrés y capacitación de mejoramiento para servicio al cliente**

##### **Introducción**

Uno de los factores importantes para que una empresa tenga éxito es que los empleados se desenvuelvan en condiciones correctas para ello es indispensable evaluar qué elementos pueda afectar al empleado, el estrés genera baja productividad y desempeño en los colaboradores por lo cual es necesario tomar medidas que reduzcan este padecimiento.

Es necesario que se capacite al personal constantemente para una mejora continua, el servicio al cliente es un área que debe prepararse para ofrecer la mejor atención al público que lo visita ya que esta es la relación directa que existe entre la organización y los consumidores quienes generan comentarios que influyen en la imagen de la empresa.

##### **Justificación**

La presente propuesta tiene como fin emplear técnicas para reducir los niveles de estrés laboral en los colaboradores que puede ser provocado por diferentes factores y que genera irritabilidad, ansiedad, nerviosismo y problemas para la empresa. Con diferentes ejercicios de respiración, estiramientos y actividades de recreación el personal logra disminuir los síntomas de este padecimiento. También se incluyen estrategias de capacitación con el propósito de formar al empleado en brindar un excelente servicio al cliente con indicadores de cómo tratar al cliente para satisfacer sus necesidades y demandas con la mejor atención.

##### **Objetivos**

###### **Objetivo general**

- Reducir los niveles de estrés en los colaboradores y brindar un excelente servicio al cliente en restaurante Pollo Frito Albamar Tobogan, Quetzaltenango

### Objetivos específicos

- Por medio de pláticas motivacionales animar al personal a realizar sus funciones laborales con armonía
- Capacitar a los colaboradores para que puedan realizar ejercicios de reducción de estrés laboral
- Formar constantemente al personal para que brinde un excelente servicio al cliente

### Cronograma

Tema de Formación	Actividad	Responsables
<p>Estrés laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que es el estrés</li> <li>• Como controlar el estrés</li> <li>• Porque el colaborador se siente estresado</li> <li>• Ejercicios sencillos para controlar el estrés laboral</li> <li>• Como planificar correctamente las tareas laborales</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Que es el servicio al cliente</li> <li>• Estrategias para brindar un excelente servicio al cliente</li> <li>• Beneficios del servicio al cliente</li> <li>• Como trabajar en equipo</li> </ul> <p>Beneficios de las buenas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estiramiento zonas de acumulación de tensión como el cuello, hombros, brazos, piernas y cervicales</li> <li>• Planificar y organizar correctamente las tareas del día</li> <li>• Incentivar al personal a establecer buenas relaciones con los compañeros, jefes y subordinados</li> <li>• Descansar cinco minutos en jornadas largas y pesadas</li> <li>• Ejercicio de respiración, inhalar por la nariz contar hasta tres y exhalar por la boca</li> <li>• Motivar al personal al</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente Recursos Humanos</li> <li>• Supervisores</li> <li>• Encargados de sucursal</li> <li>• Profesional de la salud mental</li> </ul>

relaciones laborales	reconocer el buen trabajo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para mejorar el servicio al cliente</li> <li>• Evaluar la opinión del publico de acuerdo al servicio que recibió en el restaurante</li> <li>• Capacitar a los colaboradores de servicio al cliente para que brinde una buena atención a las personas que visitan el lugar</li> <li>• Motivar al personal para que esto se refleje en colaboradores productivos</li> <li>• Incentivar el trabajo en equipo</li> </ul>	
----------------------	---	--

Personal a quienes se les capacitara	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal administrativos</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Cajeros</li> <li>• Meseros</li> <li>• Anfitriones</li> <li>• Cocineros</li> </ul>
Métodos para capacitar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias</li> <li>• Actividades recreativas</li> </ul>
Duración	Cada dos lunes, de tres a cinco de la tarde.
Recursos	
Refacción (40 colaboradores)	Q. 500.00
Formación en los temas	Q.00.00
Uso de computadoras, cañoneras, bocinas	Q.00.00
Materiales para el uso de actividades (Papel, lapiceros)	Q. 100.00

### **Evaluación**

Evaluar a los colaboradores después de realizar la capacitación de técnicas para reducción del estrés laboral por medio de instrumentos que lo midan o por medio de encuestas que permitan conocer los beneficios que los colaboradores han obtenido al aplicarlas.

Conocer la opinión del público sobre la atención recibida en su visita al restaurante por medio de encuestas que midan aspectos importantes en el servicio al cliente como amabilidad, respeto, interés en cumplir las demandas y necesidades del cliente. Todo esto con el propósito de llevar un control para conocer si las capacitaciones están son efectivas.



## Anexo II

Tabulación resultados de escala de Likert de servicio al cliente

	Debe mejorar	Regular	Bueno	Muy bueno
1		2	36	42
2	1	3	35	41
3	2	7	31	40
4	1	4	35	40
5	1	2	35	42
6	2	7	43	28
7		7	33	40
8	1	3	34	4223
9	2	7	42	29
10	1	3	33	43
11	1	9	30	40
12	2	1	34	43

Fuente: trabajo de campo 2017

Cuadro estadístico encuesta servicio al cliente

No.	Items	f	%	p	Q	'p	€	Li	ls	Rc	Sig.	Fiabile
<b>1</b>	<b>Debe mejorar</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Regular</b>	2	2	.02	.98	.02	.04	.02	.06	1	No	Si
	<b>Bueno</b>	36	45	.45	.55	.06	.12	.33	.57	7.5	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>2</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	No	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.33	Si	Si
	<b>Muy</b>	41	51	.51	.49	.06	.12	.39	.63	8.5	Si	Si

	<b>Bueno</b>											
<b>3</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	31	39	.39	.61	.05	.10	.29	.49	7.8	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>4</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	
	<b>Regular</b>	4	5	.05	.95	.02	.04	.01	.09	2.5	Si	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.3	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.33	Si	Si
<b>5</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	
	<b>Regular</b>	2	2	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Bueno</b>	35	44	.44	.56	.06	.12	.32	.56	7.33	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>6</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	28	35	.35	.65	.05	.10	.25	.45	7	Si	Si
<b>7</b>	<b>Debe mejorar</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	33	41	.41	.59	.05	.10	.31	.51	8.2	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>8</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si

	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	Si	Si
	<b>Bueno</b>	34	43	.43	.57	.06	.12	.31	.55	7.1	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
<b>9</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	2	.02	.98	.02	.04	.02	.06	1	No	Si
	<b>Regular</b>	7	9	.09	.91	.03	.06	.03	.15	3	Si	Si
	<b>Bueno</b>	42	53	.53	.47	.06	.12	.41	.65	8.83	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	29	36	.36	.64	.05	.10	.26	.46	7.2	Si	Si
<b>10</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	3	4	.04	.96	.02	.04	0	.08	2	Si	Si
	<b>Bueno</b>	33	41	.41	.54	.05	.10	.31	.51	8.2	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si
<b>11</b>	<b>Debe mejorar</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Regular</b>	9	11	.11	.89	.03	.06	.05	.17	3.6	Si	Si
	<b>Bueno</b>	30	38	.38	.62	.05	.10	.28	.48	7.6	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	40	50	.50	.50	.06	.12	.38	.62	8.3	Si	Si
<b>12</b>	<b>Debe mejorar</b>	2	3	.03	.97	.02	.04	.01	.07	1.5	No	Si
	<b>Regular</b>	1	1	.01	.99	.01	.02	.01	.03	1	No	Si
	<b>Bueno</b>	34	43	.43	.57	.06	.12	.31	.55	7.1	Si	Si
	<b>Muy Bueno</b>	43	54	.54	.46	.06	.12	.42	.66	9	Si	Si

Fuente: trabajo de campo 2017

Resultados obtenidos de prueba psicométrica escala de apreciación del estrés (EAE) escala socio laboral aplicada a colaboradores de servicio al cliente de restaurante Pollo Frito Albamar tobogán, Quetzaltenango

<b>1</b>	5
<b>2</b>	5
<b>3</b>	5
<b>4</b>	5
<b>5</b>	5
<b>6</b>	10
<b>7</b>	10
<b>8</b>	15
<b>9</b>	15
<b>10</b>	25
<b>11</b>	25
<b>12</b>	25
<b>13</b>	30
<b>14</b>	35
<b>15</b>	35

<b>16</b>	35
<b>17</b>	45
<b>18</b>	45
<b>19</b>	50
<b>20</b>	50
<b>21</b>	55
<b>22</b>	55
<b>23</b>	60
<b>24</b>	60
<b>25</b>	60
<b>26</b>	60
<b>27</b>	70
<b>28</b>	70
<b>29</b>	70
<b>30</b>	70

Fuente: trabajo de campo 2017

Cuadro estadístico escala psicométrica

Intervalo	F	Fa	Xm	Ef.Xm	Li	Ls	d'	Ef. d'	ef d'  <sup>2</sup>
5 11	7	7	8	56	4.5	11.5	29	203	5887
12 18	2	9	15	30	11.5	18.5	22	44	968
19 25	3	12	22	66	18.5	25.5	15	45	675
26 32	1	13	29	29	25.5	32.5	8	8	64
33 39	3	16	36	108	32.5	39.5	1	3	3
40 46	2	18	43	86	39.5	46.5	6	12	72
47 53	2	20	50	100	46.5	53.5	13	26	338
54 60	6	26	57	342	53.5	60.5	20	120	2400
61 67	0	0	64	0	60.5	67.5	27	0	0
68 74	4	30	71	284	67.5	74.5	34	136	4624
				1101					15031

Fuente: trabajo de campo 2017

### Significación

1. N.D.C. = 99%    Z= 2.58

$$\frac{\sigma_{\bar{x}}}{\sqrt{N-1}} = \frac{\sigma}{\sqrt{70-1}} = \frac{26.99}{8.31} = 3.25$$

### Encontrar la razón crítica

$$R_c = \frac{\bar{x}}{\sigma_{\bar{x}}} = \frac{53}{3.25} = 16.31$$

### Comprobar la razón crítica con el nivel de confianza

$$\begin{aligned} RC &= 16.31 \\ &> 2.58 \quad \text{Es significativa} \\ RC &= 16.31 \end{aligned}$$

### Fiabilidad de la media aritmética simple

Nivel de confianza 99% entonces Z = 2.58

Hallar el error típico de la media

$$\sigma_{\bar{x}} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}} = \frac{26.99}{\sqrt{70-1}} = \frac{26.99}{8.31} = 3.25$$

Calcular el error muestral máximo

$$\Sigma = Z_{99\%} (2.58) * \sigma_{\bar{X}} = 2.58 * 3.25 = 8.39$$

Calcular el intervalo confidencial:

$$\text{IC } \bar{X} + \Sigma = 53 + 8.39 = \mathbf{61.39}$$

$$\text{IC } \bar{X} - \Sigma = 53 - 8.39 = \mathbf{44.61} \quad \text{Si es fiable}$$

### Anexo III

#### Ficha técnica Escala de apreciación del Estrés (EAE)

Titulo	Escala de apreciación del estrés- EAE (en el instituto le llamaremos EA, para no confundirlo con la prueba de autoestima).
Autores	J.L. Fernandez Seara y M. Mielgo Robles. Con adaptación a Guatemala del instituto de Psicología y Antropología.
Duración	Tiempo variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.
Aplicación	Adultos, desde 18 a 85 años. Individual o colectiva.
Significación	Se evalúa a través de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia e intensidad con que afecta en la vida de cada sujeto.