

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“INFLUENCIA DEL ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
CALIDAD DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE EL TABLÓN,  
PROVINCIA DE AREQUIPA. 2016”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**Brenda Lee Huarsaya López**

**Fiorella Emily Tejeda Laos**

Para optar el Título de Licenciadas en:

**Administración de Empresas**

**AREQUIPA-PERÚ**

**2016**



**César Vallejo**

## DEDICATORIA

Primero que nada agradecer a Dios y a la Virgen María, pero un agradecimiento en especial al Divino Niño que jamás me abandono, y es por ello que mi tesis va con todo mi amor para él.

A mi madre María Laos Cárdenas y a mi padre Jaime Tejeda Torres por todo el esfuerzo, apoyo y amor que me dieron, ellos son el motor e inspiración de mi vida y sin ellos no habría podido lograr y ser todo lo que soy.

A mi abuelita Emilia Torres de Tejeda, por la confianza, amor, preocupación y por jamás dejarme sola, estando siempre dispuesta para mí.

A mi abuelita Cristina Cárdenas de Laos, porque a pesar de que no está presente físicamente entre nosotros, pues sé que desde el cielo ella me cuida, guía y protege en todo momento.

A mis mejores amigos, que sin su apoyo y su persistencia no hubiera podido terminar y llegar hasta este punto.

A todos mis profesores, que día a día me fueron inculcando no solo los conceptos de la materia, sino el sentido de responsabilidad y entrega para con lo que uno hace o realiza.

A mi universidad por ser uno de mis hogares que jamás olvidare.

¡LOS AMO Y VIVIRÉ ETERNAMENTE AGRADECIDA CON TANTO APOYO, GRACIAS!

## DEDICATORIA

A mi Madre, María Cristina López y a mi Padre, Carlos Huarsaya, por el cariño, valores entregados y por darme el tesoro de vivir.

A mi Abuelita materna, Asunción Lope, por su amor y atenciones a lo largo de mis estudios. Has sido más madre que abuela.

A mi Hermana, Carla Huarsaya, nada seríamos sin nuestros hermanos.

A mi prometido Ignacio Valdivia. Por su invaluable ayuda y a su familia por el infinito apoyo prestado y por aceptarme como un miembro más.

A mis amigos de toda la vida, por hacerme ver que no necesariamente un hermano viene de nuestros mismos padres.

A mis compañeros de carrera y de universidad, por mostrarme que no todo es estudio en la educación superior.

A mis profesores, por los valiosísimos conocimientos que me ha entregado.

A la Universidad Católica de Santa María por ser mi alma mater.

Y en general a todos los que han colaborado de una forma u otra con la noble campaña de mi carrera...

¡LES ESTOY ETERNAMENTE AGRADECIDA!

## RESUMEN

En la última década el desarrollo gastronómico en la ciudad de Arequipa se ha incrementado notablemente, los clientes son los que determinan el éxito o fracaso de las empresas, la investigación busca conocer en qué medida la calidad percibida por el cliente se relaciona con estrés y satisfacción laboral de los encargados de brindar el servicio. El estudio se realizó entre marzo y julio del año 2016. Es un trabajo de campo, porque se recogieron los datos en forma directa, de nivel descriptivo, relacional y de corte transversal. Se empleó la técnica de la encuesta a través de una cédula de preguntas cerradas (cuestionario). Los sujetos de estudio estuvieron integrados por 34 mozos que trabajan en el restaurante El Tablón y 291 clientes que se atendieron en el mes de junio. Como resultados se obtuvo que: la edad promedio del personal fue de 32 años mayoritariamente del sexo masculino 53%, con estudios técnicos y secundarios, tienen condición de convivientes (41%). La mayoría del personal tiene menos de tres años (53%) de labor. Los clientes tienen en promedio 31 años, la mayoría son del sexo femenino 59%, tienen estudios técnicos, están en condición de solteros (61%), utilizan el servicio en forma regular. El 26% de Trabajadores del Área de Mozos del Restaurante El Tablón presentan un Alto Nivel del Estrés Laboral y el 62% se encuentra categorizado como de Nivel Medio o Intermedio en la ocurrencia del Síndrome; expresado con mayor énfasis en la despersonalización en el servicio y realización personal, siempre en contacto directo con los clientes. La mayoría de trabajadores del Restaurante El Tablón (área de mozos), se encuentran insatisfechos (94%), esta insatisfacción tiene su origen en las limitadas oportunidades que condicionan al trabajador para alcanzar su desarrollo personal, escasa valoración de las tareas asignadas y escasos beneficios laborales. El límite máximo de las percepciones del cliente es 5; los diferentes elementos estudiados, indican que el principal elemento percibido y entregado al cliente corresponde a elementos tangibles (3.79), la empatía únicamente por el horario de atención (3.36), teniendo los valores más bajos los elementos de confiabilidad (3.30), Seguridad (3.3) y capacidad de respuesta (3.21). Dos de cada diez clientes termina insatisfechos con el servicio brindado, la mitad indica que posee una parcial satisfacción y únicamente tres de cada diez personas están satisfechos con el servicio. El nivel de estrés y satisfacción del trabajador tiene una influencia altamente significativa en la calidad del servicio ofertado por el Restaurante El Tablón, a mayor nivel de estrés y menor satisfacción laboral, la calidad del servicio tiende a disminuir

Palabras clave: Estrés Laboral, Satisfacción Laboral, Calidad del Servicio.

## ABSTRACT

In the last decade the gastronomic development in the city of Arequipa has been increased notably, the clients are those that determine the success or failure of the companies, the investigation he/she looks for to know the quality perceived by the client is related with stress and labor satisfaction of the in charge ones of offering the service in what measure. The study was carried out between March and July of the year 2016. It is a field work, because the data were picked up in direct form, of descriptive, relational level and of cross section. The technique of the survey was used through an identification of closed questions (questionnaire). Those subjects of study were integrated by 34 waiters that work in the restaurant The Plank and 291 clients that were assisted in the month of June. As results it was obtained that: the personnel's age average was for the most part of 32 years of the sex masculine 53%, with technical and secondary studies, they have convivientes condition (41%). Most of the personnel have less than three years (53%) of work. The clients are on the average 31 years old, most is of the sex feminine 59%, they have technical studies, they are in condition of single (61%), they use the service in form to regulate. 26% of Workers of the Area of Waiters of the Restaurant The Plank presents a High-level of the Labor Stress and 62% it is categorized as of Half Level or Intermission in the occurrence of the Syndrome; expressed with more emphasis in the depersonalization in the service and personal realization, always in direct contact with the clients. Most of workers of the Restaurant The Plank (waiters' area), they are unsatisfied (94%), dissatisfaction is he/she has their origin in the limited opportunities that condition the worker to reach their development personal, scarce valuation of the assigned tasks and scarce labor benefits. The maximum limit of the perceptions of the client is 5; the different studied elements, they indicate that the main perceived element and delivered to the client it corresponds to tangible elements (3.79), the empathy only for the schedule of attention (3.36), having the lowest securities the elements of dependability (3.30), Security (3.3) and answer capacity (3.21). each ten clients' Dos finishes unsatisfied with the offered service, the half indicates that it possesses a partial satisfaction and three of each ten people are only satisfied with the service. The stress level and the worker's satisfaction has a highly significant influence in the quality of the service offered by the Restaurant The Plank, to bigger stress level and smaller labor satisfaction, the quality of the service spreads to diminish.

Key Words: Labour stress, Labour Satisfaction, Quality Service.

## CONTENIDO

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO .....	1
1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2.1 CAMPO, ÁREA Y LÍNEA.....	1
1.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.2.3 VARIABLES DE ESTUDIO .....	1
1.2.4 INTERROGANTES BÁSICAS .....	3
1.2.5 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
1.4 MARCO TEÓRICO .....	5
1.5 ANTECEDENTES.....	16
1.6 HIPÓTESIS .....	21
1.7 ALCANCES .....	21
CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO.....	22
2.1 TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	22
2.1.1 TÉCNICA.....	22
2.1.2 INSTRUMENTOS.....	22
2.2 CAMPO DE VERIFICACIÓN.....	24
2.2.1 UBICACIÓN ESPACIAL.....	24
2.2.2 UBICACIÓN TEMPORAL .....	24
2.2.3 UNIDADES DE ESTUDIO .....	25
UNIVERSO.....	25
MUESTRA.....	25
2.3 ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN .....	26
2.4 RECURSOS NECESARIOS .....	28
2.4.1 HUMANOS .....	28
2.4.2 MATERIALES.....	28
2.4.3 FINANCIEROS.....	29
CAPÍTULO III RESULTADOS.....	30

3.1	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS .....	30
3.1.1	DATOS GENERALES DEL PERSONAL.....	30
3.1.2	ESTRÉS LABORAL .....	34
3.1.3	SATISFACCIÓN LABORAL.....	36
3.1.4	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....	40
3.1.5	NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL DEL SERVICIO .....	45
3.1.6	PRUEBAS ESTADÍSTICAS .....	46
3.2	DISCUSIONES.....	49
	CONCLUSIONES .....	
	RECOMENDACIONES .....	
	BIBLIOGRAFÍA .....	
	ANEXOS.....	
	ANEXOS 01: INSTRUMENTOS DE TOMA DE DATOS .....	
	ANEXOS 02: TABLAS COMPLEMENTARIAS .....	
	ANEXOS 03: BASE DE DATOS .....	

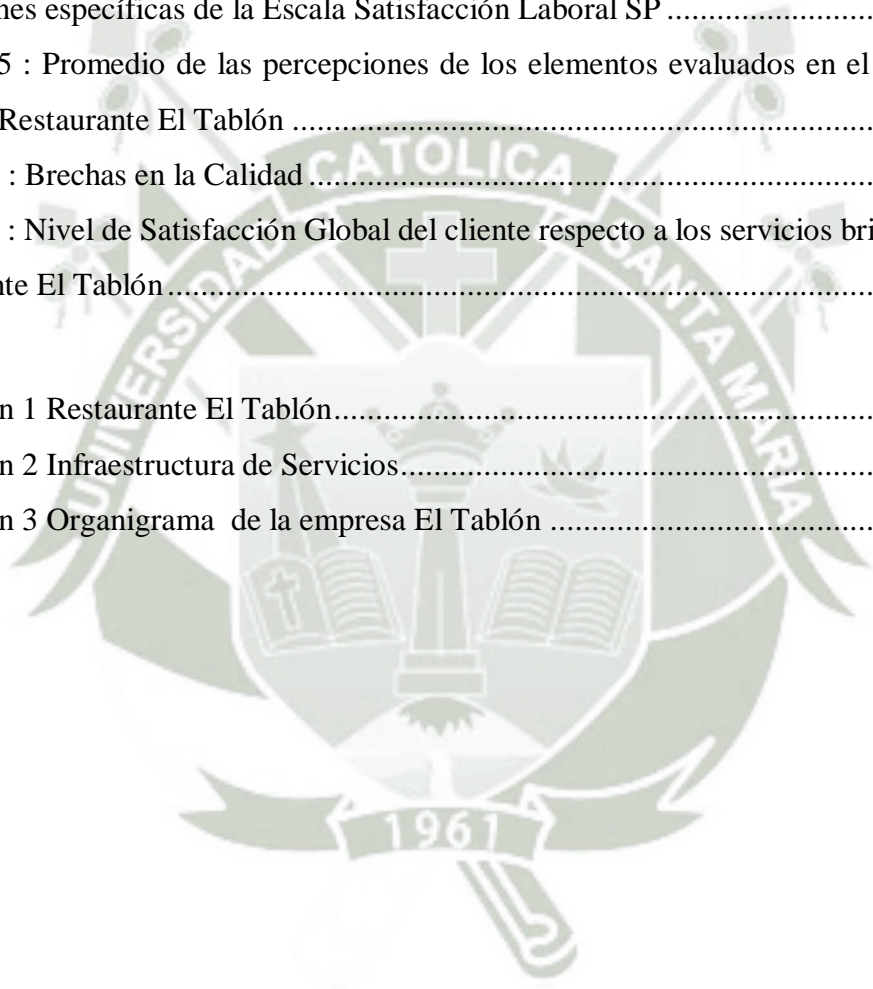


## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Medidas de confiabilidad Escala de Satisfacción Laboral .....	27
Tabla 2: Medidas de confiabilidad Escala SERVQUAL .....	28
Tabla 3: Recursos Materiales, Bienes y Servicios .....	29
Tabla 4: Distribución del personal (área de Mozos) en el Restaurante El Tablón según características generales .....	30
Tabla 5: Distribución de los clientes que asisten al Restaurante El Tablón según características generales .....	32
Tabla 6: Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón .....	34
Tabla 7: Nivel de Burnout en el personal del área de mozos según Escalas Estandarizadas por la Evaluación Maslach Burnout Inventory .....	34
Tabla 8: Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) que labora en el Restaurante El Tablón .....	37
Tabla 9: Estadísticas calculadas para los ítems de Percepción sobre el servicio que brinda el Restaurante El Tablón .....	40
Tabla 10: Ordenamiento de los extremos estadísticos calculados según media aritmética para los ítems de Percepción sobre el servicio que brinda el Restaurante El Tablón .....	41
Tabla 11: Promedio de las percepciones de los elementos evaluados en el servicio que brinda el Restaurante El Tablón .....	42
Tabla 12: Brechas en la Calidad .....	44
Tabla 13: Nivel de Satisfacción Global del cliente respecto a los servicios brindados por el Restaurante El Tablón .....	45
Tabla 14: Relación entre las características del personal y el Estrés Laboral .....	46
Tabla 15: Relación entre las características del personal y la Satisfacción Laboral .....	47
Tabla 16: Relación entre las características del cliente y la calidad del servicio .....	48
Tabla 17: Relación entre el Estrés, Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio .....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS E ILUSTRACIONES

Gráfico 1 : Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón .....	34
Gráfico 2 : Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón .....	35
Gráfico 3 : Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) que labora en el Restaurante El Tablón .....	37
Gráfico 4 : Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) según condiciones dimensiones específicas de la Escala Satisfacción Laboral SP .....	37
Gráfico 5 : Promedio de las percepciones de los elementos evaluados en el servicio que brinda el Restaurante El Tablón .....	43
Gráfico 6 : Brechas en la Calidad .....	44
Gráfico 7 : Nivel de Satisfacción Global del cliente respecto a los servicios brindados por el Restaurante El Tablón .....	45
Ilustración 1 Restaurante El Tablón.....	14
Ilustración 2 Infraestructura de Servicios.....	15
Ilustración 3 Organigrama de la empresa El Tablón .....	16



## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

### 1.1 Identificación del problema

“Influencia del estrés y satisfacción laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón, provincia de Arequipa. 2016”

### 1.2 Descripción del problema

#### 1.2.1 Campo, Área y Línea

El problema a investigar se encuentra ubicado en:

CAMPO : Ciencias Sociales  
ÁREA : Administración de empresas  
LÍNEA : Gestión del Personal

#### 1.2.2 Tipo de investigación

Descriptivo, Relacional y de corte transversal.

**Descriptivo:** porque busca describir la situación y eventos importantes de la persona sometida al análisis. Es decir, desde el punto de vista científico, describe como se expresa el estrés, la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa El Tablón, y como se percibe la calidad del servicio por parte del cliente

**Relacional:** porque, se buscará relacionar la variable independiente (Estrés y Satisfacción Laboral) con la variable dependiente (Calidad del Servicio) a fin de medir las relaciones de causalidad (Paredes Nuñez, 2011).

**De corte transversal:** porque, los datos recabados representan un momento en el tiempo de estudio. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

#### 1.2.3 Variables de estudio

Variable independiente: Estrés y Satisfacción Laboral

Variable dependiente: Calidad del Servicio

Las variables a tomar en el estudio serán:

### MATRIZ DE VARIABLES

VARIABLES	SUB-VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Estrés Laboral:</b> Tipo de estrés laboral e institucional frecuente entre empleados con profesiones asistenciales, presenta tres componentes esenciales: el agotamiento emocional, la despersonalización y falta de realización personal.	Cansancio o agotamiento emocional	- Alto - Medio - Bajo	Encuesta	Cédula de Preguntas MBI
	Despersonalización	- Alto - Medio - Bajo	Encuesta	Cédula de Preguntas MBI
	Falta de realización personal	- Alto - Medio - Bajo	Encuesta	Cédula de Preguntas MBI
<b>Satisfacción Laboral:</b>  Actitud del empleado frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el empleado desarrolla de su ambiente laboral.	Condiciones Físicas	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Beneficios Laborales	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Políticas Administrativas	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Relaciones Sociales	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Desarrollo Personal	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Desempeño de Tareas	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
	Relación con la Autoridad	- Insatisfacción - Parcial Satisfacción - Satisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SL SPC
<b>Calidad del Servicio</b>  Es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor (clientes) compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido.	Percepción del Servicio	- Elementos tangibles - Empatía - Confiabilidad - Capacidad de Respuesta - Seguridad	Encuesta	Cédula de Preguntas SERVQUAL
	Satisfacción Global según el Cliente	- Alta Satisfacción - Parcial Satisfacción - Insatisfacción	Encuesta	Cédula de Preguntas SERVQUAL

Elaboración propia

#### 1.2.4 Interrogantes básicas

- ¿Cuál es el nivel de estrés en el personal de servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál es el nivel satisfacción laboral en el personal de servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa?
- ¿Cuál es la calidad del servicio percibido por los clientes que se atiende en el restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa?
- ¿Cómo influye el estrés y satisfacción laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa?

#### 1.2.5 Justificación

La investigación es considerada:

Importante y actual, porque, en la última década el desarrollo gastronómico en la ciudad de Arequipa se ha incrementado notablemente por el número de empresas de restaurantes y la mayor demanda de comensales tanto nacionales, extranjeros y consumidores locales, haciendo necesario el uso de estrategias de diferenciación orientadas al cliente; los clientes son los que determinan el éxito o fracaso de las empresas, unido a ello, la investigación buscará conocer en qué medida la calidad percibida por el cliente se relaciona con estrés y satisfacción laboral de los encargados de brindar el servicio.

Académica, porque, la investigación pretende aportar un mayor conocimiento a través de la aplicación de teorías y conceptos básicos sobre la calidad del servicio y relacionarlo con el nivel de estrés y satisfacción del trabajador.

Útil, porque, los resultados obtenidos permitirán encontrar aspectos que son deficientes en el servicio de atención que se brinda, pudiendo utilizar el estudio como

un documento de apoyo generar que permita direccionar la atención al cliente y así mejorar la calidad del servicio prestado

Además, reducir el estrés e incrementar la satisfacción laboral del personal, podrá aumentar la eficiencia de los recursos humanos y con ello incorporar mejoras en la atención a los clientes para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Verificable, porque, en el desarrollo del estudio se utilizarán técnicas replicables que servirán para una posterior evaluación y comparación con otras empresas en sus diferentes variables estudiadas.

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del estrés y satisfacción laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de estrés en el personal de servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa.
- Determinar la satisfacción laboral en el personal de servicio del restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa.
- Determinar la calidad del servicio percibido por los clientes que se atiende en el restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa.

## 1.4 Marco Teórico

### 1.4.1 Estrés Laboral

#### Definición

El término refiere a la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan una reacción en la persona derivando “habitualmente en un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”. (Alava, 2010)

Un estrés mal afrontado provoca la aparición del “Síndrome de Burnout como resultado del contexto propio de las actividades” (Araguren & Izquierdo, 2006), en interacción con las características personales de los individuos.

Sin estrés previo no existe Burnout o es muy difícil que se origine, “sin embargo el sufrir estrés laboral no implica necesariamente que luego vaya a producirse Burnout” (Maslach & Jackson, 1986).

#### Epidemiología

Las principales características epidemiológicas del estrés laboral son:

- **Género:** Las mujeres, el grupo más sensible, “explicado muchas veces por la doble carga de trabajo, que conlleva la práctica laboral y la tarea familiar”. (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000)
- **Edad:** Se considera que puede existir un periodo de sensibilización, debido a que “habría unos años en los que el trabajador sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos, los primeros años de labor dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana”. (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000)
- **Estado civil:** No existe un consenso, “sin embargo algunos autores refieren que los solteros tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras, que o bien están

casadas o conviven con parejas estables”. (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000)

- **“Los turnos y el horario laboral de los trabajadores:** Pueden conllevar para algunos autores a la presencia del síndrome”; aunque tampoco existe unanimidad en este criterio. (Prevention-world.com, 2008; Thereau, 2000)

### Componentes del Estrés

Los rasgos definitorios proceden de las investigaciones realizadas por Maslach y Jackson (Maslach & Jackson, 1986; Gomero Palomino, 2005) quienes consideran tres componentes esenciales:

- **El cansancio emocional:** “Elemento central, se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal” (Maslach & Jackson, 1986).
- **La despersonalización:** “expresa una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento” (Maslach & Jackson, 1986).
- **La falta de realización personal:** “el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros” (Maslach & Jackson, 1986).

### Prevención

La prevención se debe enfocar a los siguientes aspectos:

- “Rediseñar los puestos de trabajo, mejorando los sistemas de comunicación e interrelación del equipo de trabajo, aumentando la información, modificando las políticas del personal, y delegando funciones, creando de esta forma un clima de trabajo adecuado y de apoyo”. (Alava, 2010)
- Adquisición de destrezas para reconocer los síntomas del estrés. “Se pueden

realizar técnicas de relajación, cursos de aprendizaje en administración del tiempo y en calidad de vida, y reforzamiento de la seguridad en uno mismo”.

(Alava, 2010; García Alvarez & Ovejero Bernal, 2002)

- “Detección precoz de los problemas relacionados con la salud mental y el tratamiento adecuado por especialistas”. (Alava, 2010; García Alvarez & Ovejero Bernal, 2002)

#### 1.4.2 Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, “entendida como un estado emocional positivo o placentero, de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, tiene relación con las expectativas de poner en juego las habilidades personales con el puesto de trabajo, con aspectos económicos y de realización personal y con las características intrínsecas del trabajo” (Gómez, 2011). Por ello, algunos autores señalan que la insatisfacción laboral es un factor importante en la disminución de la calidad del servicio.

La satisfacción o insatisfacción laboral podría definirse como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”. (Marquez Perez, 2007; Fernandez San Martín, Moineo Camporro, & Villanueva Guerra, 2010)

El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque “nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los empleados”. (Hernandez Sanchez , 2007; Useche , 2008)

Además, “la satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución; como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales”. (Chiang M, Méndez, & Sanchez, 2010)

## Determinantes de la Satisfacción Laboral

Los determinantes más importantes de la satisfacción laboral son:

- Edad: Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, lo cual produce un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. “A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción”. (Hernandez Sanchez , 2007; Useche , 2008)
- Género: Algunos autores han demostrado que las mujeres se sienten contentas con su trabajo y otros demuestran lo contrario. “Algunos resultados de la investigación indican que están más insatisfechas que los varones”. (Hernandez Sanchez , 2007; Useche , 2008)
- Experiencia laboral: “Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo”. (Hernandez Sanchez , 2007; Useche , 2008; Palma, 2005)
- Nivel Ocupacional: Mientras más complejo es el trabajo, mayor será el nivel de satisfacción. Los trabajadores, “menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional”. (Hernandez Sanchez , 2007; Useche , 2008)

## Importancia de la satisfacción laboral

Todo directivo conoce o debería conocer la importancia que tiene los recursos humanos para el éxito de la empresa. Lo deseable es que todos los miembros de un equipo sean realmente productivos, que se comprometan a ser los más eficientes en su trabajo, sin embargo esta actitud de los trabajadores dependen de muchos factores entre ellos los factores de tipo motivacional tales como (Palma, 2005):

- **Condiciones Físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- **Beneficios Laborales:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- **Políticas Administrativas:** El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- **Relaciones Sociales:** El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- **Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- **Desempeño de Tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- **Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### **Modelos de Evaluación de la Satisfacción Laboral**

Se detallan las teorías que dan soporte a la investigación:

- **Teoría de Higiene Motivacional.**

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la Satisfacción Laboral. “Por otro lado los factores ausentes que son fuentes de insatisfacción se catalogan como factores de higiene (políticas de la empresa y administración, supervisión, condiciones laborales, estatus y seguridad)”. (Robbins & Judge, 2009)

- **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

Esta teoría indica que cuanto más se relacionan las habilidades de una persona

con los requerimientos de la función “es muy probable que vaya a realizar un buen trabajo y por ende será bien percibido por el empleador”. (Robbins & Judge, 2009)

- **Teoría de la Discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción Laboral es “el estado emocional placentero que resulta de la valorización del trabajo como un medio para lograr el éxito dentro de las labores”. (Robbins & Judge, 2009)

### 1.4.3 Calidad

El concepto de calidad desde sus inicios y hasta hace muy poco tiempo, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido utilizado para describir atributos tales como “la belleza, la bondad, el alto precio, y sobre todo, el lujo. Etimológicamente la palabra calidad proviene del latín qualitas o qualitatis, que significa perfección”. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)

Muchas empresas de servicios reconocen que el lograr una calidad excelente puede darles una gran ventaja competitiva, que conducirá a mayores ventas y beneficios. “Ciertamente ofrecer mayor calidad de servicios implica mayores costos. Pero normalmente las inversiones se compensan, puesto que la satisfacción del cliente conduce a un incremento de la retención del cliente y consecuentemente, de las ventas”. (Rojo , 2003)

La clave reside en superar las expectativas de calidad de servicio, que se basan en las experiencias previas. “La comunicación boca-oído y la publicidad de la empresa. Si el servicio percibido de una empresa determinada excede el servicio esperado, los clientes tenderán a utilizar de nuevo el mismo proveedor. La retención del cliente es quizá la mejor medida de la calidad, y se refleja la capacidad de la empresa para relacionarse con sus clientes al ofrecerles valor de forma constante”. (Mestres, 2003)

## Metodologías de medición de la calidad

Existen diferentes métodos para medir la calidad, los utilizados son:

Modelo Servían: Utiliza las expectativas y las percepciones. “Pose un enfoque de proceso y centra su atención en las personas”. (EcuRED, 2016)

Modelo Servperf: “Basado únicamente en las afirmaciones de los encuestados sobre las percepciones, evalúa utilizando solamente las percepciones”. (EcuRED, 2016)

Modelo Hotelqual: Basado también solo en las percepciones, adaptado para la medición de la calidad en el sector hotelero. Solo tres dimensiones: evaluación del personal, evaluaciones de las instalaciones, funcionamiento y organización del servicio, evalúa utilizando percepciones. (EcuRED, 2016)

Modelo SERVQUAL: Sus autores Parasuraman, Zeithaml, Berry en el año 1983 desarrollaron un instrumento que evalúa, analiza y diagnostica la calidad, utilizando las percepciones y expectativas del cliente. (EcuRED, 2016)

### Modelo SERVQUAL

El SERVQUAL “es una herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, como uno de sus resultados obtenidos de una investigación iniciada en 1983, con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, Massachussets, la cual constituye una de las primeras investigaciones formales en materia de Calidad en el Servicio”. (Centro de Estudios de Opinión, 2005) (Fraser, 2001)

Esta técnica de investigación comercial es la que permite realizar una medición del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. “Conocer qué expectativas tienen nuestros clientes y cómo ellos aprecian nuestro servicio; también posibilita segmentar el mercado, saber cuán preparados se está para satisfacer un segmento de mercado determinado y así buscar el posicionamiento de la entidad en su orientación hacia el mercado”. (EcuRED, 2016)

## Dimensiones de medición

Las dimensiones que mide el instrumento son:

**A) Tangibles.** “La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización”. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**B) Confiabilidad.** La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**Eficiencia.** El desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales, realizándolo de la mejor forma posible. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**Eficacia.** Se refiere solo a obtener el servicio requerido, sin importar los procesos o recursos utilizados. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**Efectividad.** Obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para las que fue diseñada. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**Repetición.** Cuando un servicio no se realizó bien, se tiene que volver a repetir algunas veces. Si un servicio no se tiene que repetir (hacerlo bien a la primera), el usuario estará satisfecho. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**C) Capacidad de Respuesta.** La disposición inmediata para atender a los clientes y dar un pronto servicio. “La velocidad de respuesta implica características de horario y tiempo”. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**D) Seguridad del Empleado.** El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

E) **Empatía.** Proveer cuidados y atención individualizada a los clientes.

**Personalización.** “El buscar hacer sentir al usuario que se le trata individualmente, como alguien especial, le provocara tener una buena opinión de la empresa”. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

**Conocimiento del Cliente.** “El ofrecer un trato personalizado, implica, además, conocer más a fondo las necesidades de cada cliente, factor esencial para proporcionar un buen servicio”. (Centro de Estudios de Opinión, 2005)

### **Importancia de medir la Satisfacción del Cliente**

Con respecto a la satisfacción como proceso encontramos dos perspectivas distintas: visiones utilitarista y hedonista. “La primera asume que la satisfacción es el resultado de un procesamiento cognitivo de la información, es decir, de la comparación de las expectativas con el rendimiento percibido. La segunda perspectiva, visión hedonista, propone que la satisfacción no debe entenderse únicamente como un proceso cognitivo de la información, sino que considera fundamental el componente afectivo implícito en el proceso de uso o consumo. Desde esta perspectiva se considera que durante el proceso de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo”. (Rodríguez Feijoó, Rodríguez Caro, Tejera Gil, & Dávila Quintana, 2007)

Las organizaciones desarrollan sus actividades en un entorno continuamente cambiante y donde la oferta de un determinado producto o servicio suele ser superior a su demanda, lo que implica que el cliente pueda elegir entre las múltiples opciones que le ofrece el mercado. “Las organizaciones, por tanto, deben orientarse hacia sus clientes, adaptando de manera continua el producto o servicio ofertado a los deseos de estos, con el objetivo de conseguir su satisfacción y, con ella, su fidelización. Para eso, es muy importante conocer cuáles son sus requerimientos y analizar el grado de cumplimiento de los mismos, dos objetivos que se pueden cumplir con un adecuado proceso de medición de la satisfacción del cliente”. (González Bolea, Carmona Calvo, & Rivas Zapata, 2007)

#### **1.4.4 Restaurante El Tablón**

El Tablón S.A.C., “es una empresa con más de 26 años de creación, dedicada al servicio en restaurante, concesión alimentaria, hotelera y de esparcimiento (El Tablón, 2016); su primer local se instaló en la provincia de Islay, esta empresa Arequipeña se encuentra en plena expansión y crecimiento, ya suma con 10 locales a nivel nacional, en los principales departamento como son: Moquegua, Tacna, Cusco, Puno y Lima”. (Infomarketing, 2016)

### Ilustración 1 Restaurante El Tablón



Página web del restaurante El Tablón

- **Visión:** la visión de la empresa es “Ofrecer el mejor servicio con alimentos de calidad, ingredientes de primera y estricta higiene, con instalaciones modernas, valiéndonos del desempeño de personal competente y atento a las necesidades de nuestros clientes”. (El Tablón, 2016)
- **Misión:** la misión de la empresa se expresa en “consolidarnos como la cadena de Food Center más exitosa del Perú a través de nuestros productos (Pollos a la Brasa, Parrilladas, Menús y demás), esto se resume en no solo ser competitivos sino ser los mejores por tal motivo atendemos las 24 horas del día”. (El Tablón, 2016)

### Segmento de mercado

Los segmentos de mercado que atiende el “El tablón” son los siguientes:

- **Segmentación demográfica:** Es muy variado, seleccionando desde niños adultos y personas mayores, entre hombres y mujeres. “La edad de los niños va desde los 5 años hasta los 8, personas jóvenes adultas desde los 20 hasta los 50 años y personas ancianas desde los 50 hasta los 80 años de edad. Este restaurante es un lugar para pasar un momento agradable en familia, celebrar diferentes ocasiones y sobretodo disfrutar del sabor de su comida. (Gonzales Valdiglesias, Gutierrez Carbajal, Rueda Begazo, & Zúñiga Arguedas, 2014)
- **Segmentación Sociocultural:** Su mercado es la clase social baja- media, media y media –alta. Personas del sector económico B y C. (Gonzales Valdiglesias, Gutierrez Carbajal, Rueda Begazo, & Zúñiga Arguedas, 2014)
- **Segmentación relacionada al uso y a la ocasión de uso:** La ocasión para ir a este lugar puede ser variada como: celebración de cumpleaños (familiar o amistad), encuentro con amigos, por gusto. (Gonzales Valdiglesias, Gutierrez Carbajal, Rueda Begazo, & Zúñiga Arguedas, 2014)

### Ilustración 2 Infraestructura de Servicios



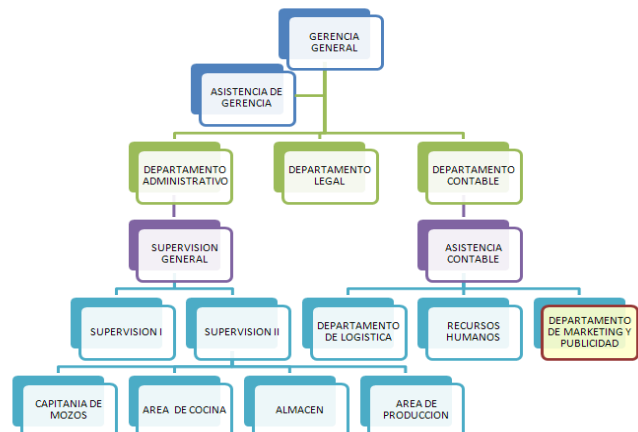
Página web del restaurante El Tablón

### Organigrama

La empresa se encuentra organizado de acuerdo a los diferentes órganos que la conforman: (El Tablón, 2016):

- De Dirección: Gerencia General
- De Apoyo: Asistencia de Gerencia, Departamento Administrativo, Legal y Contable
- De línea: Área de Mozos, Área de Cocina, Almacén y Área de Producción, Supervisión I y II

**Ilustración 3 Organigrama de la empresa El Tablón**



Página web del restaurante El Tablón

## 1.5 Antecedentes

Dulce Sosa, Iliana Sierra & Omar Montoya (México, 2012), realizaron la

investigación “Influencia de la Satisfacción Laboral sobre la Atención al cliente en la Empresa Church’s Chicken” con la finalidad de realizar una reflexión sobre el proceso de influencia de las variables principales, es una investigación cualitativa, en la cual emplearon técnicas de observación y entrevistas. Sus principales conclusiones fueron: (Sosa, Sierra, & Montoya, 2012)

- Los empleados de este restaurante se encuentran satisfechos, ellos demuestran su satisfacción, mostrando entusiasmo ante sus actividades diarias, frente a sus clientes.
- La atención al cliente en el restaurante Church's Chicken es buena, porque este restaurante vela porque el cliente se sienta bien con el servicio y la atención ofrecida por parte del personal de la empresa.
- Con la realización de esta investigación se puede observar por medio de los resultados obtenidos, que la satisfacción laboral si influye en la atención al cliente.

**José Concha (Cali, 2010)**, realizó la investigación denominada “Satisfacción del Cliente en empresas de servicios El caso de la Industria de Restaurantes” con la finalidad de brindar una herramienta al sector industrial de los restaurantes que les permita identificar los factores más importantes para lograr la satisfacción del consumidor. (Concha, 2010)

Sus principales conclusiones de acuerdo a las dimensiones estudiadas, corresponde a la capacidad de respuesta, el cual alcanzó puntuaciones altas, lo cual indica que el nivel de satisfacción se esperaba que fuera alto debido a que, como se mostró anteriormente, este factor es el que tiene un mayor efecto sobre la satisfacción del consumidor. Esto quiere decir que la industria de restaurantes en Cali se está preocupando por darle una buena respuesta a sus clientes y lo está logrando.

- Respecto al factor confiabilidad (calidad de la comida). Este factor es el segundo que mayor efecto tiene sobre la satisfacción del cliente en los restaurantes y tiene también puntuaciones altas. Esto muestra que las personas confían en los restaurantes de la ciudad y en la calidad de producto que reciben, lo cual se ve reflejado en que las personas hoy en día en Cali salen mucho más seguido a comer fuera de la casa.

- El factor de diseño físico del restaurante también obtuvo puntuaciones altas. A las personas les gusta el ambiente físico que proveen los restaurantes y disfrutaron el tiempo que comparten dentro de él, convirtiendo su experiencia en algo muy agradable.
- El factor precio no resultó ser significativo para el modelo. De todas maneras, es importante resaltar que las personas encuestadas, piensan que los precios son adecuados para el servicio que están recibiendo.
- Las puntuaciones de la satisfacción general en los restaurantes de las tres zonas en estudio tienen una puntuación alta. Esto debido a que todos son fuertes en los factores que mayor peso tienen sobre la satisfacción.

Esta investigación muestra que no sólo la industria de restaurantes ha tenido un gran crecimiento en los últimos años en la ciudad de Cali, sino que además la calidad de servicio que se tiene en esta industria es alta según la percepción de los clientes. Esto indica que esta ciudad se ha convertido en la segunda ciudad gastronómica de Colombia lo cual representa un atractivo turístico que puede ser fundamental en el desarrollo de la ciudad.

**Juan Moreno (Piura, 2011)**, realizó la investigación denominada “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce” con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción del cliente, cuáles son los puntos que le importan; en el desarrollo de la investigación se utilizó técnicas cualitativas de los modelos planteados por Parasuraman, Zeithlam y Berry en SERVQUAL. (Moreno Hidalgo, 2012)

Las conclusiones indican que, los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este, esto se evidencia en que el promedio de las dimensiones de la calidad es de 4.017 y el promedio obtenido en la pregunta de satisfacción general es de 4.44, puntajes que dentro del baremo de medición se ubican en el rango “alta calidad”.

- Las dimensiones intangibles han sido las mejores calificadas, las cuales son:

empatía, seguridad y capacidad de respuesta han obtenido las mejores calificaciones con puntajes iguales a 4.501, 4.017 y 3.961 respectivamente.

- De otro lado, las dimensiones de capacidad de respuesta y de confiabilidad han sido las menos apreciadas obteniendo puntajes de 3.951 y 3.928 correspondientemente. Con ellos se pone de manifiesto la preponderancia de lo intangible sobre lo tangible.
- No se puede indicar de manera categórica la dimensión más importante, por el contrario, se diría que hubo una igualdad entre dos dimensiones que son seguridad y confiabilidad. La primera se refiere a la cortesía, amabilidad y profesionalidad del personal y la segunda hace referencia a la calidad, sabor y frescura de la comida.

**Umaña Cisneros (México, 2015)** realizó la investigación “Comunicación interna y Satisfacción Laboral” con la finalidad de determinar la influencia entre ambas variables, el estudio se realizó con la colaboración de 50 trabajadores, y se empleó una encuesta con diferentes niveles de la escala de Likert. (Umaña Cisneros, 2015)

Las conclusiones derivadas del estudio indican que:

- La comunicación interna del personal de Restaurante de Comida Gourmet influye en la satisfacción laboral de los mismos, pues al recibir los colaboradores instrucciones claras y relevantes para la ejecución de las tareas, se desempeñan con mayor eficiencia y entusiasmo.
- Los colaboradores se sienten insatisfechos en su puesto de trabajo cuando la comunicación no fluye adecuadamente, lo cual repercute en su desempeño laboral al mostrarse descontentos con esta situación.
- El restaurante de Comida Gourmet carece de comunicadores eficientes que contribuyan a una comunicación interna fluida y significativa para sus miembros en sentido descendente. Sin embargo, el personal posee una concepción positiva sobre la comunicación horizontal, es decir la manera en que cada quien se comunica con sus compañeros de trabajo.
- El personal no posee dificultades para comunicarse con su jefe inmediato y cuando ocurre algún inconveniente en la organización, la información es trasladada a las jefaturas para que se resuelva.

**Karla Amezcua (México, 2012)** realizó la investigación “Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en Lekki Restaurantes” con la finalidad de encontrar tácticas, modalidades, estrategias para medir la satisfacción laboral y con ello generar un lugar confortable y agradable de trabajo, contribuyendo a la atención al cliente final. (Amezcua Hernández, 2012)

Se pudo comprobar que “la satisfacción laboral que cada uno de los colaboradores muestra en su área de trabajo es buena, ya que le están otorgando los medios para que se puedan desenvolver de la mejor forma posible tomando en cuenta sus necesidades, opiniones, cambios y/o sugerencias; y aprovechando sus cualidades y aptitudes; además podemos decir que el personal está conforme en cuanto a salario ya que debido a la situación que enfrenta el país y por consiguiente la ciudad no pueden exigir más, pero están de acuerdo que va conforme a lo que realizan dentro de Lekki.” (Amezcua Hernández, 2012)

“Todo esto es gracias a que existe un buen clima laboral, ya que Lekki por su parte es una empresa comprometida y preocupada por el desarrollo de sus colaboradores personalmente, fomentan valores que ayudan a la sana convivencia dentro de la empresa trayendo consigo beneficios para la empresa sus trabajadores expresan esta cultura de suma importancia para los valores en su desarrollo personal. Además de la existencia de una buena motivación e incentivos; aun así se recomienda ofrecer otros incentivos en diferentes formas y agregar valor haciendo sentir no solamente a los colaboradores, sino también la familia de los colaboradores parte de Lekki; con el fin de lograr la satisfacción laboral y por consiguiente una mayor productividad logrando con ello una ventaja competitiva de Lekki” (Amezcua Hernández, 2012)

**Macarena Meier (2007)**, realizó la investigación denominada “Prevalencia del Estrés Laboral y Factores asociados en trabajadores de restaurantes de Comida Rápida Platón” con el objetivo de reconocer la existencia del Estrés Laboral y determinar los factores asociados a su concurrencia, en trabajadores del restaurante de comida rápida. Para lograr conclusiones se realizó un estudio cuantitativo de corte transversal. Se aplicó el test de Maslach, el cual consta de 22 preguntas de respuesta corta, y tiene como objetivo identificar la intensidad en que se puede presentar el Burnout. Dicho test es utilizado mundialmente con este fin.

Los principales resultados arrojados, fueron los siguientes: dentro de la población en estudio no se encontraron casos de Burnout, aun así, un 47% presentó “tendencia” al Burnout.

El sexo de la población con “tendencia” se dividió entre hombres y mujeres, con un 50% cada uno. Estos trabajadores se encuentran en el rango etáreo comprendido entre 20 y 30 años, la mayoría solteros, con enseñanza media completa, tienen entre 1 y 2 hijos y han trabajado de 6 a 18 meses en la empresa.

El grupo más afectado con esta “tendencia” resultaron ser los trabajadores de cocina.

### **1.6 Hipótesis**

Dado, que, el estrés laboral es generado por diversas causas que conducen a síntomas psico-emocionales que influyen en la satisfacción laboral del personal que trabaja en el restaurante El Tablón en la provincia de Arequipa Es probable, que, efectuando el estudio y análisis a los trabajadores se pueda determinar, cómo influye el estrés y la satisfacción laboral en la calidad del servicio ofrecido por el restaurante el Tablón, Arequipa 2016.

### **1.7 Alcances**

El alcance del estudio es a nivel de la ciudad de Arequipa, orientado a clientes que en el mes de junio utilizaron el servicio del Restaurante el Tablón en la sede de la Av. Ejército, distrito de Yanahuara.

Se estudia únicamente al personal del área mozos el cual está en contacto directo con el cliente y es parte importante de la calidad del servicio.

## CAPÍTULO II DISEÑO METODOLÓGICO

### 2.1 Técnica e Instrumento

#### 2.1.1 Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta.

#### 2.1.2 Instrumentos

Cédula de Preguntas (cuestionario) según las escalas de medición:

- Escala de Maslach y Jackson para medir el estrés laboral.
- Escala de Satisfacción Laboral SL SPC
- Escala SERVQUAL que nos permitirá medir la calidad del servicio.

“La primera variable, se utilizará el cuestionario como instrumento, para medir el estrés elaborado por Maslach en 1986. Se trata de un cuestionario que consta de 22 preguntas en forma de afirmaciones y se divide en tres sub-escalas”. (Maslach & Jackson, 1986).

Se divide en tres sub-escalas: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal Reducida (RP).

CE: consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20) y valora la vivencia de estar exhausto a nivel emocional por las demandas del trabajo. (Maslach & Jackson, 1986)

DP: está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15,22) y mide el grado en que pueden reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad y de distanciamiento relacional. (Maslach & Jackson, 1986)

RP: se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19,21) que evalúan los sentimientos de auto eficacia y de realización personal en el trabajo. (Maslach & Jackson, 1986)

Altas puntuaciones en las dos primeras escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno. (Maslach & Jackson, 1986)

### Calificación de la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)

**CE:** puntuaciones de 27 o superiores son indicativas de un alto nivel de Burnout. El intervalo 19-26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de Burnout bajos.

**DP:** puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, 6-9 medio y menos de 6 bajo grado de despersonalización.

En contrapartida, la escala **RP** funciona en sentido opuesto a las anteriores: 0-33 puntos indicarían baja realización, 34-39 intermedia y más de 40 alta sensación de logro.

La segunda variable será medida utilizando la escala SL-SPC la cual fue validada en una población de 952 empleados de Lima, obteniendo un alfa de Cronbach de 0.92; las características del instrumento son:

- a) Nombre del Test : Escala de satisfacción Laboral
- b) Nombre del Autor : Sonia Palma Carrillo.
- c) Objetivo : Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- d) Estructuración : La prueba tiene 7 dimensiones a medir:
  - Condiciones Físicas y/o Materiales
  - Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - Políticas Administrativas
  - Relaciones Sociales
  - Desarrollo Personal
  - Desempeño de Tareas
  - Relación con la Autoridad

e) Calificación:

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A	De acuerdo.	4 Puntos
I	Indeciso.	3 Puntos
D	En desacuerdo.	2 Puntos
TD	Totalmente en desacuerdo.	1 Punto

En el caso de ítems negativos (aquellos que poseen un asterisco en la hoja de respuestas), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por factores.

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

*Distribución de ítems:*

Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

La tercera variable que se utilizará es la encuesta SERVQUAL que consta de 22 preguntas en sus diferentes dimensiones.

## **2.2 Campo de verificación**

### **2.2.1 Ubicación Espacial**

La investigación se realizó en la sede de servicio de la empresa El Tablón situada en el distrito de Yanahuara.

- Avenida Ejército 902

### **2.2.2 Ubicación Temporal**

Se aseguró el registro adecuado de información relevante al estudio, el trabajo de campo se realizó en el segundo trimestre del 2016.

### 2.2.3 Unidades de estudio

#### **Universo**

El Universo de estudio está constituido por la totalidad de trabajadores permanentes en el área de mozos que laboran en la empresa en la sucursal ubicado en la Av. Ejército, distrito de Yanahuara, ciudad de Arequipa (34 personas) y el total clientes promedio que asisten al servicio en forma mensual son de 1200 clientes.<sup>1</sup>

La unidad de estudio lo constituyen el trabajador y el cliente

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajador y/o cliente de ambos sexos mayor de 18 años de edad.
- Trabajador y/o cliente que desean participar en el estudio.
- Cliente que se encuentre en sala de servicios al momento de realizar la encuesta

#### **Criterios de exclusión:**

- Cliente menor de 18 años de edad.
- Trabajador y/o cliente que no desean participar en el estudio.
- Cliente que no se encuentre en sala de servicios al momento de realizar la encuesta

En el caso de trabajadores, no se considera muestra, porque se encuestará a la totalidad de ellos.

#### **Muestra**

Para identificar la muestra de los clientes sobre la que se efectuará la encuesta, se considera a los clientes que se encuentran en las salas de servicio en los locales de la empresa, los días viernes, sábado y domingo que son los días con mayor flujo de consumidores.

---

<sup>1</sup> De acuerdo a la información proporcionada por el Departamento Administrativo

Para determinar la muestra se ha utilizado la fórmula estadística siguiente:

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2(N-1) + z^2 pq}$$

En donde:

$z$  = Es el área bajo la curva normal, expresada con puntuaciones en unidades de desviación estándar. Hace referencia a la confianza o certeza de la estimación. El estudio tendrá un 95% de confianza para los resultados obtenidos siendo el valor empleado para  $z$  igual a 1.96

$p$  = Probabilidad de ocurrencia de bajo la curva normal.

$q$  = Se define como  $1 - p$ .

$e$  = Es el error máximo que vamos a aceptar en las estimaciones de resultados. El error aceptado en el estudio es de 5%

$N$  = Es el tamaño de la población a considerar. Universo de 1200 clientes mensualmente

$n$  = El tamaño óptimo de la muestra. En este caso se ha calculado una muestra de 291 clientes.

## 2.3 Estrategia de recolección

### 2.3.1 Organización

Se realizarán las coordinaciones con la Administración del Restaurante El Tablón en la ciudad de Arequipa, para obtener la autorización de acceso a las instalaciones donde se aplicará la encuesta de estrés y satisfacción laboral (sala de servicio y coordinación con el trabajador) para lo cual se entregará una solicitud formal y el cronograma de trabajo.

Una vez establecida la coordinación respectiva para poder acceder a la población de estudio, se procederá a la recolección de datos de fuente primaria utilizando la ficha de encuesta.

Previo a la aplicación de la ficha de encuesta se realizará la presentación de los objetivos y explicación concisa sobre el llenado de la ficha, luego se procederá con la revisión de las encuestas realizadas en el periodo en estudio.

Concluida la recolección de datos se procederá a realizar el análisis estadístico de los mismos y la elaboración del informe final de la investigación, el cual nos ayudará a ver qué tan influyente es el estrés y la satisfacción al momento de ofrecer o brindar el servicio, es decir la calidad del servicio.

### 2.3.2 Validación del instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de datos es el cuestionario MASLACH BURNOUT INVENTORY (medir estrés), para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC y en la medición de la calidad se aplicó la encuesta SERVQUAL, los cuales son instrumento validados y de uso internacional.

La Escala de SL-SPC fue validada en muestra 952 personas, la correlación ( $\alpha$  de Cronbach) total permitió estimar la confiabilidad, sus resultados se presentan en la siguiente tabla. (Palma, 2005)

**Tabla 1: Medidas de confiabilidad Escala de Satisfacción Laboral**

Factores	n° item	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha = .79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha = .68$ )	32	.57
	2	.47
	7	.44
	14	.51
III Políticas Administrativas ( $\alpha = .67$ )	22	.43
	8	.38
	15	.45
	17	.50
IV Relaciones Sociales ( $\alpha = .59$ )	23	.50
	33	.29
	3	.41
	9	.42
V Desarrollo Personal ( $\alpha = .79$ )	16	.29
	24	.39
	4	.52
	10	.48
VI Desempeño Tareas ( $\alpha = .66$ )	18	.59
	25	.54
	29	.55
	34	.60
	5	.33
	11	.43
	19	.33
	26	.41

SL-SPC 2005

La confiabilidad de la escala de SERVQUAL fue establecida a través del alfa de Cronbach, dando como resultado un alfa de Cronbach de ( $\alpha=0,74$ ) para la escala

total y para cada una de las sub-escalas, siendo de  $\alpha=0,82$  para expectativas y  $\alpha=0,66$  para percepciones, como se observa en la tabla 1.

**Tabla 2: Medidas de confiabilidad Escala SERVQUAL**

**Prueba piloto (n=22), México, 2007 (Calixto Olalde, et al., 2001)**

Escala SERVQUAL	n	Alfa de Cronbach
Expectativa	22	0,82
Percepción	22	0,66
Escala total	22	0,74

Calixto 2005

### 2.3.3 Criterios o estrategias para el manejo de resultados

#### A Nivel de Sistematización

Recolectados los datos, se codifican, ingresan y procesan para tabulación electrónica mediante una base de datos digital elaborada mediante el programa SPSS versión 22.

#### A nivel de estudio de Datos

Se elaboran tablas estadísticas para el análisis mediante pruebas descriptivas (porcentajes, máximo y mínimo, medias, desviación estándar). Las interacciones entre las variables independientes y dependientes se realizarán aplicando la prueba de chi cuadrado para evaluar posibles relaciones.

## 2.4 Recursos necesarios

### 2.4.1 Humanos

La realización del presente trabajo será llevar a cabo en su totalidad por Brenda Lee Huarsaya López y Fiorella Emily Tejeda Laos, Bachilleres en Administración de Empresas.

### 2.4.2 Materiales

- Computadora personal.
- Impresora a color.
- Agenda y artículos de oficina.

### 2.4.3 Financieros

Los recursos financieros serán solventados por las Tesistas.

**Tabla 3: Recursos Materiales, Bienes y Servicios**

Denominación	Medida	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
<b>Papel Bond</b>	Millar	04	27	<b>108.00</b>
<b>Tinta de impresora</b>	Cartucho de recarga	03	18	<b>54.00</b>
<b>Copias Fotostáticas</b>	Unidad	3600	0.15	<b>540.00</b>
<b>Movilidad Local</b>	Unidad	100	3	<b>300.00</b>
<b>Empastado</b>	Unidad	06	25	<b>150.00</b>
<b>Laptop</b>	Unidad	01	--	<b>--</b>
<b>TOTAL</b>				<b>1,152.00</b>

Elaboración Propia

## CAPÍTULO III RESULTADOS

### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1.1 Datos Generales del Personal

**Tabla 4: Distribución del personal (área de Mozos) en el Restaurante El Tablón según características generales**

Característica Generales		N°	%
<b>Edad</b>	18 a 29 años	12	35
	30 a 39 años	18	53
	40 a 49 años	4	12
	Total	34	100
<b>Sexo</b>	Masculino	18	53
	Femenino	16	47
	Total	34	100
<b>Instrucción</b>	Secundaria	6	18
	Técnico	24	71
	Superior Universitario	4	12
	Total	34	100
<b>Estado Civil</b>	Soltero	12	35
	Casado	6	18
	Conviviente	14	41
	Divorciado	2	6
	Total	34	100
<b>Tiempo de servicio en Restaurante El Tablón</b>	Menor a 01 año	9	26.5
	Entre 01 y 03 años	9	26.5
	Entre 04 y 06 años	4	12
	Más de 06 años	12	35
	Total	34	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

La edad promedio del personal que trabaja en el área de mozos del Restaurante El Tablón es de 32 años; el grupo con edades entre los 30 y 39 años posee predominancia sobre los demás grupos (53%), seguido del grupo con edades entre los 18 y 29 años; se observa bajos porcentajes de trabajadores con edad superior a los 40 años.

El mayor porcentaje son del sexo masculino 53%, en comparación con el sexo femenino que representa el 47%.

La mayoría tienen estudios técnicos (71%) y secundarios (18%), y el 12% ha iniciado estudios universitarios.

Respecto al estado civil, la mayoría tienen la condición de convivientes (41%), lo cual representa relaciones familiares inestables donde la mujer aporta la mayoría de los ingresos para el hogar y suele cargar con mayores responsabilidades y deberes hacia los niños y la casa, sin el amparo de una protección legal, toda vez que la figura de convivencia no existe en la clasificación del estado civil de la RENIEC; el 18% están casados, el 35% son solteros y un 6% están divorciados.

La mayoría de trabajadores tienen menos de tres años laborando en el Restaurante El Tablón de servicio (53%) y corresponde a trabajadores más jóvenes; se observa importante porcentaje de trabajadores con más de seis años de labor (35%).

**Tabla 5: Distribución de los clientes que asisten al Restaurante El Tablón según características generales**

Característica Generales		N°	%
<b>Edad</b>	18 a 29 años	701	58
	30 a 39 años	227	19
	40 a 49 años	103	9
	50 a más	169	14
	Total	1200	100
<b>Sexo</b>	Masculino	487	41
	Femenino	713	59
	Total	1200	100
<b>Instrucción</b>	Primaria	4	0.3
	Secundaria	334	28
	Técnico	672	56
	Superior Universitario	190	16
	Total	1200	100
<b>Estado Civil</b>	Soltero	730	61
	Casado	289	24
	Conviviente	132	11
	Viudo	29	2
	Divorciado	21	2
	Total	1200	100
<b>Frecuencia de uso del servicio</b>	Diariamente	29	2
	Una vez por semana	87	7
	Quincenalmente	194	16
	Al mes	478	40
	Menor a 3 meses	412	34
	Total	1200	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

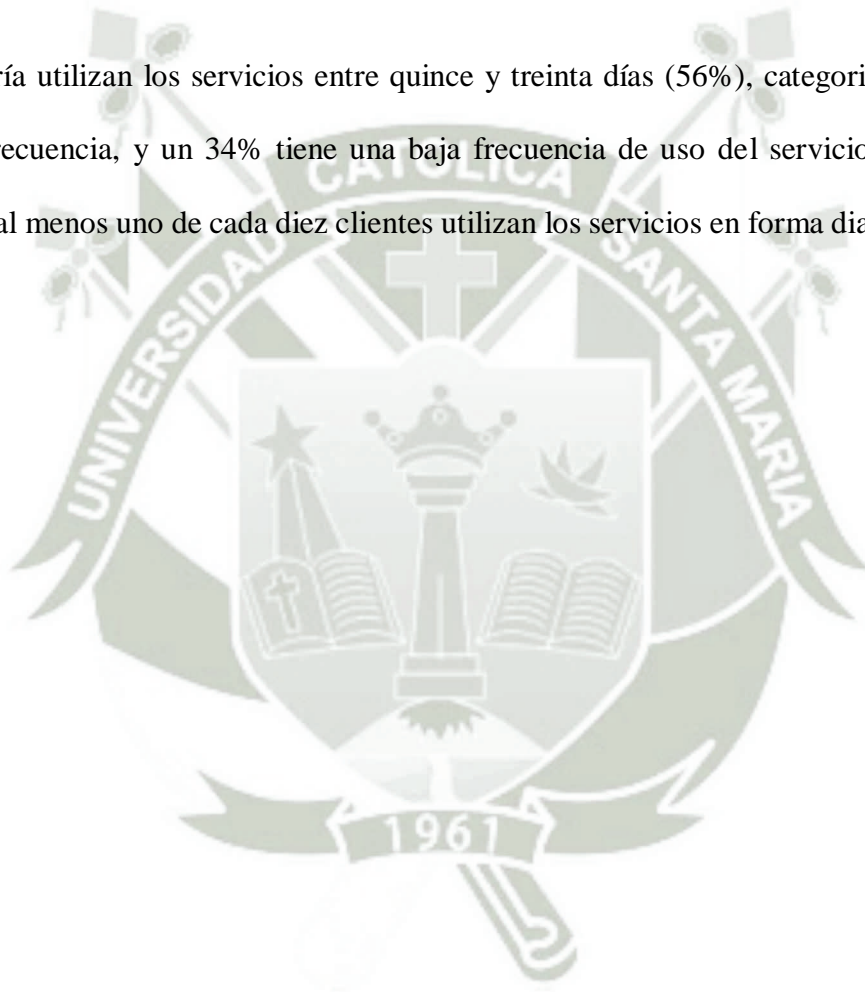
La edad promedio del cliente es de 31 años, el grupo con edad menor a 29 años posee predominancia sobre los demás grupos (58%), seguido del grupo entre los 30 y 39 años (19%); los clientes con edad mayor a 40 años tienen una representación equivalente al 23%

El mayor porcentaje de clientes es del sexo femenino 59%, en comparación con el sexo masculino que representa el 41%.

El 56% de clientes tienen estudios técnicos, un 28% poseen estudios secundarios y el 16% estudios universitarios.

La mayoría de clientes son personas en condición de solteros (61%) en comparación con el grupo de trabajadores en condición de casados (24%) y en condición de convivientes (11%).

La mayoría utilizan los servicios entre quince y treinta días (56%), categorizado como de regular frecuencia, y un 34% tiene una baja frecuencia de uso del servicio menor a tres meses, y al menos uno de cada diez clientes utilizan los servicios en forma diaria o semanal.



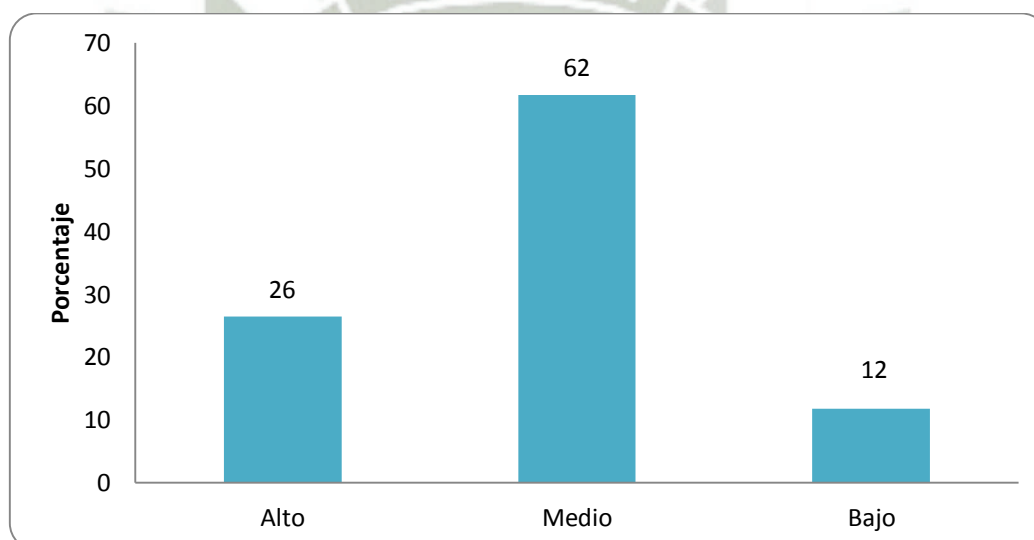
### 3.1.2 Estrés Laboral

**Tabla 6: Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón**

Nivel de Burnout	N°	%
<b>Alto</b>	9	26
<b>Medio</b>	21	62
<b>Bajo</b>	4	12
<b>Total</b>	34	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Gráfico 1 : Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón**



Elaboración propia - Encuesta 2016

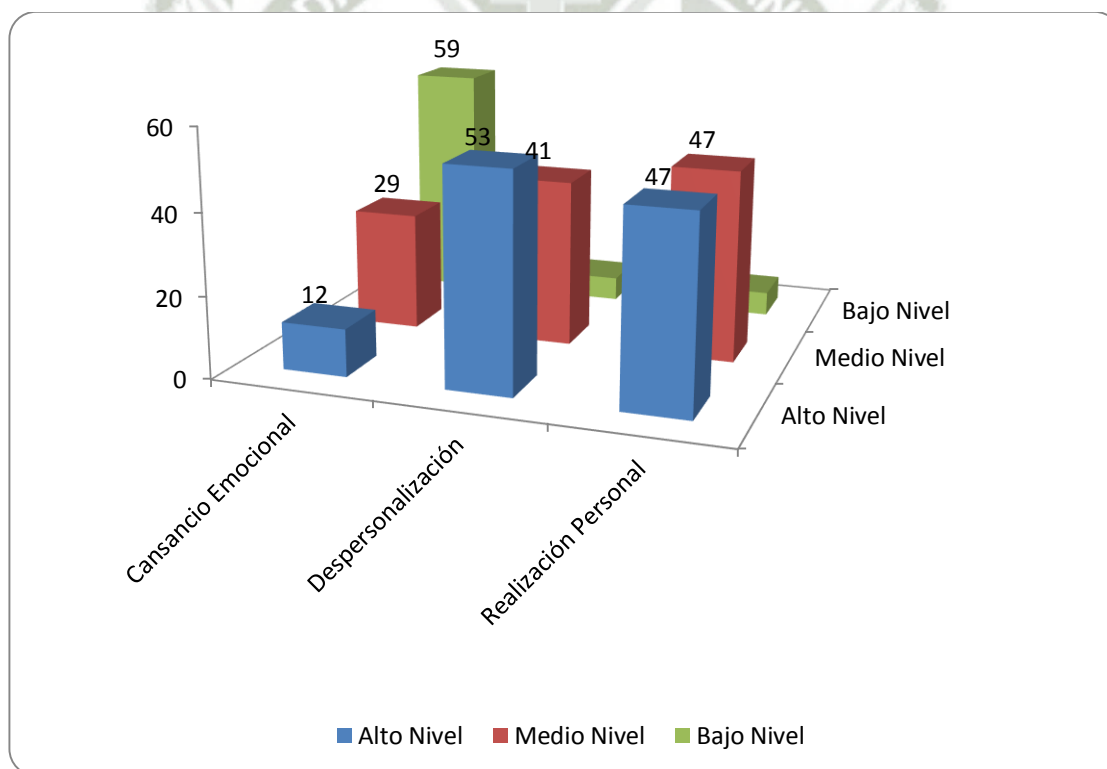
El 26% de trabajadores del área de mozos del Restaurante El Tablón presentan un alto nivel del estrés laboral y el 62% se encuentra categorizado como de nivel medio o Intermedio en la ocurrencia del síndrome; expresado con mayor énfasis en la despersonalización en el servicio y realización personal, siempre en contacto directo con los clientes; este síndrome es la respuesta al estrés crónico originado por el contexto laboral y posee repercusiones de índole individual, afectando a la organización y su entorno.

**Tabla 7: Nivel de Burnout en el personal del área de mozos según Escalas Estandarizadas por la Evaluación Maslach Burnout Inventory**

Maslach Burnout Inventory (MBI)	Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Alto Nivel</b>	4	12	18	53	16	47
<b>Medio Nivel</b>	10	29	14	41	16	47
<b>Bajo Nivel</b>	20	59	2	6	2	6
<b>Total</b>	34	100	34	100	34	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Gráfico 2 : Frecuencia de ocurrencia del Estrés Laboral en el Personal del Área de Mozos Restaurante El Tablón**



Elaboración propia - Encuesta 2016

Dentro de las escalas que caracterizan el estrés laboral encontramos prevalencia de los niveles alto (53%) y medio (41%) en la dimensión despersonalización, donde el personal reconoce actitudes de frialdad y de distanciamiento hacia el cliente; esta despersonalización está predispuesta por la escala realización personal (47%) y medio-alto nivel de cansancio emocional (41%). Ante la cronicidad de estas dos dimensiones, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización, ante ello se suman las características del personal: personal adulto en condición de conviviente, mayoritariamente del sexo masculino con poca experiencia, con escasa identificación con la institución (menos de tres años de trabajo); que contribuyen a la aparición del estrés laboral como lo evidencian los estudios revisados.



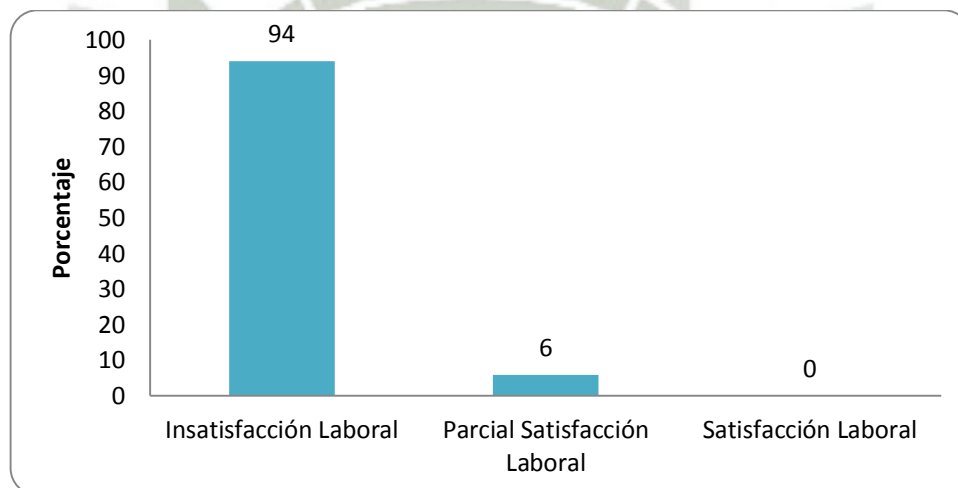
### 3.1.3 Satisfacción Laboral

**Tabla 8: Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) que labora en el Restaurante El Tablón**

	N°	%
<b>Insatisfacción Laboral</b>	32	94
<b>Parcial Satisfacción Laboral</b>	2	6
<b>Satisfacción Laboral</b>	0	0
<b>Total</b>	34	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

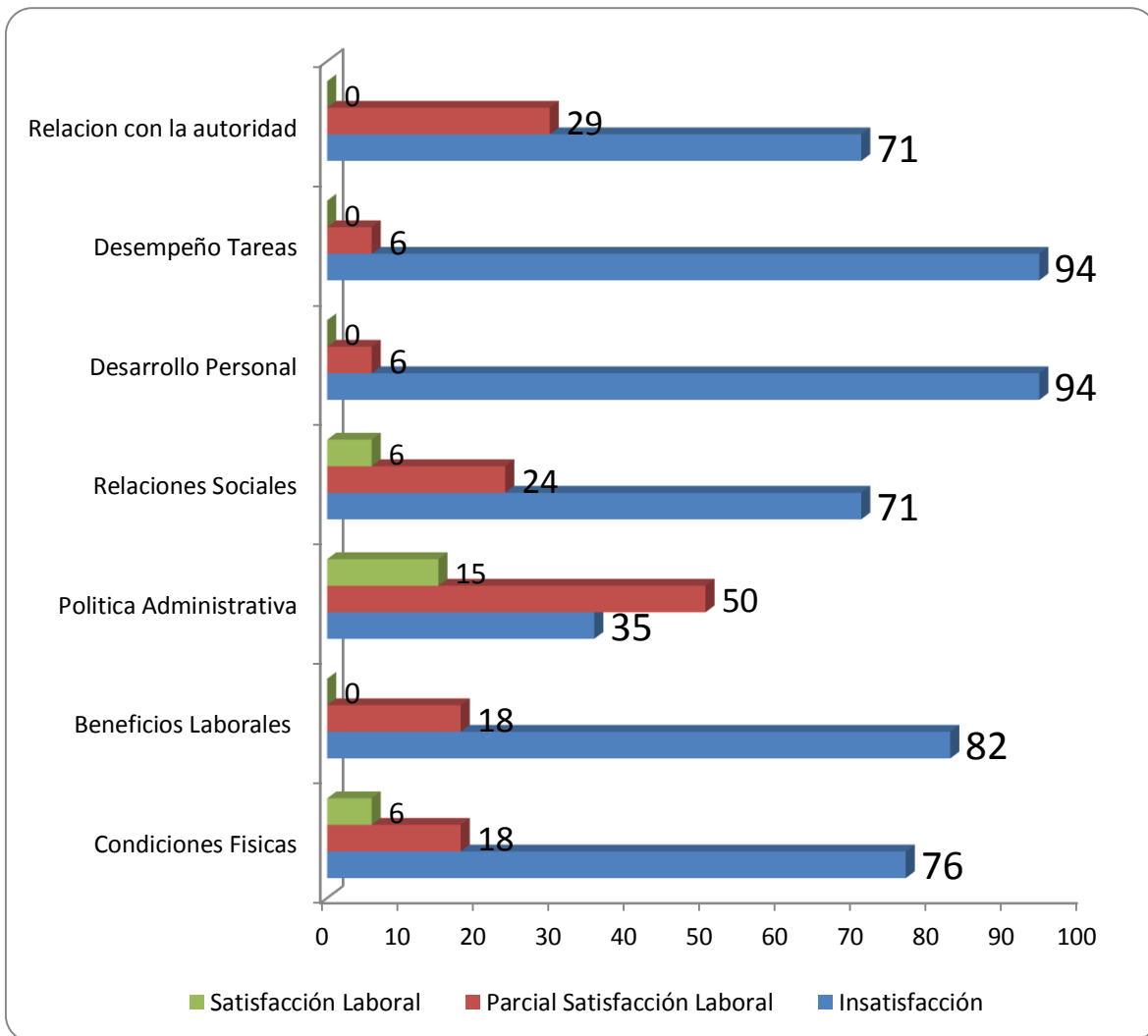
**Gráfico 3 : Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) que labora en el Restaurante El Tablón**



Elaboración propia - Encuesta 2016

La mayoría de trabajadores del Restaurante El Tablón (área de mozos), se encuentran insatisfechos (94%), esta insatisfacción tiene su origen en las limitadas oportunidades que condicionan al trabajador para alcanzar su desarrollo personal, el desempeño de tareas, beneficios laborales.

**Gráfico 4 : Nivel de Satisfacción Laboral del personal (área de mozos) según condiciones dimensiones específicas de la Escala Satisfacción Laboral SP**



Elaboración propia - Encuesta 2016

La relación con la autoridad denota el aprecio valorativo que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. La mayoría de los trabajadores están insatisfechos en relación con la autoridad, expresado que el nivel obtenido de insatisfacción es de 71%; indican llevarse mal con el jefe, con trato no cordial, y no se sienten valorados. El 29% de trabajadores que muestran parcial satisfacción respecto a la relación con la autoridad, quienes expresan que los superiores son comprensivos y en parte valoran el esfuerzo que realizan.

El desempeño de la tarea es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Se observa que la mayoría de trabajadores poseen un nivel alto

de insatisfacción (94%) con el desempeño de las tareas, porque consideran que la tarea realizada no es valiosa, sintiéndose poco útiles en la empresa; aquellos que muestran relativa satisfacción (6%) indican que el trabajo solo les ayuda a cubrir sus necesidades momentáneas y solo esperan otras oportunidades.

Se mide la satisfacción del trabajador frente al desarrollo personal, entendido como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Se observa que el nivel de satisfacción se encuentra entre una alta insatisfacción (94%) porque, no se les permite desarrollarse personalmente, disfrutan poco la labor que realizan, no se sienten realizados y por lo mismo no están felices con los resultados que logran en sus puestos.

Se mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. La relación social de los trabajadores dentro del espacio laboral expresa alta insatisfacción (71%), el 24% expresa parcial satisfacción y un 6% satisfacción laboral, siendo esta medición. El personal considera que el ambiente creado por sus compañeros de trabajo es de competencia para intentar sobresalir y desempeñar otras funciones.

La mayoría del personal expresa parcial y alta satisfacción (50% y 15%) respecto a la política administrativa, la cual, regula las relaciones laborales y asociadas directamente con el trabajador; el personal percibe ser parte de la empresa en lo formal, pero se siente explotado; el 35% de los trabajadores siente alta insatisfacción debido a los horarios de trabajo, que muchas veces se extienden a más de 12 horas de trabajo diarios, si bien se cumplen con las 48 horas semanales, ello está generando agotamiento físico del trabajador, en detrimento de la calidad de atención.

Existe una baja complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor

que se realiza, el personal indica que el sueldo es bastante bajo con relación a su expectativa laboral, solo permitiéndole cubrir sus necesidades básicas; únicamente el 18% expresa parcial satisfacción respecto a sus beneficios laborales y/o remunerativos.

Los elementos materiales o de infraestructura constituye un elemento facilitador de las actividades laborales, al medir la satisfacción sobre las condiciones físicas de distribución, confortabilidad y comodidad; se observa que la mayoría de trabajadores muestran insatisfacción con dichas características (76%), y al menos tres de cada diez trabajadores están parcialmente satisfechos.



### 3.1.4 Percepción de la Calidad del Servicio

**Tabla 9: Estadísticas calculadas para los ítems de Percepción sobre el servicio que brinda el Restaurante El Tablón**

Estadísticos descriptivos	Máximo	Media
---------------------------	--------	-------

<b>Tangible</b>	CS1 La apariencia de los elementos de servicio (copas, cubiertos, etc.) que se disponen, están en buen estado	5	3.74
	CS2 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	5	3.80
	CS3 Los empleados del restaurante tienen una apariencia limpia y agradable	5	3.62
	CS4 La presentación de la carta es atractiva y con facilidad de entendimiento	5	3.98
<b>Confiabilidad</b>	CS5 Cuando el personal se compromete a hacer algo en cierto tiempo lo cumple	5	3.13
	CS6 El personal sirve los platos con la temperatura, cocción y sabor adecuado	5	3.48
	CS7 Se me presta un servicio sin errores	5	3.26
	CS8 Los distintos servicios que me presta el restaurante son presentados correctamente desde la primera vez	5	3.39
	CS9 Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal del restaurante para que se haga cargo	5	3.24
<b>Capacidad respuesta</b>	CS10 El personal sirve lo solicitado con prontitud, hay rapidez en el servicio	5	3.04
	CS11 El personal del restaurante que me atiende conoce la composición de los platos ofrecidos en la carta	5	3.49
	CS12 Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del restaurante me ayudara a resolverlo de inmediato	5	3.16
	CS13 El personal nunca está demasiado ocupado para responder a mis preguntas e inquietudes	5	3.12
<b>Seguridad</b>	CS14 Confío en que el personal del restaurante tiene las habilidades necesarias para realizar el servicio de calidad	5	3.34
	CS15 Siempre recibo amabilidad en el trato por parte del personal del restaurante	5	3.27
	CS16 Cuando tengo una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	5	3.23
	CS17 Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante	5	3.36
<b>Empatía</b>	CS18 En el restaurante me prestan una atención muy personal	5	2.84
	CS19 El personal del restaurante siempre está atento a mis deseos y necesidades	5	3.01
	CS20 El personal del restaurante siempre está con una sonrisa en el rostro; muestra interés por servir a los comensales	5	2.99
	CS21 El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo (a).	5	3.41
	CS22 El restaurante tiene horarios de apertura accesibles a mí y al resto de los comensales.	5	4.57

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Tabla 10: Ordenamiento de los extremos estadísticos calculados según media aritmética para los ítems de Percepción sobre el servicio que brinda el Restaurante El**

**Tablón**

ítem	Dimensión	Media
------	-----------	-------

CS22 El restaurante tiene horarios de apertura accesibles a mí y al resto de los comensales.	Empatía	4.57
CS4 La presentación de la carta es atractiva y con facilidad de entendimiento	Tangible	3.98
CS2 Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	Tangible	3.80
CS1 La apariencia de los elementos de servicio (copas, cubiertos, etc.) que se disponen, están en buen estado	Tangible	3.74
CS3 Los empleados del restaurante tienen una apariencia limpia y agradable	Tangible	3.62
.		
.		
.		
CS13 El personal nunca está demasiado ocupado para responder a mis preguntas e inquietudes	Cap. Respuesta	3.12
CS10 El personal sirve lo solicitado con prontitud, hay rapidez en el servicio	Cap. Respuesta	3.04
CS19 El personal del restaurante siempre está atento a mis deseos y necesidades	Empatía	3.01
CS20 El personal del restaurante siempre está con una sonrisa en el rostro; muestra interés por servir a los comensales	Empatía	2.99
CS18 En el restaurante me prestan una atención muy personal	Empatía	2.84

Elaboración propia - Encuesta 2016

El cliente percibe que los horarios son adecuados a las necesidades del cliente, este ítem obtuvo el mayor puntaje, le siguen los elementos tangibles o físicos, las cuales identifican las respuestas de satisfacción del cliente.

En el otro extremo, encontramos que la empresa está incumpliendo con la mayoría de elementos de empatía tal como lo esperaba el cliente; es decir, el restaurante El Tablón no brinda una atención personalizada, atenta, servicial, interesada, así como los clientes perciben que existe una escasa prontitud y rapidez en el servicio, observando que el personal está demasiado ocupado para responder a sus preguntas o inquietudes con respecto al servicio.

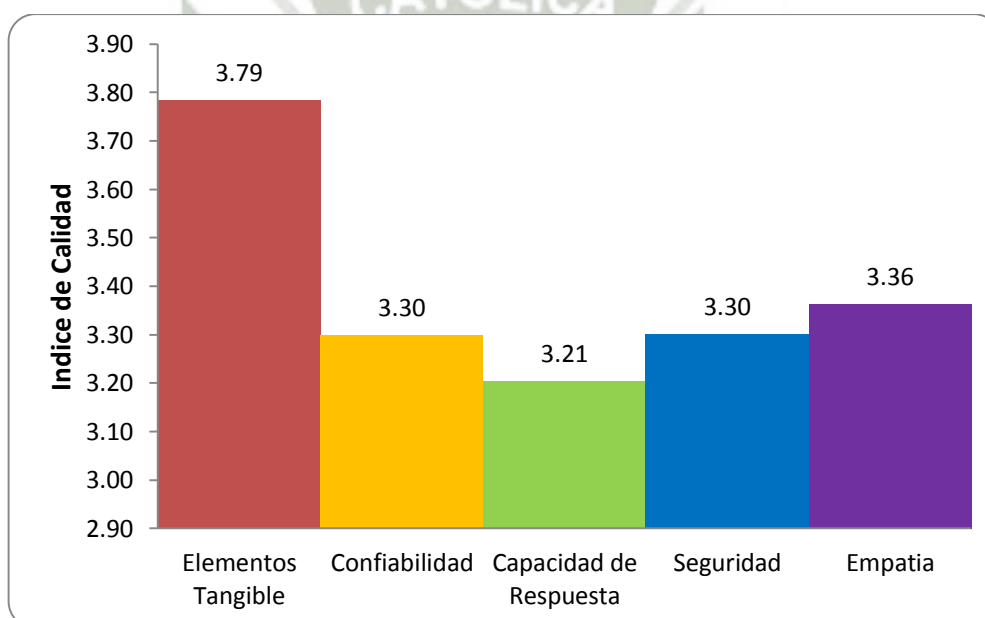
**Tabla 11: Promedio de las percepciones de los elementos evaluados en el servicio que brinda el Restaurante El Tablón**

Percepciones	Nº	% obtenido con
--------------	----	----------------

		respecto al 100%
Elementos Tangible	3.79	75.7
Confiabilidad	3.30	66.0
Capacidad de Respuesta	3.21	64.1
Seguridad	3.30	66.0
Empatía	3.36	67.3
Promedio / Índice de Calidad	3.39	67.8

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Gráfico 5 : Promedio de las percepciones de los elementos evaluados en el servicio que brinda el Restaurante El Tablón**



Elaboración propia - Encuesta 2016

El límite máximo de las percepciones del cliente es 5; los diferentes elementos estudiados, indican que el principal elemento percibido y entregado al cliente corresponde a elementos tangibles (3.79), la empatía únicamente por el horario de atención (3.36), teniendo los

valores más bajos los elementos de confiabilidad (3.30), Seguridad (3.3) y capacidad de respuesta (3.21).

En manera general, el cliente percibe recibe menor calidad que lo esperado optimo, un cambio significativo se da a nivel del elemento de capacidad de respuesta el cual expresa la mayor brecha con respecto a la expectativa (5) y la percepción del servicio (3.21).

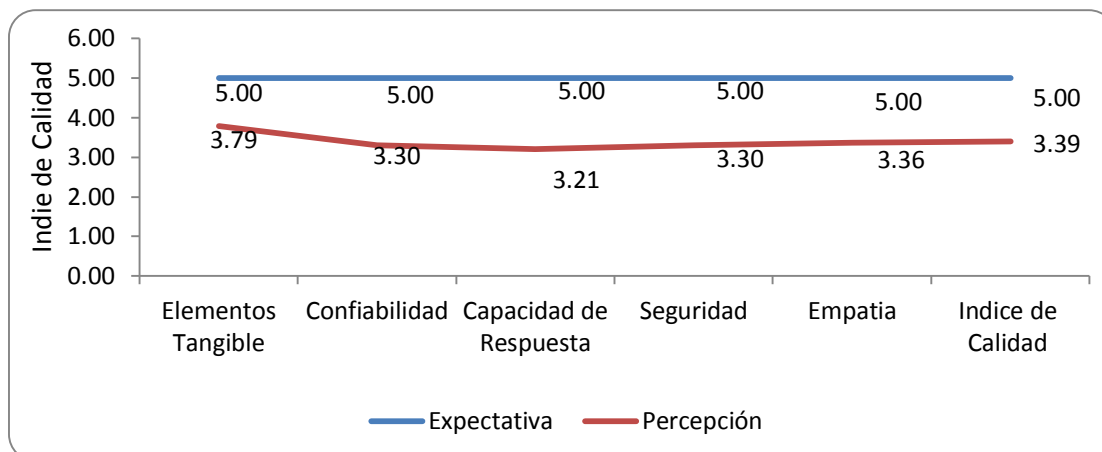
La empresa a través de sus mecanismos de atención al cliente ha puesto énfasis en los elementos externos como son la ubicación, infraestructura, elementos visuales que atraigan al cliente, sin embargo, está descuidando la esencia por la cual se le solicita el servicio, el cual debe ser una alta disposición para la atención y prontitud en el servicio (tiempo de espera, duración), así como el hecho de cumplir con lo prometido (eficacia). En pocas palabras iniciamos bien la relación con aspecto visual y horarios de atención, y terminamos inadecuadamente el servicio (demoras y falta de atención personalizada en el servicio).

**Tabla 12: Brechas en la Calidad**

	Expectativa	Percepción	Brecha	%
Elementos Tangible	5.00	3.79	1.21	24.30
Confiabilidad	5.00	3.30	1.70	34.01
Capacidad de Respuesta	5.00	3.21	1.79	35.89
Seguridad	5.00	3.30	1.70	33.97
Empatía	5.00	3.36	1.64	32.73
Índice de Calidad	5.00	3.39	1.61	32.18
% obtenido con respecto al 100%	100.00	67.82		

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Gráfico 6 : Brechas en la Calidad**



Elaboración propia - Encuesta 2016

La mayor brecha entre la expectativa optimizada y la percepción del servicio ofertado por el restaurante El Tablón, está dado por la capacidad de respuesta, existe un 35.89% de diferencia, seguido por la confiabilidad y seguridad del servicio (34 y 33% de diferencia).

Los elementos con menores brechas están integrados por los elementos tangibles (24.3%) y la empatía orientada a los horarios de atención (32.73%).

En manera general la brecha global entre la expectativa optimizada y la percepción del cliente está representa un 32.18% de diferencia con respecto a lo que el cliente debería recibir.

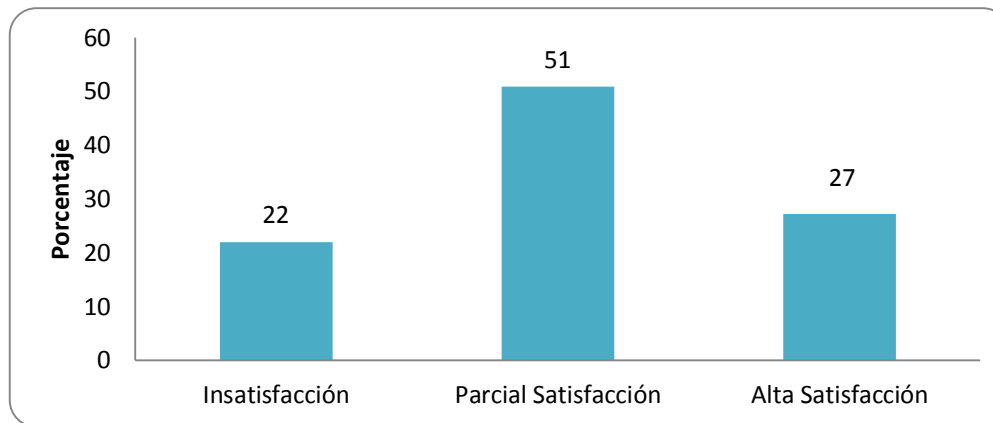
### 3.1.5 Nivel de Satisfacción Global del Servicio

**Tabla 13: Nivel de Satisfacción Global del cliente respecto a los servicios brindados por el Restaurante El Tablón**

	N°	%
Insatisfacción	264	22
Parcial Satisfacción	610	51
Alta Satisfacción	326	27
Total	1200	100

Elaboración propia - Encuesta 2016

**Gráfico 7 : Nivel de Satisfacción Global del cliente respecto a los servicios brindados por el Restaurante El Tablón**



Elaboración propia - Encuesta 2016

Dos de cada diez clientes termina insatisfechos con el servicio brindado en el Restaurante El Tablón, la mitad indica que posee una parcial satisfacción sobre el servicio y únicamente tres de cada diez personas indican que están satisfechos con el servicio.

### 3.1.6 Pruebas estadísticas

**Tabla 14: Relación entre las características del personal y el Estrés Laboral**

#### Prueba de chi-cuadrado de Pearson

		Estrés Laboral
Edad	Chi-cuadrado	12.678
	gl	6
	Sig.	.048(*)
Sexo	Chi-cuadrado	.666
	gl	2
	Sig.	.717
Nivel de Estudios	Chi-cuadrado	5.646
	gl	4
	Sig.	.027(*)
Estado Civil	Chi-cuadrado	3.768
	gl	6
	Sig.	.708

\* El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0.05.

Elaboración propia - Encuesta 2016

Al aplicar la prueba del  $\chi^2$  se encontró asociación estadística significativa entre la edad, el nivel de instrucción y la aparición del Estrés Laboral con  $p < 0.05$ , se infiere que, a medida

que aumenta la edad del trabajador y ante la ausencia de logros de estudios, se tienen mayor probabilidad de desarrollar el estrés laboral.

Se puede observar que a medida que la edad aumenta y el hecho de no haber cumplido con sus metas personales, teniendo carga familiar y con años de servicio está propiciando que el estrés se exprese, en especial por la escasa realización personal, expresado en despersonalización del servicio, tenemos a un personal poco motivado con el servicio.

**Tabla 15: Relación entre las características del personal y la Satisfacción Laboral**

		Nivel de Satisfacción Laboral
Edad	Chi-cuadrado	1.889
	gl	3
	Sig.	.596
Sexo	Chi-cuadrado	4.781
	gl	1
	Sig.	.029(*)
Nivel de Estudios	Chi-cuadrado	.885
	gl	2
	Sig.	.642
Estado Civil	Chi-cuadrado	3.036
	gl	3
	Sig.	.386

\* El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0.05.

Elaboración propia - Encuesta 2016

Al aplicar la prueba del Chi<sup>2</sup> se encontró asociación estadística significativa entre el sexo y la satisfacción laboral en el personal del restaurante El Tablón con  $p < 0.05$ , los trabajadores

del sexo masculino expresan mayor insatisfacción laboral, son quienes están en mayor búsqueda de realización personal mayoritariamente aquellos en condición de casados, por las propias exigencias familiares y propias.

**Tabla 16: Relación entre las características del cliente y la calidad del servicio**

**Pruebas de chi-cuadrado de Pearson**

		Nivel de Satisfacción por el servicio
Edad	Chi-cuadrado	46.302
	gl	8
	Sig.	.000(*)
Sexo	Chi-cuadrado	13.050
	gl	2
	Sig.	.001(*)
Nivel de instrucción	Chi-cuadrado	20.068
	gl	6
	Sig.	.003(*)
Estado Civil	Chi-cuadrado	90.032
	gl	8
	Sig.	.000(*)

\* El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel 0.05.

Elaboración propia - Encuesta 2016

Se encontró asociación estadística significativa entre la edad, el sexo, el nivel de instrucción, el estado civil y satisfacción por el servicio con  $p < 0.05$ , se infiere que las personas que tienen una mayor demanda del servicio están conformando la población económicamente activa cercana a los centros de servicio del restaurante El Tablón, quienes son mayoritariamente del sexo femenino, con instrucción técnica y secundaria, en estado de soltero, quienes requieren con prontitud el servicio, por lo cual su nivel de satisfacción es sensible a elementos de capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad en el servicio, dando valores negativos en la satisfacción global, a pesar que se tenga un centro de atención visualmente agradable y con horarios continuos a las necesidades del cliente.

**Tabla 17: Relación entre el Estrés, Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio**

**Pruebas de chi-cuadrado de Pearson**

		Calidad del Servicio
Estrés Laboral	Chi-cuadrado	67.695
	gl	4
	Sig.	.000(*)
Satisfacción Laboral	Chi-cuadrado	2.717
	gl	2
	Sig.	.040(*)

Elaboración propia - Encuesta 2016

Al aplicar la prueba del Chi<sup>2</sup> se encontró asociación estadística significativa entre el Estrés Laboral, Satisfacción Laboral y la Calidad del Servicio que brinda el restaurante El Tablón con  $p < 0.05$ , a mayor nivel de estrés e insatisfacción laboral, el nivel de calidad en el servicio estará expresado en insatisfacción, el estrés laboral está condicionado por la baja realización personal y expresado en la despersonalización del servicio al cliente; la insatisfacción laboral tiene su origen en las limitadas oportunidades que condicionan al trabajador para alcanzar su desarrollo personal, la poca valoración en el desempeño de tareas y escasos beneficios laborales.

### 3.2 Discusiones

En nuestro estudio se encontró que el 26% de trabajadores del área de mozos del Restaurante El Tablón presentan un alto nivel del síndrome de Burnout y el 62% se encuentra

categorizado como de nivel medio o intermedio en la ocurrencia del síndrome; expresado con mayor énfasis en la despersonalización en el servicio y realización personal, siempre en contacto directo con los clientes; este síndrome es la respuesta al estrés crónico originado por el contexto laboral y posee repercusiones de índole individual, afectando a la organización y su entorno.

Dentro de las escalas que caracterizan el síndrome de burnout encontramos prevalencia de los niveles: alto (53%) y medio (41%) en la dimensión de despersonalización, donde el personal reconoce actitudes de frialdad y de distanciamiento hacia el cliente; esta despersonalización está predispuesta por la escala de realización personal (47%) y medio-alto nivel de cansancio emocional (41%). Ante la cronicidad de estas dos dimensiones, el sujeto desarrolla actitudes de despersonalización, ante ello se suman las características del personal: personal adulto en condición de conviviente, mayoritariamente del sexo masculino con poca experiencia, con escasa identificación con la institución (menos de tres años de trabajo); que contribuyen a la aparición del síndrome de burnout como lo evidencian los estudios revisados.

Distintos datos fueron reportados en el estudio realizado por Macarena (2007) en trabajadores de restaurantes de comida rápida, quien indica que no se encontraron casos de estrés laboral, aun así, un 47% presentó “tendencia” al mismo, esta tendencia estuvo orientada al rango etéreo comprendido entre 20 y 30 años, la mayoría solteros, con enseñanza media completa, tienen entre 1 y 2 hijos y han trabajado de 6 a 18 meses en la empresa.

La mayoría de trabajadores del Restaurante El Tablón (área de mozos), se encuentran insatisfechos (94%), esta insatisfacción tiene su origen en las limitadas oportunidades que condicionan al trabajador para alcanzar su desarrollo personal, el desempeño de tareas, beneficios laborales, condiciones físicas, relación con la autoridad y escasas relaciones

sociales entre compañeros.

La relación con la autoridad denota el aprecio valorativo que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. La mayoría de los trabajadores están insatisfechos respecto a la relación con la autoridad, expresado que el nivel obtenido de insatisfacción es de 71%; indican llevarse mal con el jefe, con trato no cordial, y no se sienten valorados. El 29% de trabajadores que muestran parcial satisfacción respecto a la relación con la autoridad, quienes expresan que los superiores son comprensivos y en parte valoran el esfuerzo que realizan.

El desempeño de la tarea es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Se observa que la mayoría de trabajadores poseen un nivel alto de insatisfacción (94%) con el desempeño de las tareas, porque consideran que la tarea realizada no es valiosa, sintiéndose poco útiles en la empresa; aquellos que muestran relativa satisfacción (6%) indican que el trabajo solo les ayuda a cubrir sus necesidades momentáneas y solo esperan otras oportunidades.

Se mide la satisfacción del trabajador frente al desarrollo personal, entendido como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Se observa que el nivel de satisfacción se encuentra entre en alta insatisfacción (94%) porque no se les permite desarrollarse personalmente, disfrutan poco la labor que realizan, no se sienten realizados y por lo mismo no están felices con los resultados que logran en sus puestos.

Se mide el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. La relación social de los trabajadores dentro del espacio laboral expresa alta insatisfacción (71%), el 24% expresa parcial satisfacción y un 6% satisfacción laboral, siendo esta medición. El personal

considera que el ambiente creado por sus compañeros de trabajo es de competencia para intentar sobresalir y desempeñar otras funciones.

La mayoría del personal expresa parcial y alta satisfacción (50% y 15%) respecto a la política administrativa, la cual, regula las relaciones laborales y asociadas directamente con el trabajador; el personal percibe ser parte de la empresa en lo formal, pero se siente explotado; el 35% de los trabajadores siente alta insatisfacción debido a los horarios de trabajo, que muchas veces se extienden a más de 12 horas de trabajo diarios, si bien se cumplen con las 48 horas semanales, ello está generando agotamiento físico del trabajador, en detrimento de la calidad de atención.

Existe una baja complacencia en relación con el incentivo económico como pago por la labor que se realiza, el personal indica que el sueldo es bastante bajo con relación a su expectativa laboral, solo permitiéndole cubrir sus necesidades básicas; únicamente el 18% expresa parcial satisfacción respecto a sus beneficios laborales y/o remunerativos.

Los elementos materiales o de infraestructura constituye un elemento facilitador de las actividades laborales, al medir la satisfacción sobre las condiciones físicas de distribución, confortabilidad y comodidad; se observa que la mayoría de trabajadores muestran insatisfacción con dichas características (76%), y al menos tres de cada diez trabajadores están parcialmente satisfechos.

Nuestros hallazgos difieren con lo reportado por Umaña (2015) en la investigación sobre la “comunicación interna y satisfacción laboral” el cual concluye que la comunicación interna influye en la satisfacción laboral, el personal no posee dificultades para comunicarse con su jefe inmediato y cuando ocurre algún inconveniente en la organización, la información es trasladada a las jefaturas para que se resuelva.

El cliente percibe que los horarios son adecuados a las necesidades del cliente, este ítem obtuvo el mayor puntaje, le siguen los elementos tangibles o físicas, las cuales identifican las respuestas de satisfacción del cliente.

En el otro extremo, encontramos que la empresa está incumpliendo con la mayoría de elementos de empatía tal como lo esperaba el cliente; es decir, el restaurante El Tablón no brinda una atención personalizada, atenta, servicial, interesada, así como los clientes perciben que existe una escasa prontitud y rapidez en el servicio, observando que el personal está demasiado ocupado para responder a sus preguntas o inquietudes con respecto al servicio.

El límite máximo de las percepciones del cliente es 5; los diferentes elementos estudiados, indican que el principal elemento percibido y entregado al cliente corresponde a elementos tangibles (3.79), la empatía únicamente por el horario de atención (3.36), teniendo los valores más bajos los elementos de confiabilidad (3.30), Seguridad (3.3) y capacidad de respuesta (3.21).

La empresa a través de sus mecanismos de atención al cliente ha puesto énfasis en los elementos externos como son la ubicación, infraestructura, elementos visuales que atraigan al cliente, sin embargo, está descuidando la esencia por la cual se le solicita el servicio, el cual debe ser una alta disposición para la atención y prontitud en el servicio (tiempo de espera, duración), así como el hecho de cumplir con lo prometido (eficacia). En pocas palabras iniciamos bien la relación con aspecto visual y horarios de atención, y terminamos inadecuadamente el servicio (demoras y falta de atención personalizada en el servicio).

A diferencia de nuestros hallazgos en otras investigaciones realizadas por Sosa, Sierra & Montoya (2012), se indica que los empleados se encuentran satisfechos, mostrando entusiasmo en las actividades diarias, frente a sus clientes.

En manera general la brecha global entre la expectativa optimizada y la percepción del cliente está representada en un 32.18% de diferencia con respecto a lo que el cliente debería recibir.

Dos de cada diez clientes termina insatisfechos con el servicio brindado en el Restaurante El Tablón, la mitad indica que posee una parcial satisfacción sobre el servicio y únicamente tres de cada diez personas indican que están satisfechos con el servicio.

Al aplicar la prueba del Chi<sup>2</sup> se encontró asociación estadística significativa entre el Síndrome de Burnout y la Calidad del Servicio que brinda el restaurante El Tablón con  $p < 0.05$ , a mayor nivel de agotamiento profesional el nivel de calidad en el servicio estará expresado en alta insatisfacción y viceversa, el síndrome está condicionado por la baja realización personal y expresado en la despersonalización del servicio al cliente.

Nuestros hallazgos coinciden con lo reportado por Sosa, Sierra & Montoya (2012), quienes indican que la satisfacción laboral influye en la atención al cliente.

Moreno (2011) en la investigación “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce” expresa resultados que difieren con nuestros hallazgos donde menciona que las dimensiones intangibles han sido las mejores calificadas las cuales son: empatía, seguridad y capacidad de respuesta las cuales han obtenido las mejores calificaciones con puntajes iguales a 4.501, 4.017 y 3.961 respectivamente.

## Conclusiones

- Primero.** El personal del área de mozos en el Restaurante El Tablón presenta estrés laboral en un nivel medio y alto, expresado con mayor prevalencia por la baja realización personal y despersonalización en el servicio.
- Segundo.** El personal del Restaurante El Tablón se encuentra insatisfecho con su labor por las limitadas oportunidades que condicionan el desarrollo personal, la escasa valoración de sus tareas cotidianas y bajos beneficios laborales.
- Tercero.** La calidad del servicio es percibida con altas deficiencias en el servicio, los principales elementos que lo condicionan se originan en la confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta del personal; ocasionando que exista una brecha del 32% con respecto a la expectativa optimizada
- Cuarto.** Los clientes identifican a los horarios de atención al cliente (apertura 24 horas al día) y los elementos tangibles o físicos como los elementos más importante que reciben al momento de ser atendidos; en contraposición la mayoría de clientes percibe que la empresa no brinda una atención personalizada, atenta, servicial con prontitud ni rapidez.
- Quinto.** El nivel de estrés y satisfacción del trabajador tiene una influencia altamente significativa en la calidad del servicio ofertado por el Restaurante El Tablón, a mayor nivel de estrés y menor satisfacción laboral, la calidad del servicio tiende a disminuir.

## Recomendaciones

- Primero.** La Universidad Católica de Santa María, a través del Programa Profesional de Administración de Empresas y la Escuela Profesional de Turismo deberán promover la realización de estudios similares para monitorear tendencias en la ocurrencia del estrés, satisfacción laboral y programas de capacitación para mejorar la calidad en el servicio del restaurante en la ciudad de Arequipa.
- Segundo.** La Gerencia General del Restaurante, El Tablón debe contar con un especialista que brinde asistencia al personal, que calificó con niveles altos de estrés laboral a fin de reducir la prevalencia y evitar que incremente la baja calidad en la atención.
- Tercero.** Se recomienda a la Gerencia General del Restaurante El Tablón diseñar y mejorar el organigrama estructural y funcional, de acuerdo a las necesidades del mercado, con un claro enfoque de atención al cliente.
- Cuarto.** Se recomienda a la Gerencia General mejorar las condiciones laborales del personal, replanteando la política administrativa y beneficios laborales.
- Quinto.** Se recomienda al área de recursos humanos del Restaurante El Tablón, la aplicación semestral de evaluaciones del estrés y satisfacción laboral a todo el personal en actividad, a fin de monitorear su avance o disminución.
- Sexto.** La Gerencia General del Restaurante El Tablón deberá diseñar estrategias para motivar, comprometer y fortalecer la actitud del trabajador respecto al servicio que brinda y reconocer su importancia como el primer contacto con el cliente y responsable de la satisfacción en el servicio.

## Bibliografía

- Alava, C. (2010). *Psicología Clínico – Laboral*. Lima: Editorial San Marcos, 10ma Edición.
- Amezcua Hernández, K. H. (2012). Satisfacción Laboral y su relación con la productividad de los colaboradores en Lekki Restaurant (Tesis de Licenciado en Administración de Empresas). Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Araguren, H., & Izquierdo, H. (2006). Incidencia del Síndrome de Burnout como variable que afecta la productividad del personal. (Tesis para obtener el título de Magister en Gerencia de Finanzas). *Universidad Nacional Experimental de Guayana*. Guayana.
- Calixto Olalde, M., Okino Sawada, N., Hayashida, M., Costa Mendes, I., Trevizan, M., & Godoy, S. (2001). Escala SERVQUAL: Validación en Población. *Florianopolis*, 526-33.
- Centro de Estudios de Opinión. (marzo de 2005). Una herramienta para evaluar el servicio: el SERVQUAL. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Antioquia*. Colombia.
- Chiang M, M., Méndez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail. . *Revistas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.
- Concha, J. R. (2010). Satisfacción del cliente en empresas de servicio: El caso de la industria de restaurantes. Cali, Colombia: Simposio Brasileiro de Ciencias de Servicios.
- EcuRED. (26 de marzo de 2016). *ecured*. Obtenido de Evaluación de la Calidad: [http://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad](http://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad)
- El Tablón. (16 de abril de 2016). *El Tablón*. Obtenido de Institucionalidad: [http://eltablón.pe/index.php?option=cmm\\_princ&view=pw\\_instit](http://eltablón.pe/index.php?option=cmm_princ&view=pw_instit)
- Fernandez San Martín, M., Moinelo Camporro, A., & Villanueva Guerra, A. (2010). Satisfacción laboral de los profesionales de Área 10 del Insalud de Madrid. *Rev. Esp. Salud Pública*, 01-02.
- Fraser, I. (2001). *El modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio al cliente (Tesis de Administración de Empresas)*. Panamá: Universidad de Panamá.
- García Alvarez, A., & Ovejero Bernal, A. (2002). *Feedback Laboral y Satisfacción*. España: Universidad de Oviedo.
- Gomero Palomino, R. (Octubre de 2005). El Síndrome de Burnout en personal de los hospitales de la empresa de Southern Perú Copper Corporation. *Rev.*

Lima, Perú.

Gómez, L. (2011). Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial. (Tesis para obtener el título de Administrador de Empresas). *CENTRUM*. Lima. Perú.

Gonzales Valdiguiesias, K., Gutierrez Carbajal, C., Rueda Begazo, K., & Zúñiga Arguedas, M. (2014). Segmentación de Mercados. *Marketing*. Arequipa: UCSM.

González Bolea, L., Carmona Calvo, M., & Rivas Zapata, M. (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. *Instituto Andaluz de Tecnología*. Andalucía, España: Editorial EGONDI Artes Gráficas.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodologías de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Hernandez Sanchez , M. (20 de febrero de 2007). *Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana*. Obtenido de Monografías.com: <http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml>

Infomarketing. (22 de abril de 2016). *El Tablón abrió su primer restaurante en Lima*. Obtenido de <http://www.infomarketing.pe/marketing/noticias/eltablonaabriosuprimerrestauranteenlima/>

Marquez Perez, M. (18 de febrero de 2007). *Satisfacción laboral*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.

Mestres, J. (2003). *Técnicas de Gestión y Dirección*. España: Editorial Vértice.

Moreno Hidalgo, J. A. (2012). Medición de la Satisfacción del Cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce. Piura, Perú: Programa Académico de Administración de Empresas.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Paredes Nuñez, J. (2011). *Manual para la formulación del Proyecto de Tesis*. Arequipa: Editorial Universidad Católica Santa María.

Prevention-world.com. (26 de febrero de 2008). *Actualidad Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de <http://prevention-world.com/actualidad/articulos/sindrome-burnout-y-profesionales-sanitarios/>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13va ed. Edi. Pearson Educación.

- Rodríguez Feijoó, S., Rodríguez Caro, A., Tejera Gil, M., & Dávila Quintana, D. (2007). Satisfacción del consumidor: Modelos Explicativos. *Departamento de Métodos Cuantitativos en Economía y Gestión Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*. España.
- Rojo , M. (2003). *Dirección y Gestión de Empresas*. España: Editorial Pirámide.
- Sosa, D., Sierra, I., & Montoya, O. (2012). Influencia de la Satisfacción Laboral sobre la atención al cliente en la empresa Church's Chicken. México: Universidad Francisco Morazán.
- Thereau, J. (2000). El estrés físico y psicológico en el trabajo. Madrid, España: Centro de Publicaciones del Ministerio de Trabajo.
- Umaña Cisneros, A. M. (2015). Comunicación interna y Satisfacción Laboral (Tesis para graduarse de Licenciado). México: Universidad Rafael Landívar.
- Useche , M. (2008). Factores de personalidad relacionados con el síndrome de Burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

**Anexos**

**Anexos 01: Instrumentos de Toma de Datos**

**CUESTIONARIO DE ESTRÉS, SATISFACCIÓN LABORAL, CALIDAD DEL SERVICIO**

La encuesta se ha elaborado para analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa El Tablón SAC, la información es confidencial, anónima; servirá para diseñar, fortalecer y plantear estrategias integrales que contribuyan en la mejora de atención al cliente.

Responde según corresponda, marcando con una (X) o escribiendo la respuesta.

**Datos Generales**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )  
 Nivel de Estudios: Primario ( ) Secundario ( ) Universitario Completo ( )  
 Técnico ( ) Postgrado ( )  
 Estado Civil: Casado ( ) Soltero ( ) Conviviente ( ) Divorciado ( ) Viudo ( )  
 Años de Trabajo en la empresa: (\_\_\_\_\_)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)**

Código	Puntuación	Descripción
NA	1	Nunca
AA	2	Alguna vez al año
AM	3	Alguna vez al mes
AS	4	Algunas veces a la semana
DI	5	Diariamente

Responda según corresponda, marcando con una X

Con que frecuencia siente cada una de las siguientes afirmaciones.

Nunca  
 Algunas vec  
 Algunas vec  
 Algunas vec  
semana  
 Diariamente

		Nunca	Algunas vec	Algunas vec	Algunas vec <small>semana</small>	Diariamente
01	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
02	Me siento agotado al final de la jornada de trabajo.					
03	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.					
04	Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.					

05	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.					
06	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.					
07	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.					
08	Me siento quemado por mi trabajo.					
09	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.					
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.					
12	Me siento muy activo.					
13	Me siento frustrado en mi trabajo.					
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis clientes.					
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.					
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.					
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.					
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
20	Me siento acabado.					
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.					
22	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas.					

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

Ejemplo

N		T A	A	I	D	T D
1	El trabajo que realiza le hace ser mejor.				X	

Código	Puntuación	Descripción
TA	(1)	Totalmente de acuerdo.
A	(2)	De acuerdo.
I	(3)	Indeciso.
D	(4)	En desacuerdo.
TD	(5)	Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N	Enunciado	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las					

	labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración



## ENCUESTA A CLIENTES DEL RESTAURANTE EL TABLÓN

Estimado cliente: En nuestro intento por brindarle siempre un mejor servicio, le pedimos nos ayude a conocer las percepciones que tuvo usted con respecto al servicio ofrecido en el Restaurante El Tablón.

Le pedimos que responda a este cuestionario de manera sincera. Marque con una X

### Datos generales

1. Edad..... Sexo: M ( ) F ( )
2. ¿Qué nivel de Instrucción posee?:  
Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria ( ) Maestría ( ) Doctorado ( )
3. ¿Cuál es su Estado Civil?  
Soltero ( ) Casado ( ) Convivientes o parte de una pareja ( ) Viudo ( ) Divorciado ( )
4. Con que frecuencia asiste al restaurante El Tablón?  
Diariamente ( ) una vez por semana ( ) quincenalmente ( )  
Al mes ( ) cada seis meses ( )

A continuación marque con una X, evaluando cada pregunta en una escala del 1 al 5, donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho

		1	2	3	4	5
01	La apariencia de los elementos de servicio (copas, cubiertos, etc.) que se disponen, están en buen estado	1	2	3	4	5
02	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
03	Los empleados del restaurante tienen una apariencia limpia y agradable	1	2	3	4	5
04	La presentación de la carta es atractiva y con facilidad de entendimiento	1	2	3	4	5
05	Cuando el personal se compromete a hacer algo en cierto tiempo lo cumple	1	2	3	4	5
06	El personal sirve los platos con la temperatura, cocción y sabor adecuado	1	2	3	4	5
07	Se me presta un servicio sin errores	1	2	3	4	5
08	Los distintos servicios que me presta el restaurante son presentados correctamente desde la primera vez	1	2	3	4	5
09	Cuando necesito ayuda o algo en particular, siento toda la confianza de acudir al personal del restaurante para que se haga cargo	1	2	3	4	5
10	El personal sirve lo solicitado con prontitud, hay rapidez en el servicio	1	2	3	4	5
11	El personal del restaurante que me atiende conoce la composición de los platos ofrecidos en la carta	1	2	3	4	5
12	Si se me presenta un problema o necesito ayuda, el personal del restaurante me ayudara a resolverlo de inmediato	1	2	3	4	5
13	El personal nunca está demasiado ocupado para responder a mis preguntas e inquietudes	1	2	3	4	5

14	Confío en que el personal del restaurante tiene las habilidades necesarias para realizar el servicio de calidad	1	2	3	4	5
15	Siempre recibo amabilidad en el trato por parte del personal del restaurante	1	2	3	4	5
16	Cuando tengo una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	1	2	3	4	5
17	Me siento tranquilo y seguro dentro del restaurante	1	2	3	4	5
18	En el restaurante me prestan una atención muy personal	1	2	3	4	5
19	El personal del restaurante siempre está atento a mis deseos y necesidades	1	2	3	4	5
20	El personal del restaurante siempre está con una sonrisa en el rostro; muestra interés por servir a los comensales	1	2	3	4	5
21	El ambiente que hay en el restaurante me hace sentir cómodo (a).	1	2	3	4	5
22	El restaurante tiene horarios de apertura accesibles a mí y al resto de los comensales.	1	2	3	4	5

¿Cómo calificaría el servicio recibido en una escala del 1 al 10?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Muy pésimo

Excelente

¿Qué recomendaciones propondría al Restaurante para mejorar el servicio de atención?

---



---



---



---

## Anexos 02: Tablas complementarias

### Relación entre las características del personal y el Estrés Laboral

		Síndrome de Burnout							
		Alto		Medio		Bajo		Total	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Edad	Entre 15 y 17	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	18 a 29 años	1	10%	9	43%	2	67%	12	35%
	30 a 39 años	8	80%	10	48%	0	0%	18	53%
	40 a 49 años	1	10%	0	0%	1	33%	2	6%
	50 a más	0	0%	2	10%	0	0%	2	6%
	Total	10	100%	21	100%	3	100%	34	100%
Sexo	Masculino	6	60%	11	52%	1	33%	18	53%
	Femenino	4	40%	10	48%	2	67%	16	47%
	Total	10	100%	21	100%	3	100%	34	100%
Nivel de Estudios	Primaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria	0	0%	6	29%	0	0%	6	18%
	Técnico	9	90%	12	57%	3	100%	24	71%
	Superior Universitario	1	10%	3	14%	0	0%	4	12%
	Total	10	100%	21	100%	3	100%	34	100%
Nivel de Estudios	Primaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Superior Universitario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Estado Civil	Soltero	5	50%	7	33%	0	0%	12	35%
	Casado	1	10%	4	19%	1	33%	6	18%
	Conviviente	3	30%	9	43%	2	67%	14	41%
	Viudo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Divorciado	1	10%	1	5%	0	0%	2	6%
	Total	10	100%	21	100%	3	100%	34	100%

### Relación entre las características del personal y el Satisfacción Laboral

		Nivel de Satisfacción Laboral							
		Insatisfecho		Parcial satisfacción		Satisfecho		Total	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Edad	Entre 15 y 17	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	18 a 29 años	12	38%	0	0%	0	0%	12	35%
	30 a 39 años	16	50%	2	100%	0	0%	18	53%
	40 a 49 años	2	6%	0	0%	0	0%	2	6%
	50 a más	2	6%	0	0%	0	0%	2	6%
	Total	32	100%	2	100%	0	0%	34	100%
Sexo	Masculino	18	56%	0	0%	0	0%	18	53%
	Femenino	14	44%	2	100%	0	0%	16	47%
	Total	32	100%	2	100%	0	0%	34	100%
Nivel de Estudios	Primaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria	6	19%	0	0%	0	0%	6	18%
	Técnico	22	69%	2	100%	0	0%	24	71%
	Superior Universitario	4	13%	0	0%	0	0%	4	12%
	Total	32	100%	2	100%	0	0%	34	100%
Nivel de Estudios	Primaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Secundaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Superior Universitario	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Técnico	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Total	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Estado Civil	Soltero	12	38%	0	0%	0	0%	12	35%
	Casado	6	19%	0	0%	0	0%	6	18%
	Conviviente	12	38%	2	100%	0	0%	14	41%
	Viudo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Divorciado	2	6%	0	0%	0	0%	2	6%
	Total	32	100%	2	100%	0	0%	34	100%

Relación entre las características del personal y el Satisfacción en Servicio que brinda el Restaurante El Tablón

		Nivel de Satisfacción por el Servicio							
		Insatisfecho		Regular satisfacción		Satisfecho		Total	
		Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna	Recuento	% del N de la columna
Edad	Entre 15 y 17	29	11%	29	5%	12	4%	70	6%
	18 a 29 años	120	45%	326	53%	186	57%	631	53%
	30 a 39 años	62	23%	103	17%	62	19%	227	19%
	40 a 49 años	16	6%	74	12%	12	4%	103	9%
	50 a más	37	14%	78	13%	54	16%	169	14%
	Total	264	100%	610	100%	326	100%	1200	100%
Sexo	Masculino	124	47%	256	42%	107	33%	487	41%
	Femenino	140	53%	355	58%	219	67%	713	59%
	Total	264	100%	610	100%	326	100%	1200	100%
Nivel de Estudios	Primaria	0	0%	0	0%	4	1%	4	0%
	Secundaria	74	28%	186	30%	74	23%	334	28%
	Técnico	144	55%	342	56%	186	57%	672	56%
	Superior Universitario	45	17%	82	14%	62	19%	190	16%
	Total	264	100%	610	100%	326	100%	1200	100%
Estado Civil	Soltero	165	63%	384	63%	181	56%	730	61%
	Casado	74	28%	99	16%	115	35%	289	24%
	Conviviente	12	5%	91	15%	29	9%	132	11%
	Viudo	12	5%	16	3%	0	0%	29	2%
	Divorciado	0	0%	21	3%	0	0%	21	2%
	Total	264	100%	610	100%	326	100%	1200	100%
Frecuencia de servicio	Bajo	107	41%	252	41%	54	16%	412	34%
	Regular	140	53%	330	54%	202	62%	672	56%
	Alto	16	6%	29	5%	70	22%	115	10%
	Total	264	100%	610	100%	326	100%	1200	100%





	CE	DE	RP	Estres1	Estres2	Estres3		
1	23	10	29	Medio	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
2	17	12	34	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
3	22	18	20	Medio	Alto	Alto	Alto	Parcial satisfacción
4	17	7	34	Bajo	Medio	Medio	Medio	Insatisfecho
5	13	10	36	Bajo	Alto	Medio	Alto	Insatisfecho
6	11	5	36	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Insatisfecho
7	21	9	30	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
8	20	9	28	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
9	20	9	28	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
10	12	9	22	Bajo	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
11	17	10	38	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
12	13	9	36	Bajo	Medio	Medio	Medio	Insatisfecho
13	9	7	40	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Insatisfecho
14	11	11	39	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
15	14	11	39	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
16	31	16	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
17	37	21	27	Alto	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
18	23	10	29	Medio	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
19	37	21	27	Alto	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
20	31	16	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Insatisfecho
21	14	11	39	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
22	11	11	39	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
23	9	7	40	Bajo	Medio	Bajo	Alto	Insatisfecho
24	13	9	36	Bajo	Medio	Medio	Medio	Insatisfecho
25	17	10	38	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
26	12	9	22	Bajo	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
27	20	9	28	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
28	20	9	28	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
29	21	9	30	Medio	Medio	Alto	Medio	Insatisfecho
30	11	5	36	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Insatisfecho
31	13	10	36	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho
32	17	7	34	Bajo	Medio	Medio	Medio	Insatisfecho
33	22	18	20	Medio	Alto	Alto	Alto	Parcial satisfacción
34	17	12	34	Bajo	Alto	Medio	Medio	Insatisfecho













