

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN RECURSOS
HUMANOS**

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA
EN ADMINISTRACIÓN CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS.

**ANALIZAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU
IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES
DE LA EMPRESA CAFÉ LA CREPA CR EN SAN ISIDRO DE
HEREDIA DURANTE EL MES DE JUNIO DEL 2018.**

Sustentante

Catalina Bertozzi Herrera

Tutora:

Maritza Castellón Alvarado

II Cuatrimestre, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo Catalina María Bertozzi Herrera, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0224-0738 egresado de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Analizar la influencia del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores de la empresa Café la crepa CR en San Isidro de Heredia en junio del 2018, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los 05 días del mes de julio del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante

Cédula 4-0224-0738

CARTA DEL TUTOR

Heredia, 4 de julio 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Administración de Negocios

Estimados señores:

La estudiante Catalina María Bertozzi Herrera, cédula de identidad número 4-0224-0738, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ANALIZAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ LA CREPA CR EN SAN ISIDRO DE HEREDIA EN JUNIO DEL 2018.". El cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

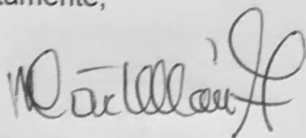
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:


a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



Maritza Castellón Alvarado
Cédula identidad Número 1-0862-0937

Recibido


Heredia, 17 de agosto del 2018

Señores
Departamento de Registro
Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
S.O.

Estimados Señores,

La estudiante **CATALINA BERTOZZI HERRERA**, cédula de identidad **4-0224-0738**, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado: **ANALIZAR LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CAFÉ LA CREPA CR EN SAN ISIDRO DE HEREDIA DURANTE EL MES DE JUNIO DEL 2018**, el cual ha elaborado para optar por el grado de **Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recurso Humanos**.

Doy fe que he revisado y efectuado las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente a la estructura del documento, así como también he verificado que se realizaran las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por lo anterior, este trabajo de investigación **cuenta con mi aval** para ser presentado en la Defensa Pública posterior a la revisión del Filólogo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes, positioned above the typed name of the signatory.

Lic. Roger Coto Mora
Cédula: 1-1017-0421

CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

3 de agosto de 2018

Señores

Universidad Hispanoamericana
Facultad de Ciencias Económicas

Estimados señores:

La estudiante Catalina Bertozzi Herrera, cédula de identidad número 4-0224-0738 presentó a revisión su trabajo final de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración con énfasis en Recursos Humanos, titulado "Analizar la influencia del estrés laboral y su impacto en el desempeño de los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR en San Isidro de Heredia durante el mes de junio del 2018"

Revisé y corregí los aspectos referentes a estructura gramatical, acentuación, ortografía, puntuación y vicios del lenguaje que se trasladan al escrito, por tanto desde el punto de vista filológico el trabajo cumple con los requisitos necesarios para su presentación. Cabe aclarar que se respeta el estilo de la estudiante.

Atentamente:


Faustina Chang Murillo

Cédula 4 095 462

Filóloga

Código Colegio profesional 1807

TABLA DE CONTENIDOS

Contenidos	
Introducción.....	6
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.1.1 Antecedentes del problema:	9
1.1.2 Problematización:	11
1.1.3 Justificación del tema:	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivos generales:	17
1.3.1 Objetivos específicos:	17
1.4. Alcances y limitaciones.....	18
1.4.1 Alcances	18
1.4.2 Limitaciones	18
2.1 Contexto histórico, antecedentes de la organización.....	20
2.2 Contexto teórico- conceptual:.....	21
2.2.1 La administración:	21
2.2.1.1 La administración como un elemento esencial para cualquier organización:	22
2.2.2 La organización:	23
2.2.3 Administración de Recursos Humanos:	23
2.2.3.1 Propósito de la administración de recursos humanos:	24
2.2.4 El estrés laboral:	24
2.2.4.1 El estrés laboral y el sector de la organización:	26
2.2.4.2 Tipos de estrés laboral:	27
2.2.4.3 Estrategias para prevenir el estrés laboral:	29
2.2.4.4 Estrategias para disminuir el estrés laboral:	29
2.2.4.5 Estresores extra organizacionales:	32
2.2.5 Evaluación del desempeño:	34
2.2.6 Componentes de la evaluación del desempeño:	35
2.2.7 Clima organizacional:	36
2.2.8 El servicio al cliente:	37

2.3	Hipótesis:.....	38
2.4	Operacionalización de hipótesis:.....	38
3.1	Tipo de investigación:.....	40
3.1.1	Finalidad:	40
3.1.2	Dimensión temporal:	40
3.1.3	Marco:	41
3.1.4	Condición en que se hace la investigación:	41
3.1.5	Carácter:	42
3.1.6	Naturaleza:	42
3.2	Sujetos y fuentes de información:.....	43
3.2.1	Sujetos:	43
3.2.2	Fuentes de información:	43
3.2.2.1	Primera mano:	43
3.2.2.2	Segunda mano:	46
3.3	Selección de muestreo:.....	46
3.3.1	La población:	46
3.3.2	La muestra:	46
3.3.3	Probabilístico:	48
3.4	Técnicas e instrumentos para recolectar información:.....	48
3.5	Operacionalización de las variables:.....	48
3.5.1	Variable independiente:	48
3.5.2	Variable dependiente:	49
3.6	Cuadro operacionalización de las variables:	50
4.1	Descripción de la situación:.....	54
4.1.1	Tabulación encuesta clientes	55
4.1.2	Tabulación encuesta empleados	69
5.1	Conclusiones.....	83
5.1.1	Objetivo #1: Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.	83
5.1.2	Objetivo #2: Identificar las causas que producen estrés laboral en los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.	83
5.1.3	Objetivos #3: Identificar los estresores extra organizacionales que afectan a los colaboradores de Café la Crepa CR.	84
5.1.4	Objetivo #4: Determinar cómo puede afectar el estrés laboral en el trabajo a nivel general de los colaboradores de Café la Crepa CR y cómo afecta el servicio al cliente.	85

5.2	Recomendaciones	87
5.2.1	Recomendaciones objetivo #1:	87
5.2.2	Recomendaciones objetivo #2	88
5.2.3	Recomendaciones objetivo #3	89
5.2.4	Recomendaciones objetivo #4:	90
6.1	Presentación:	94
6.2	Justificación:.....	94
6.3	Alcances y limitaciones:	95
6.3.1	Alcances:	95
6.3.2	Limitaciones:	95
6.4	Objetivos de la propuesta:	96
6.4.1	Objetivo general:	96
6.4.2	Objetivos específicos:	96
6.5	Desarrollo de propuestas:.....	98
6.5.1	Valorar y revisar la cantidad de horas trabajadas por cada uno de los colaboradores de la crepería.	98
6.5.2	Realizar reuniones individuales, jefatura- colaborador cada semana para valorar como se sienten en la empresa.	100
6.5.3	Hacer una evaluación de los procesos de entrenamiento.	100
6.5.4	Realizar capacitaciones de nuevas técnicas y tendencias en el mercado de platillos y bebidas que agraden a los clientes.	102
6.5.5	Hacer reuniones semanales grupales en las cuales se tenga la oportunidad de hablar temas relacionados con el trabajo.	102
6.5.6	Distribuir y delegar tareas por medio de la creación de una pizarra de pared. 103	
6.5.7	Hacer dinámicas o talleres trimestrales que permitan crear un mayor acercamiento de todos los trabajadores y a la vez generar motivación en cada colaborador.	104
6.5.8	Realizar pequeños ejercicios post laborales que le permitan disminuir el agotamiento del día y además que ayuden a reducir el estrés.	106
6.5.9	Organizar una pequeña actividad navideña que involucre a tanto a los colaboradores como a su núcleo familiar para que puedan compartir.	109
6.5.10	Establecer un tiempo estándar de preparación de los alimentos y bebidas...	112
6.5.11	Elaborar una pequeña caja que sirva de buzón de recomendaciones:	112
6.5.12	Premiar al empleado de mes por medio con un reconocimiento grupal y además regalarle entradas al cine.	113

6.5.13	Hacer un plan que involucre darle, ya sea medio día o el día completo, a cada uno de los empleados en su fecha de cumpleaños.	114
6.5.14	Implementar bonificaciones a final de año:	115
6.6	Cronograma de actividades	116
6.7	Presupuesto final	116
Referencias		118
Cuestionario servicio al cliente		121
Encuesta estrés laboral trabajadores		124

Introducción

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de estrés que tienen los trabajadores de Café la Crepa CR, así como sus causas y consecuencias.

Para cumplir este objetivo se buscó la opinión de personas que trabajan en la Crepería por medio de una encuesta; de igual forma, por medio de la observación se logró obtener datos importantes al respecto. También se aplicaron encuestas a los clientes que frecuentan la crepería, así como a los nuevos clientes, con el fin de obtener retroalimentación de los mismos con respecto al servicio que se les está brindando.

En el capítulo uno se encuentra la información detallada del problema establecido, sus antecedentes y justificación, así como los objetivos generales y específicos y los alcances y limitaciones de la investigación.

El capítulo dos aborda el marco teórico donde se habla ampliamente sobre conceptos importantes y fundamentales acerca de la administración, así como la administración de recursos humanos. De igual forma se explica acerca del estrés laboral, los tipos de estrés, causas y consecuencias, y formas de evitar el estrés. Adicional a esto, se habla sobre la evaluación del desempeño, clima organizacional y servicio al cliente.

En el tercer capítulo se explica el tipo de investigación que se desarrolló, su finalidad, su dimensión, marco, naturalezas y carácter. Las fuentes de las que se obtuvo la información, la muestra y población utilizadas, las metodologías usadas para obtener los datos y la explicación de las variables.

En el capítulo cuatro se encuentra el análisis de los resultados de las encuestas detallados en tablas y gráficos, así como las opiniones de cada una de las personas que fueron entrevistadas y por último en el quinto capítulo se explican las conclusiones y recomendaciones obtenidas para cada objetivo planteado.

En cuanto al capítulo quinto se habla y se desarrollan las conclusiones a las cuales se llegaron después del proceso de investigación y además se explican las recomendaciones que se podrían poner en práctica.

Finalmente, el capítulo seis explica el desarrollo de las propuestas y cómo podrían llevarse a cabo las mismas con el propósito de mejorar la calidad en el servicio y además evitar y prevenir el estrés en los colaboradores de la crepería.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1 Antecedentes del problema:

Dentro del ambiente económico se encuentran personas quienes dedican la mayor parte de su tiempo a trabajar y cumplir con sus funciones dentro de una organización. Como resultado existen diversos elementos que generan estrés en los trabajadores. En distintas ocasiones el estrés laboral podría originarse por causas variadas. Una muy importante, la cual se presenta en la mayoría de entidades es la “carga de trabajo”. El recurso humano se expone a ella en un ambiente donde se pueden manejar grandes cantidades de actividades o tareas. Además, la presión por dar buenos resultados puede ocasionar que el individuo llegue a un nivel de estrés muy alto y eso pueda afectar su salud y vida privada.

El estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce en los colaboradores insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima y otras enfermedades capaces de afectar la salud física y mental de las personas. Paradigmas actuales como la globalización de las economías y de la cultura en general, abocan a las empresas a contar con personal muy calificado en términos de productividad y competitividad, por lo tanto, las organizaciones son más exigentes con los resultados por obtener de sus trabajadores y ellos están más propensos a tener estrés en su vida laboral.

El estrés laboral es un problema de gran importancia y relevancia en el recurso humano de hoy en día. Repercute tanto en este como en la organización, por ende, es necesario analizar dentro de las organizaciones la importancia y magnitud del problema.

Café la Crepa CR es una crepería y cafetería, nace el 25 de julio del 2016, se ubica en San Isidro de Heredia. Actualmente cuenta con dos empleados, más su dueña y fundadora Johanna Pérez Corrales y un socio quien se integra a la empresa en enero del 2018.

Por el tipo de actividad brinda un servicio en tiempo real a sus clientes y su día a día consiste en la preparación de platillos y bebidas, los cuales deben satisfacer las expectativas del consumidor, genera estrés en los trabajadores durante sus labores diarias. Este problema se da desde setiembre del 2016, pues hay mucho cambio de personal en el primer año después de su apertura.

A partir de setiembre del 2016, la dueña nota un incremento del estrés en su personal, pues sus ventas aumentan. Por lo tanto, el trabajo se acrecienta, sobre todo los fines de semana y días feriados. Este problema se genera también porque Johanna se describe como una persona muy perfeccionista, le gusta que todas las cosas salgan lo mejor posible y debido a ello se vuelve muy exigente con los trabajadores de su Crepería. Considera esa como una de las razones de más peso para que sus colaboradores eleven su nivel de estrés en los últimos meses.

1.1.2 Problematización:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés como un conjunto de reacciones fisiológicas, que preparan al organismo para la acción.

Actualmente, es normal escuchar referirse al estrés como la enfermedad del siglo XXI. Al analizar dicha afirmación, se puede concluir lo siguiente: si es una situación muy común, al vivir en un mundo tan agitado y en el cual el tiempo pasa tan rápido, las personas suelen querer lograr todos sus objetivos rápidamente. El estrés laboral es un problema ligado a la fatiga muy intensa, tanto mental como física, se relaciona con el trabajo y es muy común entre las personas que laboran. El estrés en una persona es el resultado de meses o incluso años de exceso de trabajo y de estrés, provoca falta de motivación y genera un menor rendimiento en sus labores diarias. El estrés es un factor presente en la gran mayoría de las empresas, es inevitable que exista y afecte la salud y desarrollo de la persona en la organización. Además, puede generar a la entidad pérdidas tanto en tiempo como en dinero, el trabajador comienza a disminuir la calidad de su rendimiento y también la eficacia y eficiencia en sus labores diarias. ¿Qué metodología debería tener el patrono de Café la Crepa CR para investigar con precisión que sus trabajadores están padeciendo de estrés?

Este problema no aparece de un momento para otro, se desarrolla conforme pasa el tiempo y así puede aumentar día a día. La tecnología, la competitividad entre los individuos, las metas profesionales y personales, la rutina diaria, el empleo inestable, la falta de sueño, las constantes presas en el tráfico vial, los problemas económicos, sociales, culturales y políticos, son algunas de las causas que llevan a un individuo a

padecer de estrés. ¿Cuáles son los estresores que podrían llevar al personal de Café la Crepa CR a padecer de estrés?

El primer síntoma del estrés laboral es la fatiga. Realizar las labores diarias demanda mucho esfuerzo mental o físico, lo cual puede provocar que la persona sea más propensa al estrés. El estrés laboral puede disminuir la motivación de los trabajadores y afectar la confianza en sí y en su capacidad de desarrollarse dentro de una empresa. Cuando las personas padecen niveles de estrés demasiado elevados tienden a cometer más errores, se muestran más torpes de lo habitual, tienen más accidentes, se les dificulta sacar las tareas adelante, se pueden manifestar más hábitos nerviosos. ¿Cuáles consecuencias podría afrontar Café la Crepa CR al tener personal que padece de estrés laboral?

Los trabajadores son una parte fundamental para el correcto desempeño de una entidad, además, la fuerza mediante la cual una organización es exitosa en el mercado. Debido a prevalecer actualmente una mayor competencia entre las empresas para posicionarse cada vez más en el mercado y ser las preferidas de los consumidores: ¿Qué estrategias de abordaje debería tener la dueña de Café la Crepa CR para prevenir que el desempeño de los colaboradores disminuya?

El estrés laboral se relaciona con una reducción de la productividad en las empresas y una disminución de la calidad de vida de aquellos quienes se enfrentan a esta enfermedad. Esta afectación podría ocasionar pérdidas para las empresas, tanto en

dinero como en la calidad de los procesos, pues las personas suelen ausentarse de sus labores, disminuyen las capacidades productivas y al reducirse la capacidad efectiva laboral se produce una disminución en el servicio adecuado por brindar a los clientes. También puede generar una baja en los ingresos de la empresa. Es claro que, al haber una disminución en el desempeño de los trabajadores, este repercute en la calidad del servicio, por tanto, como resultado se presenta una disminución en los ingresos del ente. Se debe tener en cuenta que el estrés laboral llega a afectar no solo la vida laboral de una persona, sino la vida privada y su salud. Un individuo al tener una afectación en su vida personal disminuye su energía y capacidad de producción en otras áreas. ¿Cuáles métodos de evaluación del desempeño podría usar la dueña de Café la Crepa CR para medir el rendimiento que tienen sus colaboradores en la organización?

1.1.3 Justificación del tema:

En la época actual se vive en un mundo donde el tiempo pasa muy rápido y existen presiones en cualquier aspecto de la vida. Así la existencia rutinaria y las tareas laborales generan en los trabajadores estrés diario, pues las empresas son más exigentes por haber una mayor rivalidad entre ellas y, querer sobresalir en el mercado competitivo para ser la mejor opción de los compradores. Actualmente en toda situación de estrés en las entidades puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización, en la medida en que esta lo causa, facilita, no lo detecta a tiempo o no lo remedia.

El recurso humano adquiere una gran importancia en el mundo empresarial como un elemento diferenciador en las empresas y un factor determinante en el éxito

empresarial. Por ello, las empresas al verse enfrentadas con otras buscan al personal más calificado para cada puesto. En consecuencia, el mercado laboral es más exigente a la hora de contratar personal y una vez la persona ingresa a la compañía, esta le exige dar los resultados deseables.

La evaluación del desempeño es un factor muy importante en todo organismo, permite tener mediciones y datos concretos del cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores. Es un proceso el cual sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero sobre todo, su aporte al negocio de la entidad. Es decir, la medida en que los colaboradores contribuyen para alcanzar los objetivos propuestos.

Los resultados de la evaluación del desempeño le permiten a la empresa mejorar ese aspecto mediante la retroalimentación a cada uno de sus empleados. Se les da a conocer lo que hacen bien y qué aspectos deben mejorar. También permite al trabajador conocer los aspectos de comportamiento y desempeño más valorizados por la empresa en sus colaboradores. El trabajador tiene oportunidad para hacer autoevaluación y autocrítica en función de su autodesarrollo y autocontrol. Para la empresa es importante, porque le da la oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, con el fin de definir la contribución de cada individuo. Así, puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofrecer oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.

Por otra parte, con esta investigación se desea analizar las causas y consecuencias que trae consigo el estrés laboral en los trabajadores, tanto en la parte

personal como en la profesional y además hacer conciencia acerca de la importancia de prevenir el estrés en cada uno de ellos. Lo anterior, debido a ser una parte fundamental en las empresas para lograr el éxito. Si un trabajador se afecta en el campo de la salud por el estrés, no tiene igual grado de desempeño que cuando comienza a laborar en la organización. Se debe tener en cuenta respecto de los servicios lo siguiente: la calidad del servicio por brindar depende en gran medida del personal, de su conocimiento, su motivación dentro la empresa, las condiciones aptas para trabajar, sus habilidades, actitudes y aptitudes. Cuando el empleado se somete a situaciones las cuales le generan estrés, se afecta al personal y la calidad de su servicio. Por dichas razones, es necesario mantener un ambiente saludable y pacífico con todos los colaboradores y una buena relación entre las jefaturas y los subalternos. Lo anterior es de vital importancia para tener un ambiente sano, en donde se puedan cumplir los objetivos y metas de la empresa, pero también los colaboradores se sientan identificados.

Esta investigación es necesaria porque Café la Crepa CR es la única crepería en San Isidro de Heredia y busca proporcionar una mirada distinta a las demás creperías del país. Posee un ambiente más familiar y brinda al cliente productos frescos, innovadores y de gran calidad, para cumplir con las expectativas de sus clientes frecuentes y aquellos clientes potenciales tengan opción con un menú amplio. Así cumplen los gustos de los distintos mercados. Con el estudio se puede ayudar a la dueña y a los trabajadores a identificar si existe en la Crepería estrés laboral, además se puede identificar las causas por las cuáles se genera dentro del ámbito laboral. De igual forma se puede analizar las consecuencias que podría traer para la empresa, la vida personal de los trabajadores y su salud.

De igual forma esta investigación puede servir a la Universidad y a todos aquellos estudiantes quienes deseen realizar una investigación acerca del tema o temas relacionados, pues pueden tomar como base esta tesis y desarrollar su investigación. Además, constituye un aporte para la Universidad porque se pueden tocar temas de interés, los cuales tal vez no se incluyen en las guías de estudio actuales de la carrera.

En cuanto a los aportes y novedad que esta investigación le puede dar a la Crepería están: es la primera tesis que se realiza en ella, por tanto, la primera vez que se analizan temas del estrés laboral dentro de la empresa y también acerca del desempeño de los trabajadores. En consecuencia, la beneficia al mostrar aspectos sin tomar en cuenta antes. Con las recomendaciones se puede ayudar al personal y la jefatura a desarrollar un ambiente agradable para prevenir o evitar el estrés en los trabajadores.

1.2. Formulación del problema

De acuerdo con lo expuesto, esta investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cómo influye el estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de Café la Crepa CR?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos generales:

Analizar la influencia del estrés laboral y el impacto que este tiene en el desempeño de los trabajadores de Café la Crepa CR, en San Isidro de Heredia y elaborar una propuesta organizacional que ayude a disminuir el estrés laboral de los colaboradores de Café la Crepa CR.

1.3.1 Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.
- Identificar las causas que producen estrés laboral en los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.
- Identificar los estresores extra organizacionales que afectan a los colaboradores de Café la Crepa CR.
- Determinar cómo puede afectar el estrés laboral en el trabajo a nivel general de los colaboradores de Café la Crepa CR y cómo afecta el servicio al cliente.

- Proponer estrategias que prevengan y disminuyan el exceso de estrés laboral en los trabajadores de Café la Crepa CR.

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.1 Alcances

- Concientizar a la dueña de la Crepería sobre la importancia de evitar el estrés laboral en sus trabajadores.
- Sensibilizar tanto al personal como a la jefatura sobre las consecuencias que tiene el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores.
- Concientizar a los trabajadores y a la dueña sobre la importancia de crear un ambiente laboral sano y además fomentar una comunicación clara y asertiva.

1.4.2 Limitaciones

- La falta de tiempo de la dueña y administradora Johanna Pérez para responder dudas o brindar información de la empresa, debido su horario de trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Contexto histórico, antecedentes de la organización

En abril de 2016 la dueña se ve en la necesidad de abrir otro negocio más (ya tenía una Academia de baile), por una situación personal que pasa en ese momento. Comienza a pensar cuál otro tipo de negocio puede abrir y después de mucho pensar en algo innovador para la zona donde vive, piensa en la posibilidad de abrir una crepería.

Esta idea se da porque las crepas le encantan y quiere dar un concepto diferente a todas las creperías del país, donde los productos se recalientan a la hora de servir. Desea tener un lugar donde todas las crepas salgan frescas para los clientes.

En abril del 2016 cuando se toma la decisión de que su próximo negocio sea una crepería. Se comienza a buscar proveedores, cotizar lo necesario para montarla durante mayo del 2016, hallar local, sacar permisos y todo cuanto sea indispensable para abrir un negocio. En junio se inicia la confección de los muebles con material de tarimas, esto se hace en el local alquilado y se empieza con la compra para acondicionar el lugar.

Entre los elementos por tomar en cuenta para la apertura del negocio se encuentran: en primer lugar, el dinero, pues se debe buscar el modo adecuado para completar el capital y poner en marcha el negocio. Luego el factor tiempo, por cuanto se cuenta con dos meses para ponerlo en marcha y finalmente el recurso humano, debido a tener que contratar el personal adecuado para el negocio

Después de completar todos los permisos y obtener el capital necesario para ultimar las acciones previas con el fin de iniciar la crepería, Café la Crepa CR abre sus puertas al público un 25 de julio del 2016 en San Isidro de Heredia. Entre las personas involucradas con la apertura de la Crepería se encuentran: Elías Ramírez, diseñador

quien se encarga de toda la parte de diseño y decoración. Arturo Solís Arce, presta gran parte del dinero para poner el negocio en marcha, Johanna Pérez, fundadora y encargada de toda la parte logística del negocio.

Las puertas del local se abren al público sin tener mucho conocimiento en este tipo de negocio. Sin embargo, gracias al esfuerzo de todas las personas con injerencia en la crepería, se logra salir adelante.

Ese día llegan más personas de las que se espera, por ello se cierra dos horas antes de lo anunciado. Por tanto, se le queda un poco mal a los clientes ante el tema del tiempo, pues se tiene demasiados pedidos juntos. Al final, hoy un año y siete meses más tarde, se continúa el trabajo para mejorar día con día el negocio.

2.2 Contexto teórico- conceptual:

2.2.1 La administración:

La administración es la técnica encargada de la planificación, organización, integración, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, entre otros) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible. Este puede ser social, económico, depende de los fines perseguidos por la entidad.

Según Torres, Z. (2014): “La administración es un cuerpo de conocimientos que se construye a lo largo del tiempo, y bien se podría afirmar que esto data desde que el hombre apareció sobre la faz de la Tierra, pues siempre tiene la necesidad de vivir mejor;

sin embargo, se dice que la administración es un área de conocimiento joven, con apenas 110 años de haberse empezado a sistematizar.” (pág. 6).

Por otra parte, para los autores H. Koontz, Weihrich y M. Cannice (2012): “Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (pág. 4)

La administración le permite a la empresa llevar un adecuado control de todos los procesos de una organización. Consiste en lograr un objetivo predeterminado, mediante el esfuerzo ajeno. Ayuda a la empresa a conseguir los objetivos institucionales por medio de una estructura, a través del esfuerzo humano coordinado.

2.2.1.1 La administración como un elemento esencial para cualquier organización:

Se debe tener en cuenta que saber administrar de la forma idónea una entidad, la lleva al éxito y además a posicionarse de manera exitosa en el mercado. Si la empresa logra que sus colaboradores se sientan identificados con la organización y crear pertenencia en ellos, da un paso importante para que los objetivos y metas organizacionales se cumplan. De acuerdo con los autores H. Koontz, et al (2012) “Los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, y a industrias de manufactura y de servicios”. (pág. 5)

2.2.2 La organización:

La organización es una estructura administrativa y un sistema administrativo creado para lograr metas y objetivos por medio del talento humano, de la gestión del recurso humano y de otro tipo. Según los autores H. Koontz, et al (2012): “Se define organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado”. (pág. 4)

La administración y la organización son dos elementos que deben ir de la mano: la administración es un concepto del diario vivir de las organizaciones, en donde se toman distintas decisiones constantemente, mientras la organización es un contexto aún más importante, por lo indispensable de tener un objetivo principal que se debe tratar de cumplir día con día.

2.2.3 Administración de Recursos Humanos:

Es importante también explicar acerca de este concepto. Es una de las ramas de la administración y posee gran importancia conocer acerca de ella. Recursos humanos es un proceso de gestión, se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización.

La meta de todo organismo es llegar al éxito y más allá de la producción que tenga, debe enfocarse en mejorar y optimizar las inversiones en el talento humano, con la finalidad de mejorar las habilidades y capacidades de los trabajadores que van a desarrollar dentro de la empresa. De acuerdo con Koontz, et al (2012): La función gerencial de integración de personal o staffing se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización. Esto se hace al identificar las

necesidades de la fuerza de trabajo, ubicar los talentos disponibles y reclutar, seleccionar, colocar, promover, evaluar, planear las carreras profesionales, compensar y capacitar, o desarrollar de otra forma a los candidatos y ocupantes actuales de los puestos para que cumplan sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto, eficacia. (pág. 285)

En gran parte en clima organizacional y el éxito de la empresa se refleja en cómo se desarrolla su personal: una colaboración eficiente y eficaz de los empleados tiene como resultado acciones positivas para la empresa.

2.2.3.1 Propósito de la administración de recursos humanos:

El propósito de la administración de recursos humanos es potencializar y mejorar las capacidades, habilidades y aptitudes de sus colaboradores, para optimizar las contribuciones productivas del personal a la administración y de esta manera se puedan alcanzar las metas y objetivos organizacionales. Los resultados de la administración de recursos humanos describen la manera en la cual los esfuerzos de los gerentes y la parte administrativa se relacionan con todos los aspectos del personal y demuestran los aportes que los profesionales del área hacen en este campo.

2.2.4 El estrés laboral:

“El Estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (Diccionario de la Real Academia Española, 2012). Hoy en día se vive en un mundo donde las empresas cada vez más mejoran su personal, tecnología, infraestructura y el proceso como llevan a cabo su servicio o producto. Esto se debe a que existe mayor competencia y el

consumidor se vuelve más exigente con el resultado final por obtener de algo que compra. Por esta razón las organizaciones se vuelven más exigentes con sus trabajadores, porque quieren sobresalir en el mercado laboral. Debido a lo anterior, los trabajadores son más propensos a padecer de una afectación muy común actualmente, estrés laboral.

“El estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, mencionadas, se denominan estresores” (Peiró & Rodríguez, 2008, p.68)

El estrés laboral es una situación muy común dentro de las empresas. Afecta los trabajadores y también la productividad, debido a la constante presión que se genera dentro de las organizaciones. El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador se superan por uno o varios factores laborales, pues no les puede hacer frente. Estas causas traen consigo ciertas reacciones negativas, las que afectan al trabajador y también a la empresa. Por ejemplo, el estrés conlleva consecuencias fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y suelen estar acompañadas de una gran frustración por parte del trabajador.

Existen muchas causas las cuales pueden provocar estrés en una persona y aunque sea una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa con el fin de preparar el organismo para hacer frente a distintas

situaciones de la vida diaria, el exceso o prolongación del estrés pueden dar lugar a diversas enfermedades o padecimientos en el trabajador.

“La fatiga continua en el trabajo es un factor más de estrés y motivo de insatisfacción laboral. Esta puede llevar al estrés si se concurren una serie de circunstancias como largas jornadas de trabajo, escaso reposo, alta demanda de trabajo y monotonía. En sí la fatiga es un estado subjetivo y fisiológico que se caracteriza por un desinterés en la tarea que se está realizando, por una sensación de malestar y una reducción de eficiencia” (Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid, 2013).

Cabe destacar que no todos los seres humanos reaccionan ante el estrés de igual forma, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con igual intensidad.

2.2.4.1 El estrés laboral y el sector de la organización:

El estrés es un factor presente en toda organización y afecta tanto a trabajadores del sector público como privado, sin embargo, se realiza investigaciones que hablan acerca del estrés y afirman afecta más al sector privado debido a sus estrategias, mientras otras investigaciones muestran que el estrés se da con mayor frecuencia en el sector público.

“Ramos y Jordao (2013) identifican que los trabajadores del sector privado tienen una vivencia de estrés significativamente superior a los trabajadores del sector público, mientras Ferreira y Martínez (2012) encuentran resultados opuestos: para estos autores el sector público presenta una mayor vivencia de estrés. Estas diferencias por sector no sólo existen en relación con la vivencia de estrés, sino en las fuentes que le dan origen

a esta vivencia y a las estrategias de coping utilizadas por los trabajadores” Ramos, V y Jordao, F (2015).

Si bien es cierto, hay autores quienes identifican al sector privado como las organizaciones que sufren más de estrés, otros dicen ser el sector público. Se debe tener claro que todos los trabajadores están propensos a sufrir de estrés, independientemente del sector para el cual laboren. Unos con más intensidad que otros, pero todos pueden presentar niveles de estrés gracias a las condiciones en las cuales trabajan o bien el volumen de trabajo a cargo.

2.2.4.2 Tipos de estrés laboral:

- Estrés agudo:

Es normal que todas las personas lleguen a sufrir de estrés en algún momento de la vida, debido los distintos factores causantes de estrés. Este tipo de estrés es el más común entre las personas, surge ante las situaciones estresantes del pasado reciente y también de aquellas exigencias que pueden manifestarse en un futuro cercano.

Lyle H. Miller, PhD et al (2016) dicen: “El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador” (pág. 1). A pesar de que este tipo de estrés se puede reconocer fácilmente y es normal su padecimiento en las personas, se debe tener claro que, si no se valora a tiempo o no se trata de evitar, se puede convertir en algo más grave y generar consecuencias mayores en los individuos.

Por ser a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son (Lyle H. Miller, PhD et al (2016), pág. 1:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho.

- **Estrés agudo episódico:**

Este tipo de estrés lo padecen personas quienes llevan una vida más agitada y acelerada, siempre tienen el tiempo justo para cualquier ocasión. Son aquellas quienes asumen demasiadas responsabilidades y tienen muchas cosas en sus manos y al ser personas desordenadas se les salen las cosas de control.

De acuerdo con Lyle H. Miller, PhD et al (2016) el estrés agudo episódico se relaciona con “aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas

son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal” (pág. 6).

2.2.4.3 Estrategias para prevenir el estrés laboral:

Robbins, Stephen P. y Judge, Timothy A. (2013) señalan algunas estrategias para reducir los niveles de estrés laboral:

- Tomar descansos: Descansar un poco por las tareas puede reducir, de manera significativa, su nivel de tensión psicológica cuando se siente agotado o exhausto en el trabajo.
- Informar al supervisor que se está estresado: En muchos casos, los gerentes están dispuestos a ayudar a los subalternos que están experimentando estrés; pero si no saben que hay un problema, no pueden ofrecer ayuda.
- Alejarse del trabajo durante el tiempo libre: No llevar trabajo a la casa y lograr que el tiempo libre se convierta en periodos para recuperarse de las tensiones del día. Las investigaciones demuestran que quienes logran hacer a un lado el trabajo durante su tiempo libre, experimentan mucho menos estrés que aquellos que no logran hacerlo. (p.601)

2.2.4.4 Estrategias para disminuir el estrés laboral:

El manejo del estrés engloba todas las recomendaciones cuyo objetivo es mantener controladas las situaciones causantes de estrés en el lugar de trabajo. Así como la implementación de prácticas saludables que ayudan a minimizar sus

consecuencias. Para esto es necesario que la organización sepa identificar cuáles son las causas y consecuencias con las que se enfrenta.

Entre las principales recomendaciones se encuentran las siguientes:

- Horarios de trabajo: Las organizaciones deben tratar de generar o diseñar horarios de trabajo flexibles, que no entren en conflicto con las exigencias y demás responsabilidades de la persona fuera de su trabajo.
- Carga de trabajo: Dentro de las organizaciones los superiores deben encargarse de que las tareas asignadas a un trabajador sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador, además de prever un tiempo de recuperación en caso de que se le asignen tareas con mayor nivel de dificultad ya sea física o mentalmente.
- Definir roles: Definir claramente cuáles son los roles, tareas y responsabilidades de cada trabajador.
- Entorno social: La organización debe asegurarles a los trabajadores oportunidades de interacción social, y recibir apoyo por parte de sus compañeros de trabajo.
- Oportunidades de desarrollo de carrera profesional: Las organizaciones deben hacerle sentir a sus empleados, apoyo, motivación e impulsarlo por medio de planes de desarrollo de carrera, a seguir creciendo y superarse dentro de la empresa. Un empleado quien sepa que tiene oportunidades de crecer profesionalmente dentro de la organización, es menos probable que sufra estrés en comparación con una persona que sabe que sus aspiraciones a crecer dentro de la organización son casi nulas.

Además, se habla acerca de cómo pueden las personas de una organización evitar que el estrés los afecte:

- Comunicación: En ocasiones el estrés se provoca porque el trabajador no recibe apoyo por parte de sus superiores o labora en un entorno hostil, en estos casos la solución más sencilla es exponer el caso y no enfadarse. La comunicación también es fundamental en los casos en los cuales las condiciones ambientales no son favorables como la temperatura, iluminación, etc.
- Realizar deporte: Ayuda a liberar endorfinas, una hormona antiestrés y también a descansar mejor por las noches.
- Tomar pequeños descansos: Está comprobado que el cerebro rinde mejor simplemente con levantarse, aunque sea un minuto por cada hora de trabajo y estirar las piernas.
- Tiempo de sueño: Se recomiendan entre 7 y 8 horas diarias de sueño, pues a la hora de dormir es cuando las personas recuperan fuerzas y niveles de energía. Las horas de descanso son muy importantes, ayudan a empezar bien el día y mejoran la salud en general.
- Dieta balanceada: Si las personas no comen de manera balanceada y no le brindan a su cuerpo los nutrientes que necesita para su correcto funcionamiento, este no va a tener energía para afrontar las actividades que se presentan día a día, ni muchos menos la capacidad de afrontar los problemas relacionados con el trabajo. Se demuestra que las personas quienes tienen algún problema con el manejo del estrés suelen alimentarse de manera poco saludable.

Asimismo, se pueden mencionar estrategias individuales para la disminución del estrés:

- Realizar ejercicio: Desde el correr o montar bicicleta, hasta el hacer una pequeña caminata por el parque, cualquier actividad física ayuda a reducir el estrés. El ejercicio trae beneficios desde el punto de vista físico porque ayuda a liberar la energía acumulada y la tensión de los músculos. Además, reduce la producción de las hormonas del estrés y aumenta la producción de endorfinas que generan sensación de bienestar.
- Técnicas de relajación: Al relajarse se libera la tensión de los músculos, el corazón deja de latir tan rápido y de bombear tanta sangre, se respira más tranquilo y se descansa la mente, justo lo que se necesita para no sufrir por estrés. Además, se comprueba que muchas técnicas de relajación también tienen efectos positivos en la salud.
- Meditación: Al concentrarse en pensamientos específicos que ayuden relajarse, se baja la intensidad, por ejemplo, caminar, estirarse o hacer yoga.
- Estiramiento: Estirar los diferentes músculos del cuerpo para reducir la tensión.

2.2.4.5 Estresores extra organizacionales:

Estos estresores son los contextos del trabajador fuera de la empresa. Por ejemplo, los factores familiares, sociales, políticos y económicos. Estos factores poco se pueden minimizar por parte de los encargados, pues las relaciones de los trabajadores fuera del ámbito laboral solo le corresponden a su vida privada.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación, disminuye la productividad y así también un deterioro de la relación conyugal y familiar. Las particularidades y períodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Se ve entonces cómo cualquier especialista en salud encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante las crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales.

Entre los estresores extra organizacionales se puede mencionar los siguientes:

- Formación: La necesidad de formación existe cuando alguien necesita ayuda para aprender a trabajar de forma diferente, bien para hacer un trabajo distinto, bien para hacer igual trabajo, pero de forma diferente o para desarrollar un cambio de actitud hacia la prevención de riesgos en el ámbito laboral. La formación es una necesidad manifiesta de los trabajadores, mejora la satisfacción laboral, pero debe ser concreta, adaptada y referida a las exigencias de cada puesto y, en definitiva, ser útil. Existen una serie de beneficios secundarios cuando se forma a los trabajadores como: aumento de la productividad, facilidad para integrarse, desarrollo de la capacidad de decisión, la posibilidad de promoción, aumento de retribuciones y mayor participación en los asuntos de la empresa.
- Desempleo: El concepto desempleo hace referencia a la situación de quien desea trabajar y no encuentra un lugar o persona que le pague y reconozca su capacidad, o se le expulsa del mercado de trabajo por despido, jubilación anticipada o enfermedad / accidente. Este tipo de experiencia afecta tanto al

individuo que la padece, como a la sociedad donde se produce, por sus repercusiones personales, familiares y sociales.

- Relación trabajo- familia: La vida extra laboral de un operador, su ambiente familiar y social, se afecta por los factores psicosociales negativos en su entorno laboral. Un objetivo de la denominada “Calidad de Vida Laboral” es la posibilidad de conseguir un equilibrio entre la vida de trabajo y la vida fuera de él (familia, tiempo libre, participación en actividades sociales, etc.). Este hecho muestra la interrelación entre el ámbito laboral y otros ámbitos de la vida humana.
- Experiencias traumáticas- violencia en el lugar de trabajo: El trabajo nocturno, el trabajo solitario (pequeños recintos, estaciones de servicio y quioscos, suelen considerarse “blancos” fáciles de los agresores) y las mujeres son especialmente vulnerables. Las coacciones se constituyen en una de las modalidades de violencia en el lugar de trabajo, cuya frecuencia va en aumento. De ahí la aparición del síndrome de Hostigamiento Psicológico.

2.2.5 Evaluación del desempeño:

La evaluación del desempeño es una parte fundamental para las empresas, les permite medir el rendimiento de sus trabajadores y de esta forma, poder calificar a cada uno con respecto de los resultados que se obtienen a través las diferentes evaluaciones.

“La Evaluación del Desempeño Laboral (EDL) es una herramienta de gestión que busca verificar, valorar y calificar el desempeño de un servidor público en el marco del propósito principal del empleo, las funciones y responsabilidades, con condiciones previamente establecidas en la etapa de fijación de compromisos laborales y comportamentales” Presidencia de la República de Colombia (2015).

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en la cual empleados realizan sus labores y cumplen con sus responsabilidades. Con fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Dicho lo anterior, la evaluación del desempeño es de gran importancia para todas las empresas, porque así les permite llevar un control del desarrollo de cada uno de sus trabajadores con respecto de sus responsabilidades dentro de la organización y además, le permite a la empresa verificar que los colaboradores cumplan con las tareas establecidas para cada puesto.

Evaluar a los empleados es de gran importancia, permite a los altos mandos tener estándares del progreso o retroceso de sus trabajadores con respecto de las funciones de cada puesto. Esta evaluación les permite calificar el desempeño anterior y el actual en relación con los estándares de la organización.

2.2.6 Componentes de la evaluación del desempeño:

Según la Presidencia de la República de Colombia (2015), la evaluación del desempeño se divide en los siguientes componentes:

- Compromisos: Son los acuerdos entre el evaluador (Jefe Inmediato) y evaluado (servidor público de carrera administrativa, en periodo de prueba o libre nombramiento y remoción que no ocupan empleos de gerencia pública) que deben establecerse y se refieren a la realización y entrega de productos y servicios, los resultados esperados y la forma como éstos deberán alcanzarse.

- Metas institucionales, por áreas o dependencias: Son las establecidas por la Entidad a través de los planes operativos por dependencia, dirigidas al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Evidencias: Son los documentos, registros y demás elementos que permiten establecer objetivamente el avance o cumplimiento de los resultados frente a los compromisos fijados.
- Portafolio de evidencias: Es una herramienta que permite relacionar las evidencias generadas por el evaluador, evaluado y/o terceros, cuyo objetivo es evidenciar el cumplimiento de los compromisos laborales y comportamentales definidos en la fijación de compromisos y para el cumplimiento de los factores de acceso al nivel sobresaliente.
- Escalas de calificación: Escalas de Calificación y los niveles de cumplimiento en la Evaluación de Desempeño Laboral.

2.2.7 Clima organizacional:

En esta investigación es de suma importancia conocer este concepto, gracias a él se puede valorar la satisfacción que tienen los trabajadores de la crepería y con respecto de ello también se logra conocer su desempeño dentro de la empresa.

Robbins (2013) aclara acerca del clima organizacional: “Es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones”. (pág. 10). Con esta afirmación queda claro que el generar un ambiente cómodo, agradable y cálido va desde

los altos mandos hasta el último eslabón del organigrama. Si se cuenta con un ambiente adecuado, entonces se logra mejores resultados por parte de todas las personas de la empresa.

2.2.8 El servicio al cliente:

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto de él.

El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a la atención del cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

2.3 Hipótesis:

El estrés laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores de la empresa Café la Crepa CR.

2.4 Operacionalización de hipótesis:

Hipótesis	Conceptos	Variables	Indicadores
El estrés laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores de la empresa Café la Crepa CR.	<p>Estrés laboral: experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella.</p> <p>Desempeño laboral: es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y las tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral.</p>	<p>Estrés laboral</p> <p>Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estresores - Motivación laboral - Sobrecarga de trabajo - Motivación - Ambiente laboral - Horarios - Calidad en el servicio - Eficacia y eficiencia

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación:

Definir una investigación puede ser un asunto que genere dilema, muchas investigaciones hablan de diversas identidades investigativas, lo cual puede ocasionar confusión. En el caso presente se califica de la siguiente manera:

3.1.1 Finalidad:

- Teórica: según describe Barrantes R, (2013) “la investigación teórica es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación” (pág. 64). Lo cual quiere decir que esta investigación parte de un conocimiento existente.

Por ello la finalidad de esta investigación es conocer las razones por las cuales se puede llegar a generar estrés laboral en los trabajadores de Café la Crepa CR y razonar no sólo las consecuencias que este padecimiento ocasiona en las personas que trabajan en esta empresa, sino también las que pueden afectar la organización y la calidad de su servicio.

3.1.2 Dimensión temporal:

- Transversal: Barrantes, 2013 señala: “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Es decir, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y con profundidad en un momento específico. (pág. 64)

Dicho lo anterior, esta investigación se puede ubicar en este tipo de dimensión temporal, pues el estudio se plantea para desarrollarse entre setiembre del 2017 y enero del 2018.

3.1.3 Marco:

“Este se refiere al tamaño de la investigación o la amplitud de la misma; lo cual quiere decir que hace referencia a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, campos, el lugar o la temática que se requiere investigar” Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

- Micro: se determina tomar toda la entidad para la investigación, debido a que la empresa es muy pequeña y solo cuenta con dos empleados más la dueña.

3.1.4 Condición en que se hace la investigación:

- Campo: este punto se toma como parte de la investigación porque se va a recolectar información y datos importantes por medio de encuestas a los clientes, para conocer la opinión acerca de la calidad del servicio que se les brinda en la crepería, además se recolecta información con los trabajadores de Café la Crepa

- Laboratorio: esta condición también se tiene presente, muchos datos y definiciones se tomadas con base en información ya existente. Es decir, con investigaciones previamente realizadas.

3.1.5 Carácter:

- Descriptivo: corresponde a los estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que ocurre, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que sucede. Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

Debido a lo anterior, uno de los métodos utilizados es este. Se utiliza instrumentos los cuales pretenden describir la realidad de este tema.

- Explicativa o Causal: se enfoca en conocer las causas que provocan la existencia de un problema, concibe el problema como un efecto. Es decir, estudia la relación causa-efecto y causas-efecto. Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

De acuerdo con la afirmación anterior, otro de los tipos de investigación utilizado es el causal, pues se desea conocer las causas por las cuales se da el problema.

3.1.6 Naturaleza:

- Enfoque cualitativo: “En la investigación cualitativa lo que se recaba y analiza son opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicios de valor, entre otras cuestiones, sobre el tema investigado” Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

Al tomar en cuenta la explicación citada, el enfoque correcto para esta investigación es el cualitativo, por cuanto se derivan las preguntas más abiertas, se

pide opinión sobre temas específicos sin limitar el pensamiento. Ello hace presente este enfoque en la investigación.

3.2 Sujetos y fuentes de información:

3.2.1 Sujetos:

Los sujetos de una investigación son aquellas personas que colaboran de una u otra forma a recolectar información y datos importantes para el estudio.

En este caso los sujetos son en su totalidad los empleados de la empresa Café la Crepa CR, al ser las personas que pueden estar afectadas por el estrés laboral y también quienes conocen cómo funciona el servicio en la empresa.

Además, se toma un aproximado de 106 clientes, con el fin de recaudar la información necesaria para conocer la calidad de servicio que brinda la crepería.

3.2.2 Fuentes de información:

3.2.2.1 Primera mano:

“Este tipo de fuentes contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona.” Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015) (pág. 2)

Para esta investigación se toman las siguientes referencias de primera mano:

- Torres, Z. (2014). "Teoría General de la Administración". Segunda Edición, México

Teoría general de la administración, segunda edición. Se dirige a los estudiantes de administración en sus primeros acercamientos con esta disciplina, aquí el lector encuentra los principios y fundamentos generales de la administración. El libro contiene los sucesos más relevantes de la administración desde que se le conoce como tal, hasta los albores del siglo XXI.

- Universidad Hispanoamericana. (2018). Guía trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en Ciencias Sociales. Dirección metodológica de investigación. Ed. 1-18

Este documento es una guía de cómo crear el anteproyecto para la tesis, en él se incluyen los contenidos de los tres primeros capítulos y de cómo se deben realizar. Existen normas generales que aplican a todo tipo de tesinas y tesis de naturaleza cuantitativa. No obstante, cada disciplina tiene características específicas. Por lo anterior, tanto el docente, como el tutor y el estudiante deben efectuar adaptaciones según la carrera, sin menoscabo de la calidad del estudio ni del documento.

- Koontz, H; Weihrich, H; Cannice M (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Mc Graw Hill. Décimocuarta edición.

El objetivo de este libro es preparar a hombres y mujeres para una carrera gerencial emocionante, desafiante y llena de recompensas. Durante muchos años las ediciones anteriores se colocan entre las de mayor venta en el mundo y durante más de un decenio, sobre todo las de América Latina, son de las publicaciones más vendidas entre hispanohablantes. La obra tiene una orientación internacional desde mucho antes de estar de moda hacerlo.

- Bernal Torres César Augusto (2013) Metodología de la investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, México, Pearson Educación. Edicions de la Universitat de Lleida.

El propósito es ofrecer un material que responda a las expectativas de los usuarios, quienes amablemente comentan sus experiencias y observaciones respecto de necesidades y objetivos en el ejercicio de su actividad académica, por la cual se manifiesta gran respeto, compromiso y aprecio, a quienes de antemano se les agradece su excelente disposición por compartir sus experiencias y se aprovecha la oportunidad para animarles a seguir adelante con el compromiso que hoy demanda la sociedad del conocimiento, independientemente del esfuerzo a que haya lugar, porque la satisfacción está en contribuir para que las sociedades sean cada vez mejores.

- Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. (2016). Los distintos tipos de estrés. 181 de un blog].

Esta fuente también se toma en la investigación porque explica los tipos de estrés que existen y su clasificación es fundamental.

3.2.2.2 Segunda mano:

Las fuentes de segunda mano son aquellas que contienen información ya existente, pero se organiza por un esquema determinado.

En el caso de esta investigación se utiliza como fuente de segunda mano, el Diccionario de la Real Academia.

3.3 Selección de muestreo:

3.3.1 La población:

“Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones.”
Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

En el caso de esta investigación, la población número uno son los trabajadores y la dueña de la Crepería. La población número dos son los clientes.

3.3.2 La muestra:

“Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleve a cabo con grupos grandes; sino que la calidad radica en que se describan claramente

las características de la muestra, para evitar ambigüedades o confusiones.”
Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

Para esta investigación, por cuanto los trabajadores de la crepería son sólo dos más la dueña, se trabaja con la población completa, esta es la muestra número uno.

Para la muestra número dos se utiliza la siguiente cantidad de personas, derivada de la siguiente fórmula:

$$n = \pi (1 - \pi) (z/E)^2$$

n: tamaño de la muestra

z: nivel de confianza

E: margen de error

Donde:

$$\pi = 0.5$$

$$z = 90\%$$

$$E = 8\%$$

$$n = 106$$

Se toman estos datos para que la muestra no sea tan grande, pues la población que visita el lugar no es muy amplia y casi siempre asisten los clientes habituales.

3.3.3 Probabilístico:

“Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica” Universidad Hispanoamericana [UH] (2018).

Esta investigación se establece como una muestra probabilística porque se entrevista a los primeros 106 clientes que lleguen a la crepería.

3.4 Técnicas e instrumentos para recolectar información:

Técnicas	Instrumentos
Encuestas	Cuestionarios
Entrevista	Guía temática (con cada trabajador)

3.5 Operacionalización de las variables:

3.5.1 Variable independiente:

Una definición operacional de acuerdo con Sampieri (2014) Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable.

En la definición instrumental de acuerdo con González (2018) “se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados.”

- **Variable independiente:**

La variable independiente de esta investigación es estresores.

- **Definición conceptual:** son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno

- **Definición operativa:** Operativamente las condiciones laborales se definen de la siguiente manera:

Se toma en cuenta los estresores de las personas tanto extraorganizacionales como intraorganizacionales.	No se toma en cuenta las necesidades de las personas tanto extraorganizacionales como intraorganizacionales.
--	--

- **Definición instrumental:** Se utiliza la técnica entrevista y el instrumento cuestionario, específicamente las preguntas 6, 9 y 10 del cuestionario “Ambientes labora”, “Apoyo y ayuda de los colaboradores y jefa”, “Tiempo suficiente para realizar sus actividades personales, familiares y laborales”

3.5.2 Variable dependiente:

La variable dependiente de esta investigación es el manejo del estrés laboral.

- **Definición conceptual:** engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así

como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.

- **Definición operativa:** Operativamente a calidad de vida se define de la siguiente manera

--	--

Se aplican en la compañía los factores que afectan la calidad de vida laboral	No se aplican en la compañía los factores que afectan la calidad de vida laboral
---	--

- **Definición instrumental:** Se utiliza la técnica entrevista y el instrumento cuestionario, específicamente las preguntas 3, 5, 7 y 11 del cuestionario “Distribución de tareas entre los colaboradores”, “Trabajo en equipo dentro de la crepería”, “Tiempos de descanso en jornada laboral” y “Función de Johanna como jefa y dueña del negocio”.

3.6 Cuadro operacionalización de las variables:

Objetivo específico	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1. Investigar el grado de estrés laboral de los trabajadores en Café la Crepa 2. Identificar los estresores que causan	El estrés laboral afecta la salud y las actividades fuera de lo laboral.	Estresores	Son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo,	Se toma en cuenta los estresores de las personas tanto extraorganizacionales como	Se utiliza la técnica entrevista y el instrumento cuestionario, específicamente las preguntas 6,

<p>estrés en los trabajadores.</p>			<p>externo o interno</p>	<p>intraorganizacionales. No se toma en cuenta las necesidades de las personas tanto extraorganizacionales como intraorganizacionales.</p>	<p>9 y 10 del cuestionario “Ambientes labora”, “Apoyo y ayuda de los colaborador es y jefa”, “Tiempo suficiente para realizar sus actividades personales, familiares y laborales”</p>
<p>1. Analizar las causas y consecuencias que puede provocar el estrés laboral</p>	<p>El estrés laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores de la empresa Café la Crepa CR.</p>	<p>Manejo del estrés laboral</p>	<p>Engloba todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, así</p>	<p>Se aplican en la compañía los factores que afectan la calidad de vida laboral No se aplican en la compañía los factores que afectan la calidad de vida laboral</p>	<p>Se utiliza la técnica entrevista y el instrumento cuestionario, específicamente las preguntas 3, 5, 7 y 11 del cuestionario “Distribución de tareas entre los</p>

			como aquellas prácticas saludables que nos ayudan a minimizar sus consecuencias en nuestro organismo.		colaborador es”, “Trabajo en equipo dentro de la crepería”, “Tiempos de descanso en jornada laboral” y “Función de Johanna como jefa y dueña del negocio”.
--	--	--	---	--	--

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Descripción de la situación:

Enseguida se expone la interpretación de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas tanto a los clientes de Café la Crepa CR, como a sus colaboradores. Para eso se utiliza tablas y gráficos, los cuales muestran los valores absolutos y relativos. Esta información se interpreta para analizar las variables referentes al estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores.

4.1.1 Tabulación encuesta clientes

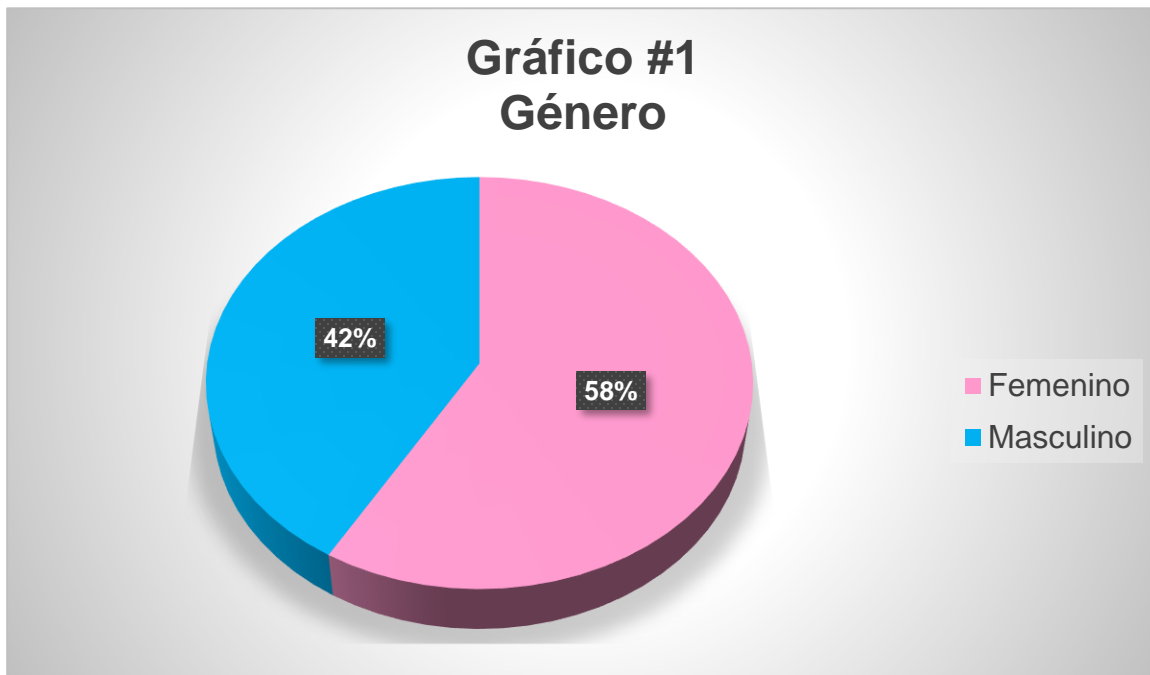
1. Género:

Cuadro #1

Género

	Valor absoluto	Valor relativo
Femenino	62	58.49%
Masculino	44	41.51%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Según se observa en el gráfico, el 58% de los clientes son mujeres, mientras el 42% de la muestra son hombres.

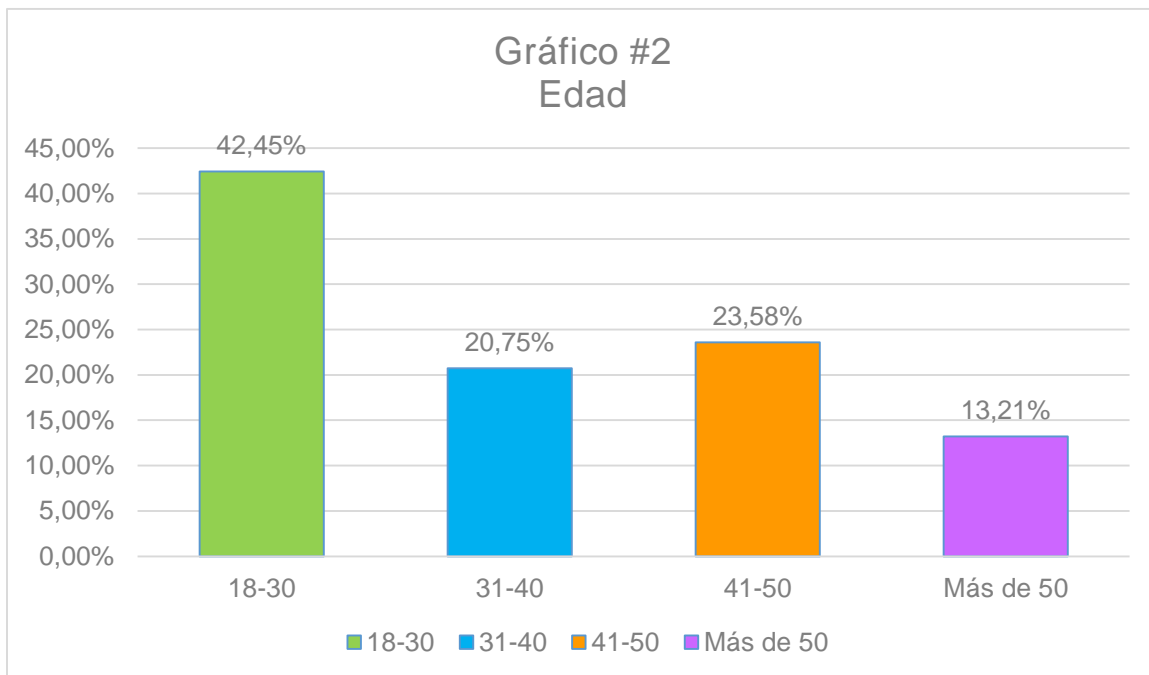
2. Edad:

Cuadro #2

Edad

	Valor absoluto	Valor relativo
18-30	45	42.45%
31-40	22	20.75%
41-50	25	23.58%
Más de 50	14	13.21%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el gráfico anterior, la mayor cantidad de clientes que llegan a la crepería suman un 42.45%, tienen una edad entre los 18 a 30 años.

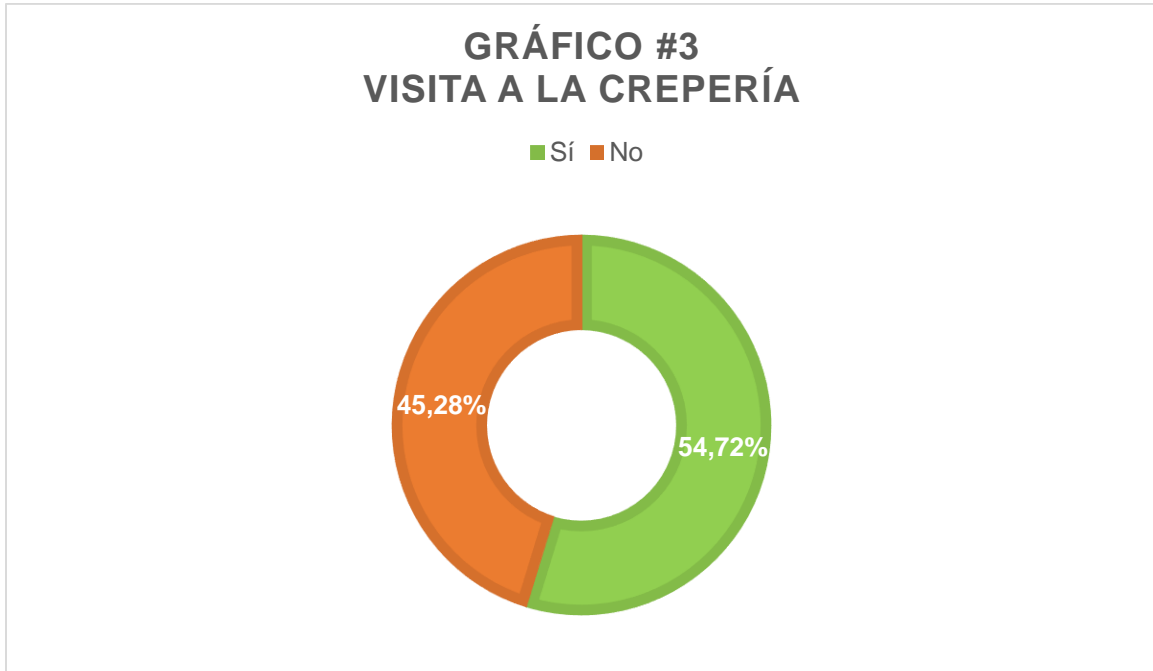
3. a) ¿Es la primera vez que visita Café la Crepa CR?

Cuadro #3

Visita a la Crepería

	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	58	54.72%
No	48	45.28%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

En este gráfico se muestra que la mayoría de los encuestados es la primera vez que visitan la Crepería; es decir el 54.72% indica llegar por primera vez a Café la Crepa CR.

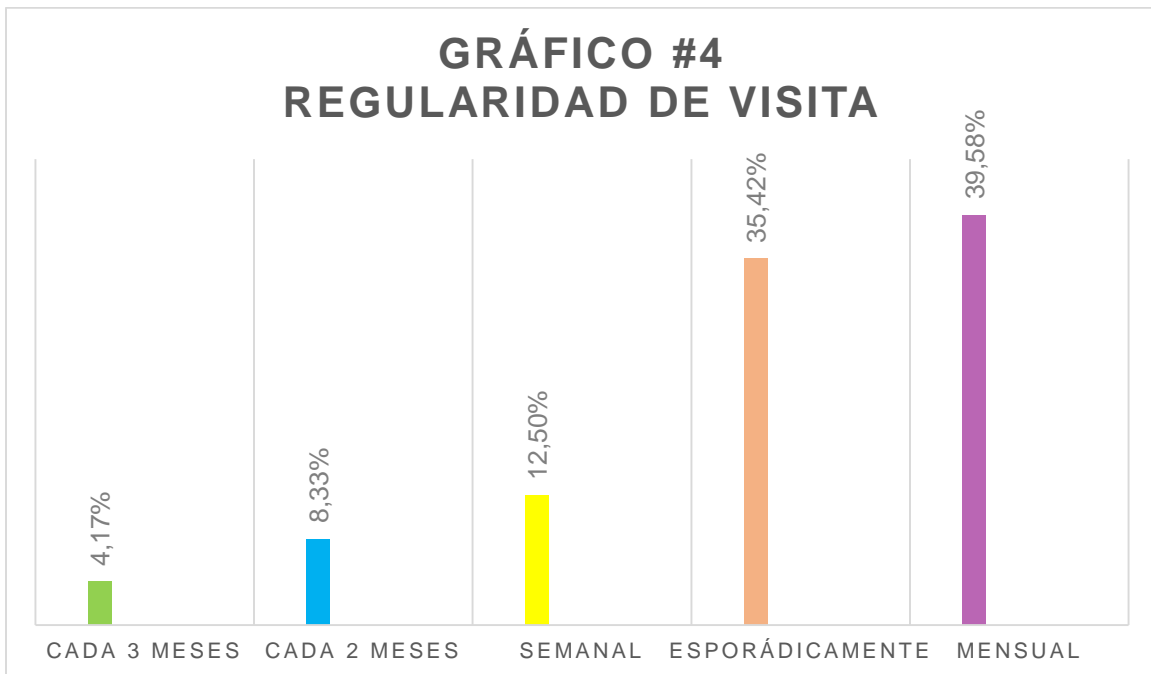
b) ¿Cada cuánto visita la Crepería?

Cuadro #4

Regularidad de visita

	Valor absoluto	Valor relativo
Cada 3 meses	2	4.17%
Cada 2 meses	4	8.33%
Semanal	6	12.5%
Esporádicamente	17	35.42%
Mensual	19	39.58%
Total	48	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Respecto de este gráfico, se puede notar que las personas quienes visitan con más frecuencia la crepería lo hacen de forma mensual, con un total de 39.58%; mientras

en el segundo lugar se encuentran las personas que la visitan esporádicamente, con la suma de un 53.42%.

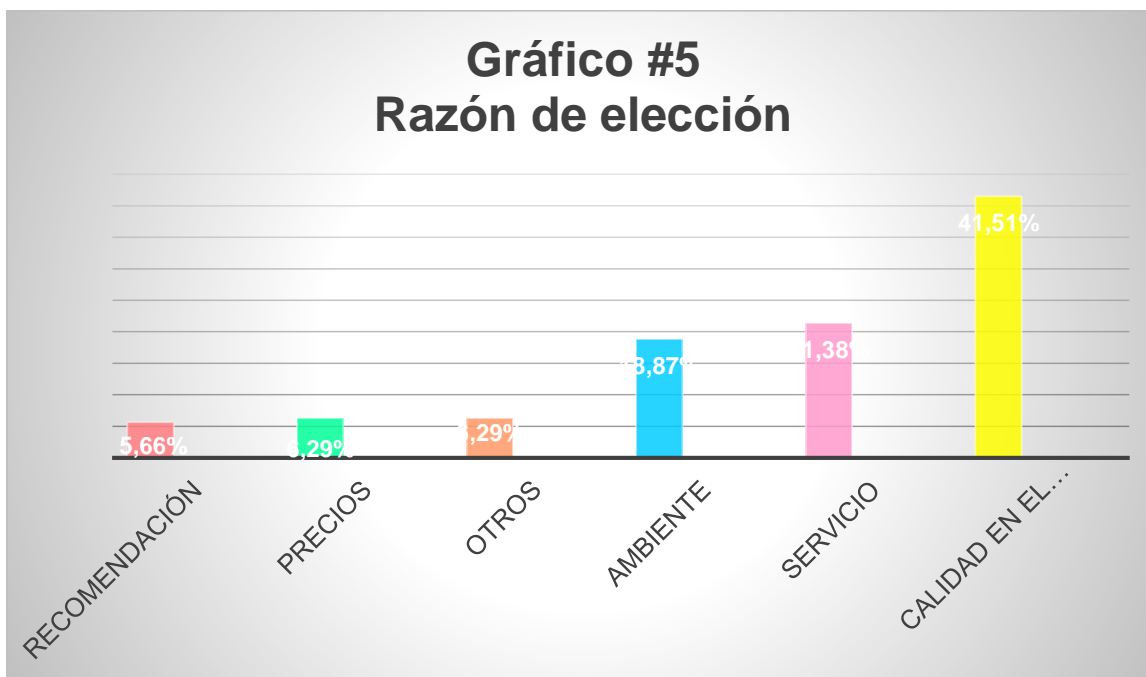
4. ¿Por cuál razón elige venir a Café la Crepa CR?

Cuadro #5

Razón de elección

	Valor absoluto	Valor relativo
Recomendación	9	5.66%
Precios	10	6.29%
Otros	10	6.29%
Ambiente	30	18.87%
Servicio	34	21.38%
Calidad en el producto	66	41.51%%
Total	159	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el gráfico anterior, los clientes de Café la Crepa CR eligen ir a la crepería por la calidad en el producto en primer lugar, eso da un 41.51% del total de los clientes, en segundo lugar, se encuentra el servicio con un 21,38% a pesar de que tiene un porcentaje bajo, es un buen indicador de que el cliente se siente satisfecho con el mismo

5. ¿En qué momento prefiere visitar la crepería?

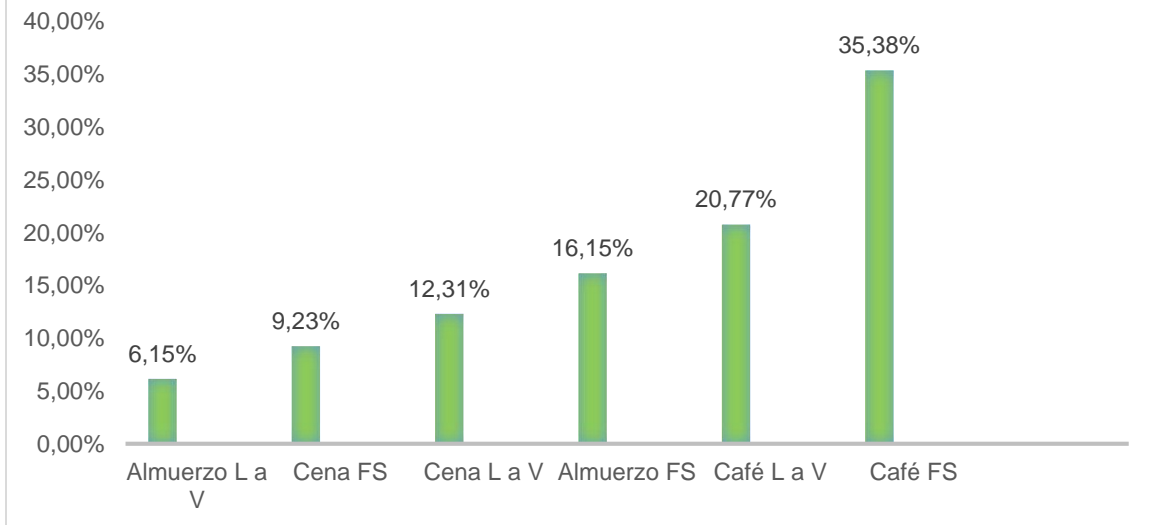
Cuadro #6

Momento en que la visitan

	Valor absoluto	Valor relativo
Almuerzo L a V	8	6.15%
Cena FS	12	9.23%
Cena L a V	16	12.31%
Almuerzo FS	21	16.15%
Café L a V	27	20.77%
Café FS	46	35.38%
Total	130	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO #6 MOMENTO EN QUE LA VISITA



Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra la preferencia de los encuestados: visitar la crepería para el café de las tardes durante los fines de semana, con un total del 35.38% de la muestra.

6. ¿Cómo calificaría la cortesía y trato de los empleados de Café la Crepa CR?

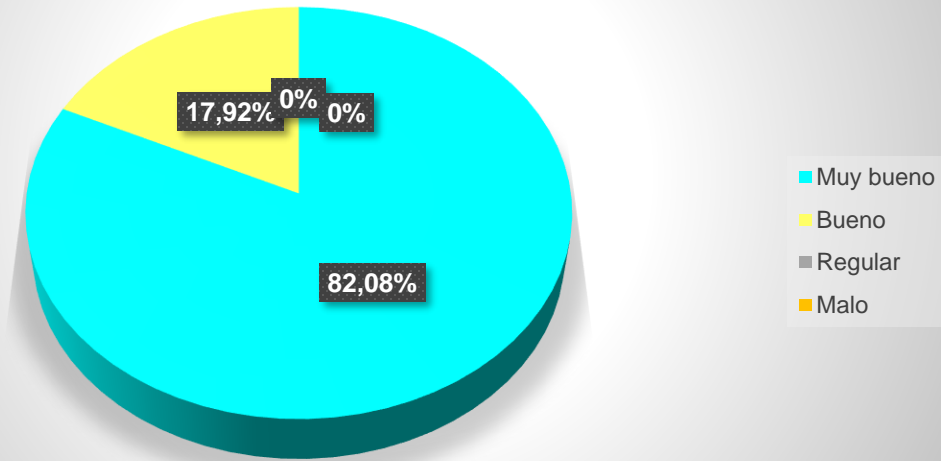
Cuadro #7

Cortesía empleados

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	87	82.08%
Bueno	19	17.92%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #7 Cortesía empleados



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el gráfico, los clientes califican la cortesía y trato de los empleados como muy bueno, se obtiene un resultado del 82.08% de los encuestados.

7. Califique la rapidez con la que es otorgado el servicio

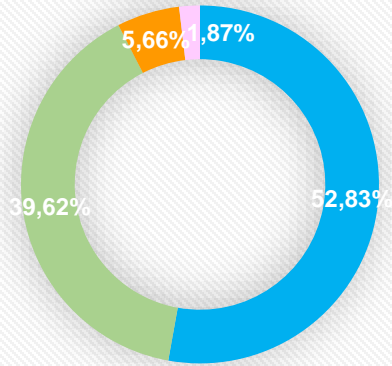
Cuadro #8

Rapidez del servicio

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	56	52.83%
Bueno	42	39.62%
Regular	6	5.66%
Malo	2	1.87%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #8 Rapidez servicio



■ Muy bueno
 ■ Bueno
 ■ Regular
 ■ Malo

Fuente: elaboración propia

El gráfico muestra que la mayoría de los encuestados califican en primer lugar como muy buena la rapidez del servicio, mientras en segundo lugar se califica como bueno, con un porcentaje del 39.62%.

8. ¿Cómo calificaría la limpieza de la crepería?

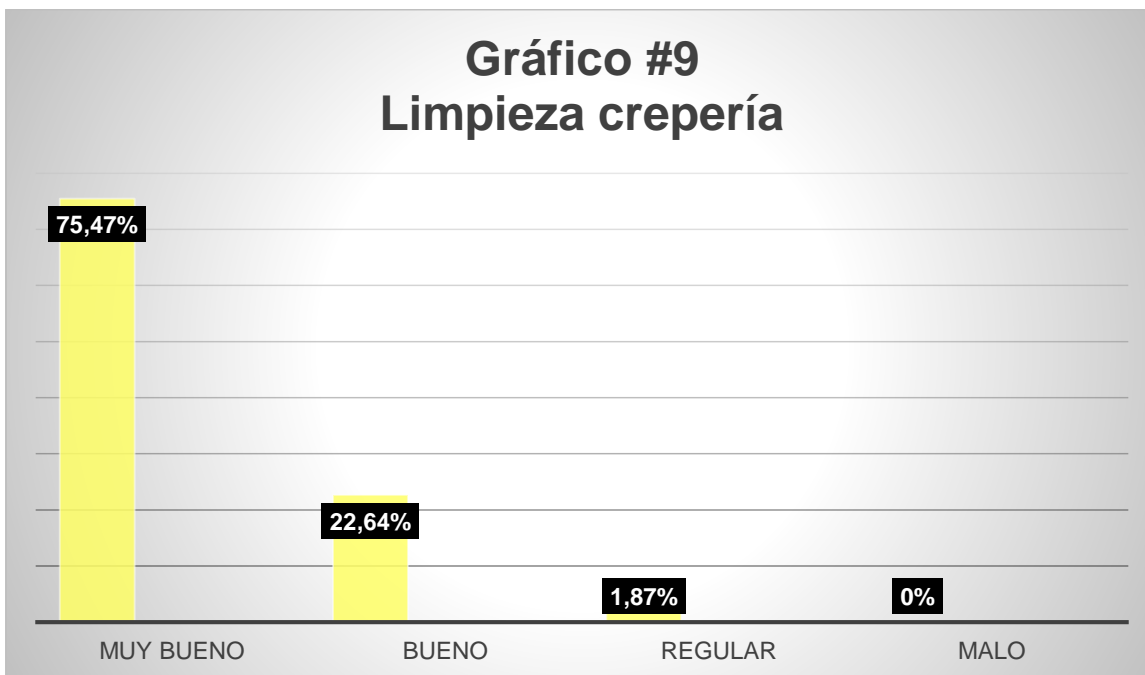
Cuadro #9

Limpieza crepería

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	80	75.47%
Bueno	24	22.64%
Regular	2	1.87%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #9 Limpieza crepería



Fuente: elaboración propia

Como muestra el gráfico el 75.47% de los clientes califican muy bien la limpieza del lugar y nadie califica como mala la limpieza del lugar.

9. La relación precio / calidad del servicio es:

Cuadro #10

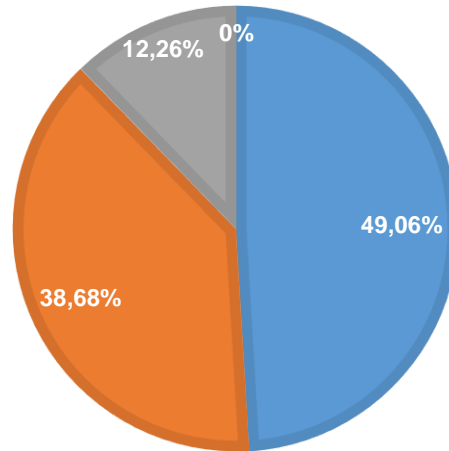
Relación precio / calidad

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	52	49.06%
Bueno	41	38.68%
Regular	13	12.26%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO #10 RELACIÓN PRECIO / CALIDAD

■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo



Fuente: elaboración propia

Con respecto de este gráfico, los clientes en su mayoría califican como muy buena la relación entre el precio y la calidad, por lo cual se obtiene un porcentaje del 49.06% del total de los encuestados.

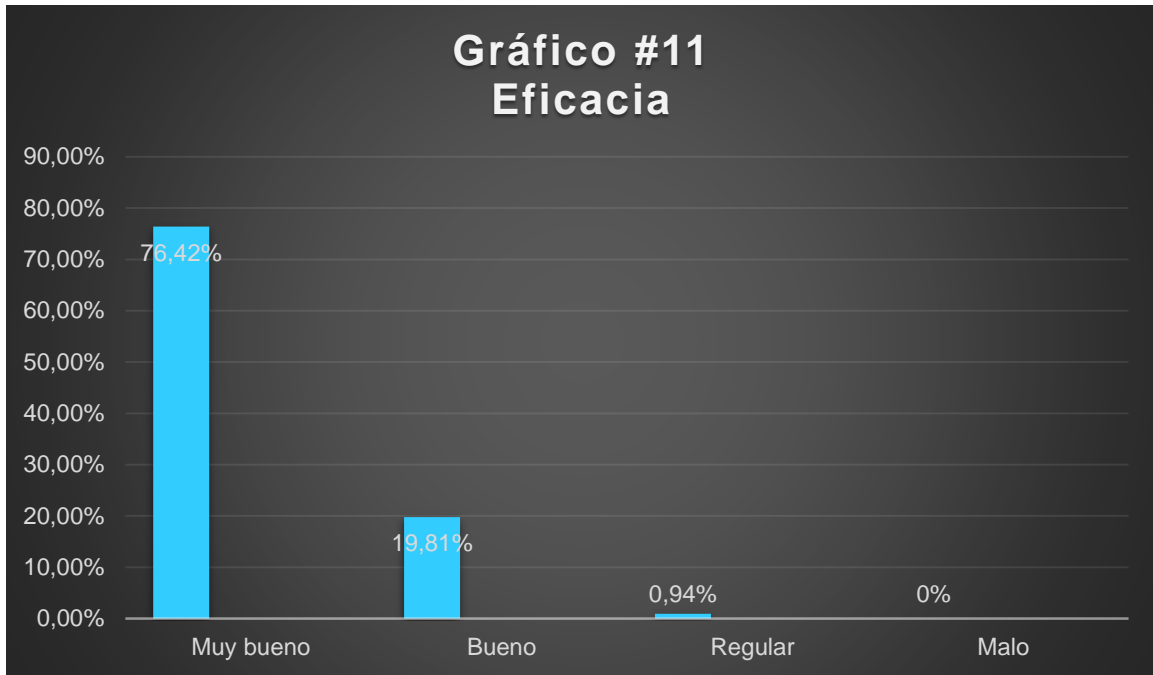
10. ¿Con qué nivel de eficacia es atendido?

Cuadro #11

Eficacia

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	84	76.42%
Bueno	21	19.81%
Regular	1	0.94%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

La eficacia se califica como muy buena, con un resultado del 76.42% en primer lugar, mientras en el segundo lugar la califican con un 19.81%.

11. ¿Con qué nivel de eficiencia se cumplió con lo que solicitó?

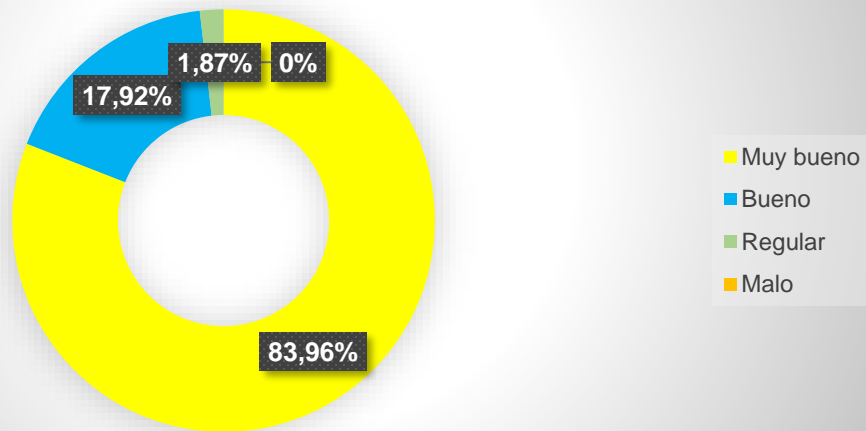
Cuadro #12

Eficiencia

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	89	83.96%
Bueno	19	17.92%
Regular	2	1.87%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

**Gráfico #12
Eficiencia**



Fuente: elaboración propia

El gráfico anterior muestra que la eficiencia se califica como muy buena por la mayoría de los encuestados, con un total del 83.96% de los clientes.

12. La calidad del servicio recibido ha sido:

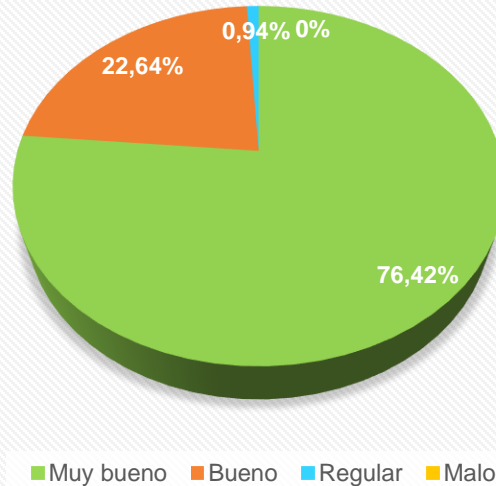
Cuadro #13

Calidad del servicio

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	81	76.42%
Bueno	24	22.64%
Regular	1	0.94%
Malo	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #13
Calidad del servicio



Fuente: elaboración propia

Según el gráfico anterior, el 76.42% de los encuestados califica la calidad en el servicio como muy buena.

13. ¿Cuáles son las probabilidades de que recomiende la crepería a otras personas?

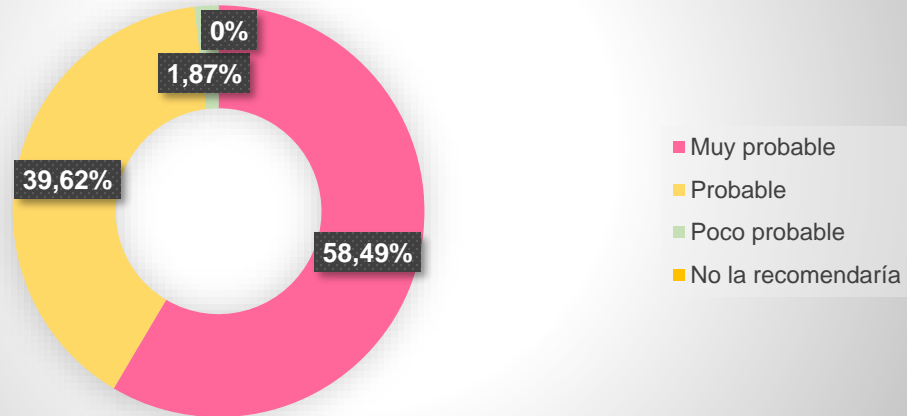
Cuadro #14

Recomendación

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy probable	62	58.49%
Probable	42	39.62%
Poco probable	2	1.87%
No la recomendaría	0	0%
Total	106	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #14 Recomendación



Fuente: elaboración propia

Finalmente, este gráfico indica que el 58.49% de los encuestados indica como muy probable que vayan a recomendar la crepería con otras personas.

4.1.2 Tabulación encuesta empleados

1. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

Cuadro #1

Satisfacción horas de trabajo

	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #1 Satisfacción horas de trabajo



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con el gráfico, el 100% de los empleados está satisfecho con el número de horas que trabajan.

2.

a) ¿Se le dio un proceso de entrenamiento cuando comenzó a laborar en la crepería?

Cuadro #2

Entrenamiento al comenzar en la crepería

	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Se observa que la totalidad de los empleados concuerdan en que si se les da un proceso de entrenamiento cuando ingresan a laborar en la crepería.

b) ¿Cómo fue este proceso?

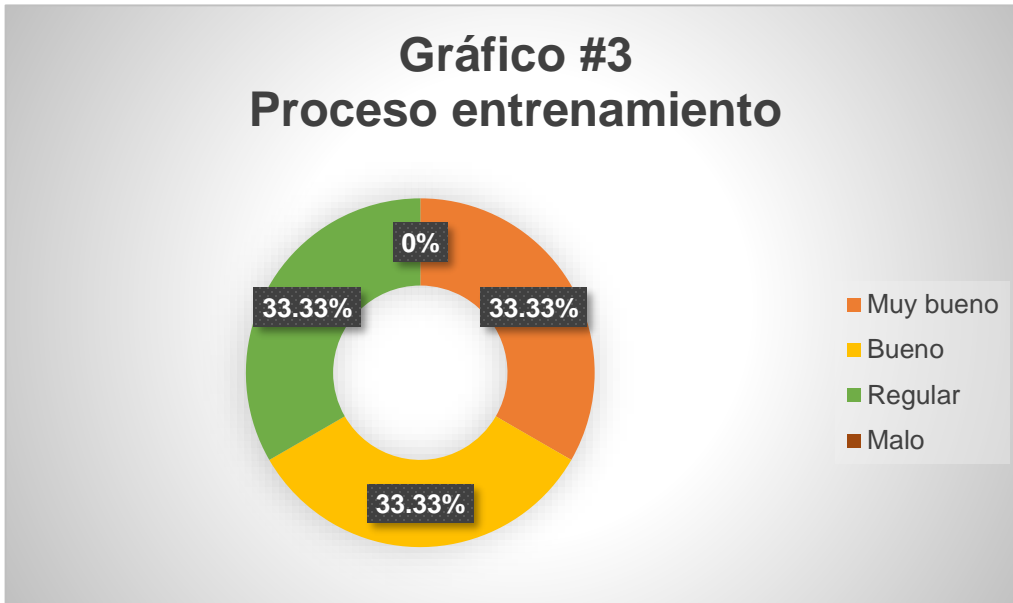
Cuadro #3

Proceso entrenamiento

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	1	33.33%
Bueno	1	33.33%
Regular	1	33.33%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #3 Proceso entrenamiento



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con gráfico, un colaborador dice que el entrenamiento fue muy bueno, una persona que fue bueno, mientras otro colaborador dijo que fue regular, lo cual hace notar que los tres colaboradores piensan de forma distinta en cuanto la calidad y proceso de entrenamiento.

3. ¿Cómo podría describir la distribución de tareas entre los colaboradores?

Cuadro #4

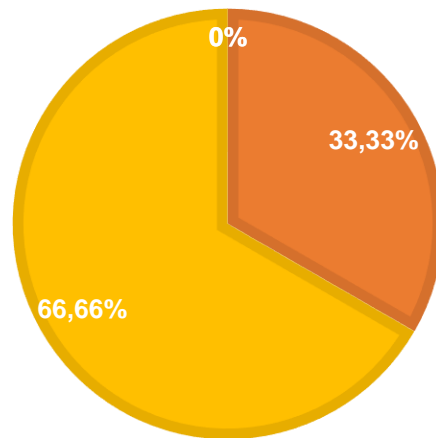
Distribución de tareas

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	1	33.33%
Bueno	2	66.66%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

GRÁFICO #4 DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

■ Muy bueno
 ■ Bueno
 ■ Regular
 ■ Malo



Fuente: elaboración propia

Se observa que dos de los tres colaboradores coinciden en que la distribución de tareas es buena, ello muestra que un 66.66% de los empleados opina igual.

4. ¿Se toma en cuenta su opinión en las ocasiones en las que ha querido participar para dar propuestas de mejora en el servicio?

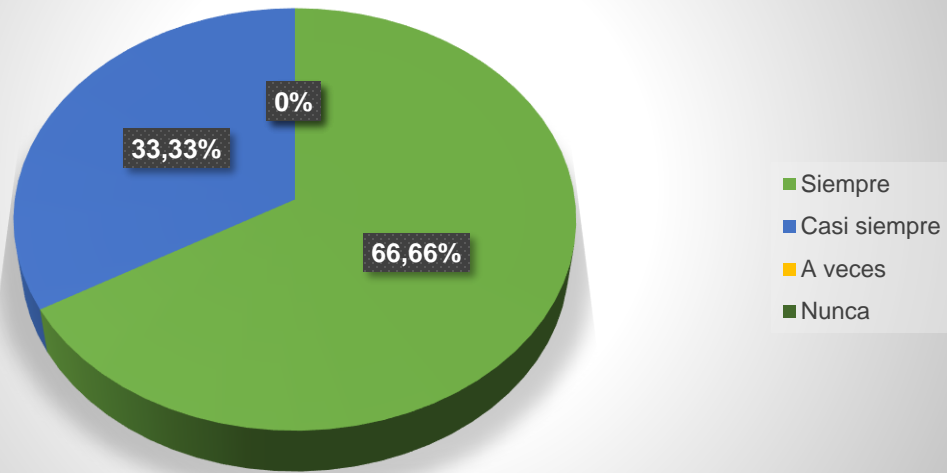
Cuadro #5

Propuestas de mejora

	Valor absoluto	Valor relativo
Siempre	2	66.66%
Casi siempre	1	33.33%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #5
Propuestas de mejora



Fuente: elaboración propia

Se observa dos trabajadores quienes dicen que siempre se les toma en cuenta su opinión, esto da como resultado un 66.66% de los empleados, mientras solo un colaborador indica que casi siempre se les toma en cuenta, eso da un 33.33%

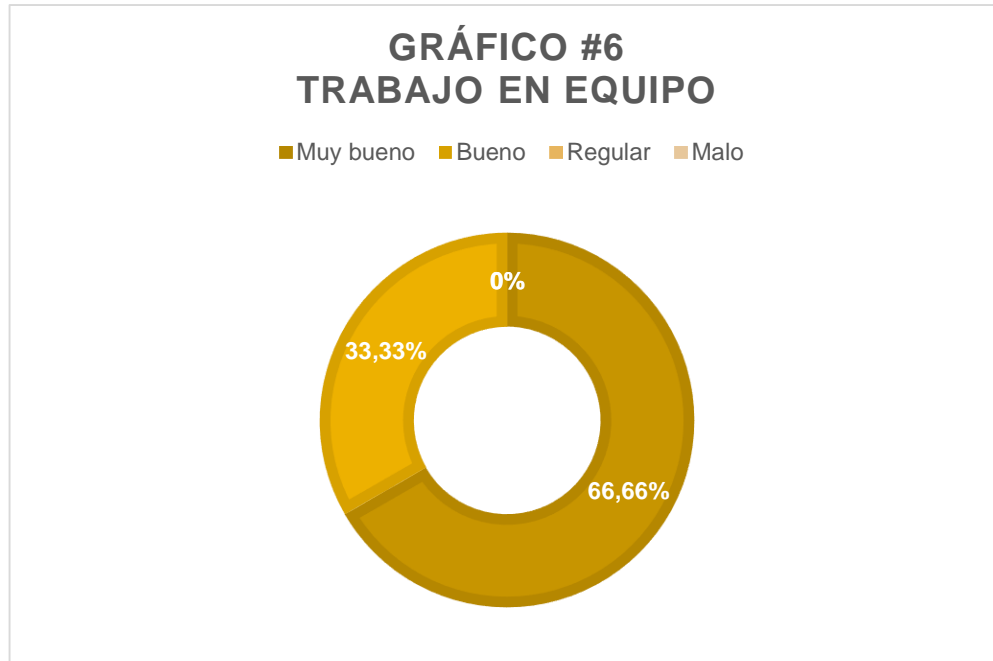
5. ¿Cómo podría calificar y describir el trabajo en equipo dentro de la crepería?

Cuadro #6

Trabajo en equipo

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	2	66.66%
Bueno	1	33.33%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

En este gráfico se aprecia que dos de tres empleados afirma que el trabajo en equipo es muy bueno, lo cual dice que el 66.66% de los colaboradores opinan igual.

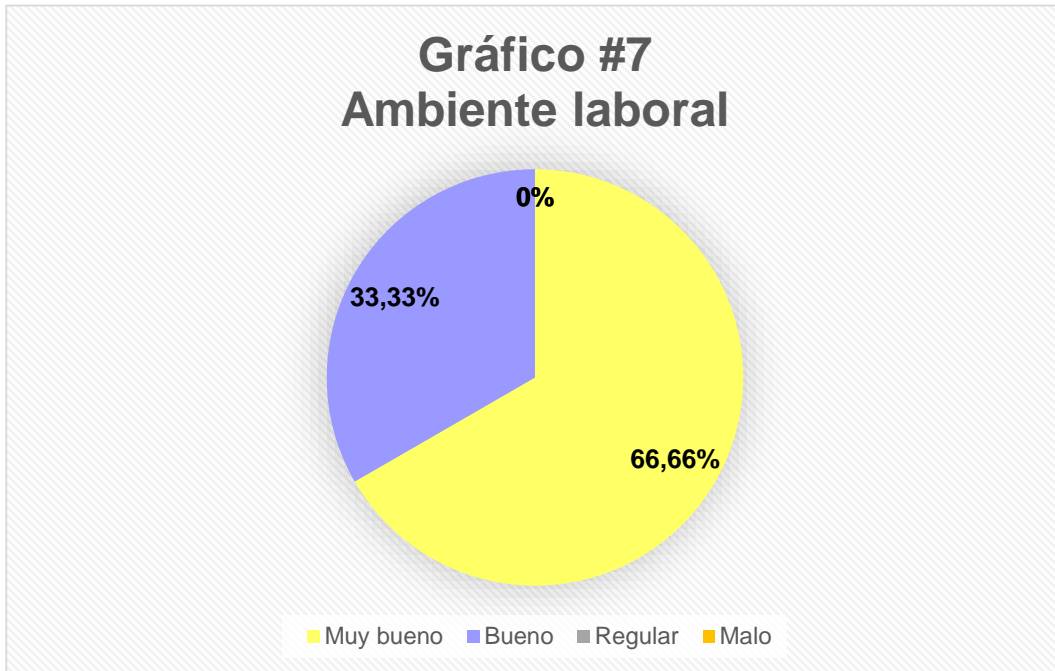
6. ¿Cómo describe el ambiente laboral de Café la Crepa CR?

Cuadro #7

Ambiente laboral

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	2	66.66%
Bueno	1	33.33%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

De igual forma, en este gráfico dos trabajadores afirman que el ambiente laboral es muy bueno, para da 66.66% del total de los trabajadores.

7. ¿Le dan tiempos de descanso en su jornada laboral?

Cuadro #8

Tiempos de descanso

	Valor absoluto	Valor relativo
Siempre	3	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Este gráfico describe que los tres empleados coinciden en que siempre les dan tiempos de descanso en la jornada laboral.

8. ¿Le gusta formar parte del equipo de trabajo de la crepería?

Cuadro #9

Equipo crepería

	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #9 Equipo crepería



Fuente: elaboración propia

Se observa que al 100% de los colaboradores les gusta formar parte del equipo de la crepería.

9. ¿Recibe ayuda y apoyo tanto de sus compañeros como de su jefa en la crepería?

Cuadro #10

Ayuda y apoyo

	Valor absoluto	Valor relativo
Siempre	3	100%
Casi siempre	0	0%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Según gráfico anterior, los tres colaboradores coinciden, afirman recibir siempre apoyo y ayuda tanto de sus compañeros como de la dueña.

10. ¿Considera usted que tiene tiempo suficiente para realizar sus actividades personales, familiares y laborales?

Cuadro #11

Actividades familiares, personales y laborales

	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia

Con respecto de este gráfico, el 100% de los empleados dicen sí tener tiempo para realizar sus actividades personales, familiares y laborales.

11. ¿Cómo podría calificar y describir a Johanna en su función como jefa y dueña del negocio?

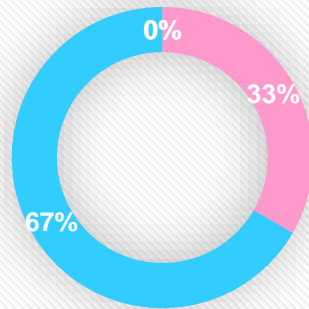
Cuadro #12

Función de Johanna

	Valor absoluto	Valor relativo
Muy bueno	1	33.33%
Bueno	2	66.66%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	3	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico #12
Función de Johanna



■ Muy bueno ■ Bueno ■ Regular ■ Malo

Fuente: elaboración propia

Finalmente se obtiene que la mayoría de los colaboradores dicen que la función de Johanna como jefa y dueña es buena, esto da como resultado que el 100% de los trabajadores opinan igual.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Objetivo #1: Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.

- Se concluye que todos los trabajadores de la crepería dicen estar de acuerdo y conformes con la cantidad de horas que laboran, por lo tanto, este no es un factor que incremente los niveles de estrés en ellos.
- Se obtiene como resultado lo siguiente: uno de los empleados opina que el proceso de entrenamiento fue muy bueno, la otra persona afirma que fue bueno, mientras finalmente el otro empleado concluye que el entrenamiento fue regular. Razón por la cual este factor puede incrementar el estrés de los trabajadores al no conocer de forma adecuada las labores por realizar.
- Por medio de la observación se nota que en los lapsos cuando la crepería se encuentra muy llena, se pierde en parte la paciencia y control de los colaboradores, esto pues Johanna les da muchas indicaciones en ese momento y en muchas ocasiones no se ponen de acuerdo.

5.1.2 Objetivo #2: Identificar las causas que producen estrés laboral en los colaboradores de la empresa Café la Crepa CR.

- De acuerdo con lo observado, una de las posibles causas del estrés en los colaboradores es el perfeccionismo de Johanna, pues ella quiere hacer las cosas, lo cual afecta la iniciativa que puedan tener los trabajadores. A pesar de aprender

a delegar tareas, aún se puede notar su vigilancia sobre muchos de los procesos que realizan los colaboradores. Esto puede traer como consecuencia el incremento del estrés en ellos.

- Se concluye que la mayoría de los trabajadores dice que la distribución de las tareas es buena, esto hace notar que la mayoría no tiene muy claras sus funciones o bien se recarga más el trabajo a unos que a otros, por lo tanto, se da como resultado cometer un mayor número de errores laborales.
- Por medio de la observación y la encuesta efectuada a los trabajadores se denota que la mayoría califica como muy bueno el trabajo en equipo. Por tanto es un factor beneficioso para la crepería, pues permite dar un servicio profesional a los clientes.

5.1.3 Objetivos #3: Identificar los estresores extra organizacionales que afectan a los colaboradores de Café la Crepa CR.

- A pesar de que los empleados dicen tener tiempo para realizar sus otras actividades fuera de la crepería, es importante indagar por medio de las reuniones de la dueña y el empleado (uno a uno), si realmente pueden manejar su vida fuera y dentro de lo laboral. Esto con el fin de que en primer lugar el empleado sienta la importancia no solo de la parte laboral, sino también que la empresa se preocupa

por él, además de evitar que los problemas externos puedan impactar el servicio en la crepería.

- En un número superior, los colaboradores indican que los problemas personales no influyen en su desempeño laboral. Sin embargo, es claro que como personas es difícil evitar que los problemas personales afecten el trabajo.

5.1.4 Objetivo #4: Determinar cómo puede afectar el estrés laboral en el trabajo a nivel general de los colaboradores de Café la Crepa CR y cómo afecta el servicio al cliente.

- Sin duda alguna la sobrecarga laboral y estrés que se puede causar en los colaboradores afecta directamente la eficiencia y rapidez en el servicio a los clientes. Ello tiene como resultado una mala atención y por lo tanto se deja una mala imagen del negocio.
- De acuerdo con la encuesta realizada a los clientes, a pesar de que la mayoría califica como muy buena la calidad en el servicio, existe una parte importante quien la califica como buena y otra pequeña parte le da una calificación regular. Esto permite indicar la probable existencia de un factor que genera estrés, el cual lo perciben los clientes durante su estancia en la crepería.
- De igual forma al haber el factor de estrés, se afecta la motivación de los colaboradores y esto provoca una disminución considerable en el ritmo de trabajo y las ganas de hacer las cosas. De acuerdo con la observación, se nota que en ciertos momentos los colaboradores se ven desanimados e incluso desmotivados, si bien es cierto no es un factor que se logra detectar a simple vista, es importante

que la jefa, Johanna, esté atenta a ello antes de que aumente e impacte de manera directa el negocio.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendaciones objetivo #1:

- A pesar de que los trabajadores dicen estar de acuerdo con las horas laboradas por día, es importante recomendar hacer una valoración y revisión de ellas para evaluar si se distribuyen correctamente y además analizar si los colaboradores tienen tiempo de ejecutar sus demás actividades personales.
- Se recomienda tener una reunión jefe- empleado (uno a uno) cada cierto tiempo y analizar funciones con los colaboradores con el fin de evaluar cómo se sienten en la crepería y además conocer si realmente se sienten satisfechos con la cantidad de horas trabajadas.
- De igual manera, se recomienda conversar y evaluar junto a los trabajadores su nivel de presión cuando la crepería está llena. En este caso y según los resultados es a la hora del café.
- Se recomienda que la jefatura haga una evaluación acerca del proceso de entrenamiento de los empleados, pues todos opinan de forma distinta y así mejorar la forma en la cual se implementa el entrenamiento en el caso de futuras contrataciones.
- Igualmente es importante que la dueña realice retroalimentaciones semanales a cada uno de los trabajadores, de esta manera conocen lo que hacen bien y pueden mejorar aspectos en los cuales tienen problemas.
- Es recomendable realizar capacitaciones cada seis meses, no solo para que los colaboradores sean cada vez mejores en su trabajo, sino también con el fin de

aprender nuevas técnicas y tendencias en el mercado en el cual ellos se desenvuelven, pues ello beneficia el negocio y motiva al colaborador.

- Se recomienda además que Johanna (dueña de la empresa) les indique cuáles son las prioridades por atender con mayor rapidez y eficiencia, según la necesidad de la crepería.
- Otra recomendación importante es que todos los miembros del equipo sepan manejar muy bien la comunicación entre ellos y con Johanna, para mantener un buen control de cada aspecto de la crepería, lo cual se puede lograr al hacer mini reuniones semanales.

5.2.2 Recomendaciones objetivo #2

- La principal recomendación es que la dueña de la crepería comience a delegar tareas a sus colaboradores, no solo para liberarse un poco de la carga laboral, sino también con el propósito de que los empleados tengan un poco más de participación e iniciativa respecto de las labores diarias de la crepería.
- Realizar talleres que abarquen temas emocionales, con el fin de cultivar en los funcionarios el autocontrol ante los problemas emocionales a nivel laboral. Aunque los trabajadores coinciden acerca de que el trabajo en equipo es bueno, se recomienda realizar talleres de clima laboral, pues esto también se puede reflejar en la atención a los usuarios y el buen funcionamiento de la oficina.
- Se debe reconocer a quienes se esfuerzan por su trabajo y afirman que los hechos realizados valen la pena. Es una forma de motivación y agradecimiento. Se puede

hacer al nombrarlos empleados del mes o bien con bonificaciones (las cuales se mencionan y explican posteriormente).

- Se recomienda colocar una pizarra en donde se establezca cada una de las tareas por realizar para los diferentes trabajadores, con el fin de tener mayor claridad al respecto y toda persona conozca lo que debe hacer.
- Se recomienda a la jefatura valorar si las tareas se distribuyen acorde con las habilidades y capacidades del personal, con el fin de disminuir el estrés que muestran algunos colaboradores por efecto de las labores que realizan.
- Se recomienda analizar a cada colaborador y su puesto, para determinar quiénes tienen mayor peso de trabajo y hacerlo equitativo, según sus posibilidades.
- Es recomendable efectuar esporádicamente actividades de equipo, las cuales alimenten la comunicación, trabajo en equipo y motivación. De esta manera se crea unión en el equipo de colaboradores y se refleja en el servicio ofrecido a los clientes.
- Se recomienda fortalecer los espacios de ejercicios post laborales. Por ejemplo, pequeños estiramientos de las extremidades y cabeza, con el fin de apaciguar el estrés por el trabajo, así además se fortalece las relaciones laborales entre los empleados.

5.2.3 Recomendaciones objetivo #3

- Por medio de la observación se percibe que los empleados no dan muestras de que su vida personal afecte su trabajo o viceversa. Sin embargo, se recomienda indagar en las reuniones empleador- colaborador (uno a uno) si realmente los

colaboradores tienen tiempo para realizar funciones externas a la empresa y si estas no afectarían en un futuro su desempeño dentro de la crepería. Ello para evitar futuros conflictos y mostrar interés por parte de la empresa en el trabajador.

- Además, es recomendable hacer al menos una actividad al año donde se involucre a las familias de los colaboradores. Entre ellas puede ser una actividad navideña o de fin de año, con el propósito de generar un sentido de pertenencia a la empresa y además puedan compartir fuera de lo laboral para crear unión de grupo.
- En lo referente a los colaboradores quienes sienten que las cargas familiares podrían generar un problema, se recomienda que de manera voluntaria lo hagan saber a su jefatura, para apoyar de la manera más humana en las cargas emocionales, aportar soluciones conjuntas con el equipo de trabajo y en caso extremo minimizar cargas. Además, se le recomienda a la dueña del negocio abrir espacios complementarios de las reuniones individuales, en caso de que un colaborador presente problemas.

5.2.4 Recomendaciones objetivo #4:

- Se recomienda establecer un "tiempo de respuesta idóneo", que marque el lapso ideal para atender un cliente. Debe incluir la etapa de atención al cliente, el proceso de preparación de los productos y finalmente llevar el producto a la mesa, con el fin de contar con un parámetro que ayude a medir si cada colaborador tarda más tiempo del debido en ofrecer el servicio al cliente.

- De igual forma, se recomienda tener un buzón de recomendaciones por parte de los clientes, con el fin de conocer los puntos débiles de la crepería en cuanto a rapidez y eficacia, para así crear mejores estrategias y convertir esas debilidades en fortalezas.
- Se recomienda a Johanna, como líder de la empresa, asistir a capacitaciones de servicio al cliente cada cierto tiempo y después de esto, imparta una pequeña capacitación a sus empleados con lo más relevante, de esta manera se actualizan acerca de las nuevas tendencias de servicio al cliente y mejoran día con día en la forma de atender en la empresa.
- Se recomienda que la dueña involucre y empodere un poco más a sus trabajadores en cuanto a su participación con ideas que puedan mejorar los procesos. Lo anterior se puede hacer mediante reuniones mensuales en donde se dé la participación de todos los empleados para generar mayor motivación y pertenencia al negocio.
- Adicionalmente se recomienda reconocer y dar recompensa el buen desempeño de los colaboradores, ya sea mediante agradecimientos grupales, o bien se puede implementar recompensas físicas. Por ejemplo, entradas al cine o alguna tarjeta de regalo. Ello puede ayudar a motivar a los empleados y traería como consecuencia un mejor servicio al cliente.
- Se recomienda también comenzar con la iniciativa de ofrecerle a los colaboradores el disfrutar del cumpleaños, ya sea medio día o el día completo, no solo para que tengan un día adicional a sus vacaciones sino también para que puedan disfrutar con su familia el propio día de su celebración de cumpleaños.

- Otra recomendación es implementar el empleado del mes, corresponde a aquella persona quien no solo cumpla con sus funciones, sino también vaya más allá de lo que se le pide y dé ideas mensuales para mejorar aspectos de la crepería. Esta iniciativa se dará en las reuniones grupales y se reconocerá por medios de unas palabras de parte de la dueña, junto con un certificado que reconozca la labor.
- Además, se recomienda analizar la idea de plantear bonificaciones anuales para la persona que sobrepaso expectativas a lo largo del año, con el fin de tener una motivación anual y también para que las personas quieran esforzarse más durante el año siguiente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Presentación:

El estrés laboral es un factor cada vez más presente en las organizaciones y en las personas que trabajan en ellas. Suele suceder por factores internos o externos a la empresa. Es importante resaltar que hoy las entidades hacen un esfuerzo mayor para dar mayor apoyo a sus colaboradores y así el estrés no impacte la producción y calidad en los servicios y productos que se brinda.

Al hacer un análisis referente a los resultados de las encuestas y entrevistas, tanto a clientes como a los empleados de la crepería, se concluye que existen varios puntos de mejora. Ellos ayudarían a aliviar y prevenir el estrés, tanto de los colaboradores como el de la dueña de la crepería e incluso brindar un mejor servicio a los clientes. El objetivo de este capítulo es elaborar una propuesta en donde se desarrollen acciones de mejora, en los aspectos identificados a lo largo del estudio.

6.2 Justificación:

El enfoque de esta investigación es el análisis de las causas y consecuencias que ocasionan estrés laboral a los colaboradores y su impacto en el servicio que se les da a los clientes de Café la Crepa CR. Lo anterior se debe a los diferentes factores capaces de generar estrés en los empleados. Reducir y prevenir esta situación en la empresa es vital para lograr el cumplimiento de metas y objetivos de manera óptima.

De esta forma, elaborar una propuesta de mejora permite que se establezca un equilibrio entre los objetivos personales y profesionales de los colaboradores y da como resultado el cumplimiento satisfactorio de los objetivos organizacionales. Complementar

los conocimientos técnicos y teóricos sobre planes de motivación, remuneración y desarrollo, con una visión más integral acerca de la necesidad actual de la entidad, llevará a la empresa a mantener colaboradores contentos, satisfechos con sus labores y personas que valoran y se identifican con ella.

6.3 Alcances y limitaciones:

6.3.1 Alcances:

- La propuesta tiene la finalidad de crear y mejorar acciones y actividades que ayuden a mejorar y prevenir el estrés laboral en los colaboradores de Café la Crepa CR.
- La elaboración de esta propuesta contribuye a que los empleados se sientan motivados e integrados dentro de la organización.
- Asimismo, el crear esta propuesta ayuda a optimizar la calidad en el servicio que se le brinda a los clientes.

6.3.2 Limitaciones:

- Algunas de las propuestas pueden rechazarse por la dueña de la crepería. Ejemplo dar el día del cumpleaños libre o realizar la fiesta de fin de año.

6.4 Objetivos de la propuesta:

6.4.1 Objetivo general:

Proponer estrategias que prevengan y disminuyan el exceso de estrés laboral en los trabajadores de Café la Crepa CR.

6.4.2 Objetivos específicos:

- Valorar y revisar la cantidad de horas trabajadas por cada uno de los colaboradores de la crepería.
- Realizar una reunión jefatura- colaborador (uno a uno) cada semana para valorar cómo se sienten en la empresa con sus funciones e indagar sobre problemas externos que puedan afectarles.
- Hacer una evaluación de los procesos de entrenamiento.
- Realizar capacitaciones de nuevas técnicas y tendencias en el mercado de platillos y bebidas agradables para los clientes.
- Hacer reuniones grupales por semana en las cuales se tenga la oportunidad de hablar temas relacionados con el trabajo, acerca de cómo se sienten el uno con el otro y aspectos que puedan mejorar.
- Distribuir y delegar tareas por medio de la creación de una pizarra de pared, en donde se exponga la distribución de las tareas correspondientes a cada uno de los trabajadores.

- Hacer dinámicas o talleres trimestrales los cuales permitan crear un mayor acercamiento de todos los trabajadores y la vez generar motivación a cada colaborador.
- Realizar pequeños ejercicios post laborales (ejercicios de estiramiento de extremidades, de dedos, cuello, hombros, entre otros), con el propósito de disminuir el agotamiento del día y además ayuden a reducir el estrés. De igual forma, hacer pausas activas durante el trabajo permitirá evitar se genere mayor estrés en los colaboradores, por ejemplo, ejercicios de respiración en grupo o bien escuchar música.
- Organizar una pequeña actividad navideña la cual involucre tanto a los colaboradores como a su núcleo familiar, para que puedan compartir, conocerse mejor y además dar una pequeña muestra de agradecimiento por el trabajo realizado en el año.
- Establecer un tiempo estándar de preparación de los alimentos y bebidas que permita no solo medir la duración de los empleados en prepararlos, sino también los clientes noten que si el local está lleno o no, siempre el lapso es igual.
- Elaborar una pequeña caja que sirva de buzón de recomendaciones, la cual utilicen los clientes para dar su opinión acerca del servicio que reciben.
- Premiar al empleado del mes por medio de un reconocimiento grupal y además regalarle unas entradas al cine.
- Hacer un plan que involucre darle medio día o el día completo a cada uno de los empleados en su fecha de cumpleaños.

- Implementar bonificaciones a final de año para aquella persona quien cumpla de manera exitosa con sus funciones durante el año y dé esa milla extra en aspectos como el trabajo en equipo, aporte de nuevas ideas o bien la atención al cliente.

6.5 Desarrollo de propuestas:

6.5.1 Valorar y revisar la cantidad de horas trabajadas por cada uno de los colaboradores de la crepería.

El objetivo de esta propuesta es elaborar una plantilla de la cantidad de horas trabajadas por cada trabajador, con el fin de que su labor sea más transparente y equitativa y por ende crear un ambiente sano de competencia entre los compañeros.

Con este objetivo también se podrá cubrir las horas y los días de más alto impacto en la crepería. Por ejemplo, como resultado de las encuestas se obtiene que la gente prefiere visitar la crepería para el café de las tardes durante los fines de semana, por lo tanto es importante tener más personal en esos horarios.

Horario actual empleados

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Susana*	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm
Jonathan				11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm
Josué						4:00 pm a 8:00 pm	2:00 pm a 6:00 pm

*Susana tiene un día a la semana libre rotativo.

Propuesta horario empleados

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Susana	Libre	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm
Jonathan	3:30 pm a 8:30 pm			2:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm	11:30 a 8:30 pm
Josué	11:30 am a 3:30 pm					4:00 pm a 8:00 pm	11:30 a 4:00 pm

Se propone que a Susana se le establezca un día libre fijo a la semana, en este caso sería el lunes y además los domingos que no son de quincena se le permita salir a las 3:30 pm (trabaja medio día), con el fin de poderle unir mediodía del domingo con el día libre (lunes). Para cubrir el lunes, se propone hacer una modificación en los horarios de Jonathan y Josué. Según las encuestas el lunes no es un día que se llene mucho, entonces podrán trabajar medio día cada uno.

6.5.2 Realizar reuniones individuales, jefatura- colaborador cada semana para valorar como se sienten en la empresa.

Con este objetivo se logrará analizar el sentir de los trabajadores dentro de la organización, tanto en lo relativo a sus funciones dentro de la crepería, como en la relación entre ellos y la dueña. Lo anterior es una oportunidad de conocerlos más y saber cuáles situaciones los afectan o pueden perjudicar su productividad y desempeño en la crepería.

Uno a uno

Para poner en práctica el objetivo se propone asignar un día a la semana para cada colaborador y que estos lleguen media hora antes de su hora de entrada, con el fin de tener una conversación amplia, pero concreta acerca de los temas de interés.

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves
Susana		11:00 am		
Jonathan				11:00 am
Josué	11:00 am			

6.5.3 Hacer una evaluación de los procesos de entrenamiento.

Este objetivo es importante, pues permite analizar y corregir errores cometidos en procesos anteriores. Por lo tanto, se logrará mejorar la calidad de los procesos de entrenamiento para futuras contrataciones. Ello hará que las personas tengan más claras sus funciones, objetivos y metas de la empresa.

De igual forma se logrará que los futuros empleados comprendan cuál es su papel dentro de la compañía y cómo funciona en distintas áreas: calidad del producto, calidad en el servicio y la importancia del trabajo en equipo.

Evaluación del entrenamiento

- 1) Nivel de reacción: cabe recordar y analizar la reacción de los empleados, tanto en el momento en el cual se les da el entrenamiento, como después de salir de él. Por otra parte, se debe analizar el material de apoyo que se utiliza (manual, visual, etc.), con el fin de saber si se necesita más a la hora de dar los entrenamientos. Por lo tanto se propone preparar un pequeño folleto que contenga las instrucciones de todas las clases de platos y bebidas que ofrece la crepería.
- 2) Nivel de aprendizaje y efectividad: se debe evaluar la asimilación de todo el entrenamiento por parte de los empleados. Se propone realizar este proceso con la creación de una crepa y una bebida por parte de cada de las personas que participen en el entrenamiento.
- 3) Nivel de impacto: por medio de la observación se deberá evaluar el impacto que tiene el entrenamiento en los colaboradores y su desempeño en la calidad del producto y el servicio.

6.5.4 Realizar capacitaciones de nuevas técnicas y tendencias en el mercado de platillos y bebidas que agraden a los clientes.

Conocer las necesidades permite valorarlas para iniciar el plan general de capacitaciones, en donde se identifican las que generen mayor impacto para el empleado y la organización. En este caso las nuevas tendencias en crepas son las de mayor impacto para la empresa al ser su punto fuerte.

Con este proceso se busca que las capacitaciones sean planeadas y flexibles, de acuerdo con las necesidades. Se propone a Johanna asistir a capacitaciones constantes de distintas técnicas y platillos nuevos. Posteriormente será quien capacite a sus propios empleados. De esta manera se ahorra dinero al no tener que llevar a los trabajadores y en cambio, ella los entrene según su gusto personal, pero eso impactará en los gustos y preferencias de los clientes al estar en constante cambio.

Procedimiento

Estas capacitaciones se llevarán a cabo con los proveedores de la crepería, con se deberá coordinar los días en los cuales se impartan.

6.5.5 Hacer reuniones semanales grupales en las cuales se tenga la oportunidad de hablar temas relacionados con el trabajo.

Este tipo de reuniones tiene el objetivo de tocar temas globales e individuales entre quienes integran la crepería. Su fin es analizar, evaluar y proponer elementos que ayuden a mejorar la calidad en el servicio a los clientes. También son importantes

porque dan la oportunidad de expresar opiniones acerca de cómo estuvo la semana, en qué fallan y recibir retroalimentación de forma grupal.

Proceso de reuniones grupales

Se propone hacer reuniones los domingos a las 11:00 am. Con el nuevo horario, todos los colaboradores ingresan los domingos a las 11:30 am, por lo tanto se les solicitará llegar media hora antes para tener una pequeña discusión grupal de media hora. En ella se hablará temas de interés común.

Temas por tratar:

- Tareas de cada uno de los trabajadores.
- Cantidad de trabajo durante la semana.
- Cantidad de estrés generado durante la semana.
- Retroalimentación grupal.
- Propuestas de mejora.

Estas reuniones se organizarán por Johanna Pérez, dueña y administradora del negocio.

6.5.6 Distribuir y delegar tareas por medio de la creación de una pizarra de pared.

Por medio de esta propuesta se tendrá mejor visibilidad de las tareas correspondientes a cada uno de los trabajadores. En la pizarra se colocará el nombre de cada uno de los empleados y a la par se escriben las funciones que les competen. Se colocará en la pared entre el lado de la cocina y la pila donde se lavan los platos.

El objetivo es que cada uno de los trabajadores y la dueña tengan más claro que corresponde a cada uno y así crear un poco de pertenencia hacia los procesos y funciones asignadas.

Precios y lugares de venta

Lugar	Precios	Medidas
Oficomer	₪7,221.00	60 X 40
	₪12,876.00	80 X 60
Pizsig	₪7,450.00	40 X 60
	₪12,990.00	80 X 60
Mercado libre	₪11,000.00	60 X 80
	₪15,000.00	50 X 120
	₪20,000.00	80 X 120

6.5.7 Hacer dinámicas o talleres trimestrales que permitan crear un mayor acercamiento de todos los trabajadores y a la vez generar motivación en cada colaborador.

El objetivo de esta propuesta es crear un mayor acercamiento y empatía entre los colaboradores y con Johanna, el fin es generar un ambiente de trabajo saludable y amistoso para todos. Ello dará como resultado una excelente calidad en el servicio al cliente y un buen trabajo en equipo.

Desarrollo de los talleres o actividades

Cada trimestre se realizará un taller o desarrollo de actividades motivacionales y grupales, queda a decisión de Johanna elegir un día de la semana en el cual se sabe que no se tiene tanto recargo de trabajo y además puedan asistir todos los colaboradores de la empresa. Estas actividades se deberán llevar a cabo una hora antes de abrir la crepería. Se propone realizar las actividades en la plaza de San Isidro de Heredia, al ser un lugar abierto y muy cercano a la crepería.

Actividades

- El cliente misterioso: Aquí la empatía es la reina. El equipo de trabajo deberá ponerse en la piel de un cliente molesto e irritado. El objetivo es convencer a ese cliente, representado por una persona del equipo, para que se vaya contento. La inteligencia emocional será clave para saber cómo compensar al cliente con productos o servicios propios de la empresa. Además, en esta prueba pueden salir soluciones creativas para aplicarlos en la realidad.
- Mímica: Cada miembro del equipo representa a través de la mímica a un animal. El resto debe adivinarlo. A continuación, se debate sobre las posibles mejoras al expresarse.
- Aspectos importantes de la vida: El facilitador del grupo pedirá que todo el mundo piense cuáles 30 segundos de su vida querrían volver a vivir, en el hipotético caso de que sólo les quedara ese tiempo de vida. Podrá guiar la reflexión con las

siguientes preguntas: ¿Qué dice tu elección acerca de ti como persona?, ¿Qué talentos o pasiones estás descuidando?

La tarea del facilitador en esta dinámica es alentar a las personas a luchar por sus sueños y piensen si actúan de la manera correcta, en función de lo que realmente desean en su vida.

- ¿Cómo me ven mis compañeros? El facilitador del grupo entrega un nombre por cada uno de los integrantes, debe incluirse el nombre de todos los compañeros. Se distribuyen al azar, sin que nadie reciba el sobre con su propio nombre. Se entregarán al azar, sin que nadie reciba el sobre con su propio nombre. Todos añaden comentarios sobre los diferentes compañeros. Sentados en círculo, se le entrega a cada persona su sobre. Por turnos, cada uno abrirá el suyo y leerá en voz alta las notas recibidas. Compartirá con el resto de los compañeros cómo se siente.

Al ser un equipo tan pequeño, estas reuniones se organizarán tanto por los colaboradores, como por la dueña de la empresa y no tendrán un costo adicional en el presupuesto.

6.5.8 Realizar pequeños ejercicios post laborales que le permitan disminuir el agotamiento del día y además que ayuden a reducir el estrés.

El principal objetivo es que los trabajadores puedan estirar el cuerpo después de una jornada laboral en donde están muchas horas de pie y en constante

movimiento. Por otra parte, sirve como una manera de compartir unos con otros fuera de horas laborales. La idea es que después de cerrar el negocio, se queden cinco minutos para hacer ejercicios rápidos de estiramiento.

Ventajas de los ejercicios

- Protegerse de lesiones.
- Aumento de energía.
- Reducen la tensión muscular.
- Crear flexibilidad en los músculos.
- Prevenir dolores y lesiones a largo plazo.
- Hacer que la persona se sienta más relajada.

Ejercicios

- Estirar los dedos: Abrir manos y extender dedos tanto como sea posible. Mantener esta posición durante 10 segundos. Repetir según lo desee.
- Estirar cuello y hombros: Levantar los brazos y llevar las manos hacia la nuca, de tal manera que los hombros queden a la altura de las orejas. Se sentirá una ligera tensión en el cuello y los hombros. Mantener esta posición de 3 a 5 segundos y relajar. Repetir de 3 a 5 veces.

- Estirar espalda y hombros: Entrelazar las manos detrás de la cabeza con los codos hacia los lados. Empujar los hombros hacia atrás. Mantener esta posición durante 8 o 10 segundos. Repetir de 3 a 5 veces.
- Estirar cuello: Sentarse y colocar la espalda y la cabeza rectas. Después mover la cabeza hacia el lado derecho hasta donde sea posible, sin forzar el cuello y sentir una tensión leve. Mantener esta postura durante 10 o 20 segundos. Repetir este movimiento del lado izquierdo.
- Estirar cuello con rotación: Todavía sentado con la espalda recta y la cabeza erguida, girar la cabeza hacia un lado (por encima del hombro), como si se quisiera voltear hacia atrás. Hacerlo hasta sentir una tensión leve y mantenerse así de 10 a 20 segundos. Repetir este movimiento del otro lado. Hacerlo 2 o 3 veces de cada lado.
- Estirar brazos y hombros: Cruzar las manos atrás de la cadera y estirar hasta sentir una ligera tensión. Girar ligeramente los hombros hacia afuera. Mantener esta postura de 5 a 10 segundos. Repetir el estiramiento 2 veces.
- Estira espalda y brazos: Alzar los brazos, entrelazar los dedos y estirar hacia arriba. Estirar todo lo que se pueda. Mantener esta posición de 10 a 20 segundos. Repetir 3 veces.

Al igual que la propuesta anterior, estas reuniones se organizarán por los colaboradores y también por la dueña de la empresa. No tendrán un costo adicional en el presupuesto.

6.5.9 Organizar una pequeña actividad navideña que involucre a tanto a los colaboradores como a su núcleo familiar para que puedan compartir.

Esta actividad se realizará con el objetivo de que los colaboradores y sus familias puedan compartir, conocerse mejor y dar una pequeña muestra de agradecimiento por el trabajo efectuado en el año.

- Cena:

Cotización cena

Se elige este catering debido a ser de una persona quien está cerca de la crepería y se tienen buenas recomendaciones. Es de confianza, hace bien su trabajo, por lo tanto se cree una buena alternativa para la alimentación.

Propuestas:

Arroz con dos carnes (res y pollo) Ensalada verde. C\$3500 por persona	Pastel de pollo, Ensalada verde. C\$3500 por persona
Lasaña de pollo en salsa blanca o en salsa de tomates naturales, ensalada verde. C\$3000 por persona	Pastel de papa, ensalada verde. C\$3000 por persona
Arroz con palmito moldeado, ensalada verde. C\$3000 por persona	Arroz con pollo, ensalada verde. C\$3000 por persona
Arroz con perejil, mano de piedra en salsa de tomates naturales y ensalada verde	

<p>₡3800 por persona</p>	
--------------------------	--

*Este servicio es únicamente de entrega, no incluye el servicio de Catering.

Servicio gourmet o plato ejecutivo

<p>MENÚ 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 carne • 1 guarnición • Ensalada • Biscuit • Postre • Refresco natural <p>Costo: ₡5500 colones por persona</p>	<p>MENÚ 2</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 carnes • 1 guarnición • Ensalada • Biscuit • Postre • Refresco natural <p>Costo: ₡6300 colones por persona</p>
<p>MENÚ 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 carne • 2 guarniciones • Ensalada • Biscuit • Postre • Refresco natural <p>Costo: ₡6600 colones por persona</p>	<p>MENÚ 4</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 carnes • 2 guarniciones • Ensalada • Biscuit • Postre • Refresco natural <p>Costo: ₡7000 colones por persona</p>

Servicios completos

<p><u>MENÚ 1</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindis con ponche de frutas o vino espumante • Bocadillos (3 por persona) • Café, té o refresco natural <p><u>CENA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 carne • 1 guarnición • Ensalada • Pan cena • Postre • Refresco natural 	<p><u>MENÚ 2</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindis con ponche de frutas o vino espumante • Bocadillos (3 por persona) • Café, té o refresco natural <p><u>CENA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 carne • 1 guarnición • Ensalada • Pan cena • Postre • Refresco natural 	<p><u>MENÚ 3</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindis con ponche de frutas o vino espumante • Bocadillos (3 por persona) • Café, té o refresco natural <p><u>CENA</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 carne • 2 guarnición • Ensalada • Postre • Refresco natural
--	--	--

Costo: ₡7800 colones por persona	Costo: ₡8000 colones por persona	Costo: ₡7800 colones por persona
<u>MENÚ 4</u> <ul style="list-style-type: none"> • Brindis con ponche de frutas o vino espumante • Bocadillos (3 por persona) • Café, té o refresco natural <u>CENA</u> <ul style="list-style-type: none"> • 2 carne • 2 guarnición • Ensalada • Pan cena • Postre • Refresco natural Costo: ₡9000 colones por persona	<u>MENÚ 5</u> <ul style="list-style-type: none"> • Brindis con ponche de frutas o vino espumante • Bocadillos (3 por persona) • Café, té o refresco natural <u>CENA</u> <ul style="list-style-type: none"> • 1 carne • 2 guarnición • Ensalada • Pan cena • Postre • Refresco natural Costo: ₡7800 colones por persona	

- Lugar:

Se elige la crepería como lugar de la actividad, pues en primera instancia no se tendría el gasto de alquilar un lugar. además, es un sitio acogedor y con la capacidad suficiente para los colaboradores, sus familias y la dueña.

- Música:

Por cuanto la crepería cuenta con unos pequeños parlantes y una computadora, estos se utilizarán para poner la música.

6.5.10 Establecer un tiempo estándar de preparación de los alimentos y bebidas.

El objetivo de esta propuesta es lograr no solo medir la duración cuando se preparan las órdenes, sino también que los clientes noten, esté llena o no la crepería, siempre se tarda igual tiempo. Es importante estandarizar procesos y procedimientos para tener un mejor control en el servicio ofrecido.

Tabla de tiempos

Producto	Tiempo de preparación
Paninis	5 a 10 minutos
Bowls	5 a 10 minutos
Crepas	5 a 10 minutos
Empanadas y tortillas	10 minutos
Cafés y bebidas	5 minutos

6.5.11 Elaborar una pequeña caja que sirva de buzón de recomendaciones:

La principal razón para crear esta caja es utilizarla con los clientes, así ellos darán su opinión acerca del servicio, tanto de los aspectos por mejorar como de las opiniones positivas con respecto del servicio, calidad, precios, rapidez y limpieza del lugar.

Costos:

- Caja: no tendría ningún costo porque la dueña cuenta con una que está sin uso y se puede tomar para esta iniciativa.
- Papel crepé: se utilizará para envolver la caja y decorarla al gusto de la dueña.
Costo: entre ₡500 y ₡600 el pliego (la cantidad depende del tamaño de la caja)

6.5.12 Premiar al empleado de mes por medio con un reconocimiento grupal y además regalarle entradas al cine.

Este tipo de incentivo genera motivación en los empleados, crea un mayor compromiso y ganas de mejorar. También es necesario crear una competencia sana entre los colaboradores, pues impulsa y forma las ganas de dar mejores resultados a final de mes.

La persona quien se las gane es porque da los resultados que se espera durante todo el mes y destaque, ya sea por su servicio con los clientes o bien al aportar alguna idea que mejorará el proceso en la crepería.

Cotización entrada al cine

Procedimiento:

Cinépolis ofrece tiquetes empresariales, cada tiquete equivale a una entrada al cine. Se adquieren en los cines de Cinépolis directamente. Es decir, la persona debe ir al cine para comprar las entradas. Por lo tanto, se propone adquirir entradas para tres meses, con el objetivo de no ir cada mes a efectuar la compra.

Costo por tickete	Duración
₡3,000.00	3 meses (vencimiento)

Cada tickete tiene un costo de ₡3,000.00, se comprarán dos ticketes por mes, con el fin de que el empleado pueda ir acompañado.

6.5.13 Hacer un plan que involucre darle, ya sea medio día o el día completo, a cada uno de los empleados en su fecha de cumpleaños.

El objetivo de esta propuesta es dar un incentivo y generar motivación en los empleados. Es importante para el colaborador sentir que la organización a la cual pertenece piensa en él y sabe entender que cada uno tiene una vida fuera de la empresa.

El dar medio día o bien el día completo del cumpleaños al trabajador, permite no solo crear pertenencia del empleado con la empresa, sino también le da la oportunidad de celebrarlo con las personas que lo rodean y tener un tiempo de descanso además de los establecidos.

Procedimiento:

Se deberá organizar con los otros colaboradores cubrir a quien no estará el día del cumpleaños, pues en el sitio debe haber al menos dos personas cada día y más si calza con uno de los días en que es más fuerte el movimiento.

6.5.14 Implementar bonificaciones a final de año:

Esta propuesta es otra manera de incentivar a los empleados para hacer su trabajo de la mejor manera y superar las expectativas que se tiene con ellos. Se realiza con la finalidad de implementar un premio a la persona quien supera las expectativas durante todo el año y aporta ideas que mejorarán el servicio de la crepería.

Implementación y procedimiento:

Se dará una tarjeta de regalo por la suma de ¢50,000.00 del Banco Nacional, para que el empleado pueda canjearla en el lugar que desee. Esta tarjeta se obtiene directamente en el banco, por lo cual la dueña deberá solicitarla y depositar la cantidad de dinero.

Finalmente, esta tarjeta se entregará el día de la cena navideña, cuando se hará un reconocimiento a la persona que supera las expectativas y genera méritos durante todo el año.

6.6 Cronograma de actividades

Actividad	Fecha de implementación
Revisión de horas	1 de agosto del 2018
Uno a uno	9 de julio del 2018
Evaluación del entrenamiento	2 de julio del 2018
Capacitaciones	Octubre del 2018
Reuniones semanales grupales	16 de julio del 2018
Implementación de la pizarra	Agosto del 2018
Dinámicas o talleres	Setiembre del 2018
Ejercicios post laborales	9 de julio del 2018
Actividad navideña	Diciembre del 2018
Estandarización de tiempos	16 de julio del 2018
Entradas al cine	Octubre del 2018
Buzón de recomendaciones	2 de julio del 2018
Día del cumpleaños	Enero del 2019
Bonificación fin de año	Diciembre del 2019

6.7 Presupuesto final

Actividad	Monto
Implementación de la pizarra*	₡12,876.00
Actividad navideña*	₡36,000.00
Entradas al cine*	₡18,000.00
Buzón de recomendaciones*	₡1,800.00
Bonificación fin de año	₡50,000.00
Total	₡118,676.00

- Pizarra: se toma una opción intermedia entre los precios propuestos.
- *Cena: se contempla alrededor de unas 12 personas y se pone como cuota ₡3,000.00 por persona.
- *Cine: estos ₡18,000.00 serían por los tres meses finales del 2018, pues cada entrada tiene un costo de 3,000.00 colones.
- *Buzón: se toma como base que se comprará tres pliegos de papel con un costo de ₡600.00 cada uno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias

- Coduti, P, Gattás, Y, Sarmiento, S y Schmid, R, (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. Argentina. Universidad Nacional de Cuyo.

- Presidencia de la República de Colombia (2015). Guía para la evaluación del desempeño laboral. Bogotá

- Torres, Z. (2014). “Teoría General de la Administración”. Segunda Edición, México. Recuperado el 15 de enero del 2017 del sitio web <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

- Koontz, H; Weihrich, H; Cannice M (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial. Mc Graw Hill. Decimocuarta edición.

- Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. (2016). Los distintos tipos de estrés. 181 de un blog]. Recuperado de: [Mensaje Psychological Association.

- Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015). Fuentes de información. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado del sitio web <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/16700>

- Bernal Torres César Augusto (2013) Metodología de la investigación, para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, México, Pearson Educación. Edicions de la Universitat de Lleida.

- Ramos, V y Jordao, F (2015). “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado” Journal of Work and Organizational Psychology. 11-20

- Universidad Hispanoamericana. (2018). Guía trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales. Dirección metodológica de investigación. Ed. 1-18

ANEXOS

Cuestionario servicio al cliente

Género: F () M ()

Edad: 18-30 () 31-40 () 41-50 () Más de 50 ()

1. ¿Es la primera vez que visita Café la Crepa CR?

Sí ()

No (), ¿Cada cuánto visita la crepería? : _____

2. ¿Por cuál razón elige venir a Café la Crepa CR?

Calidad en el producto ()

Precios ()

Ambiente ()

Servicio ()

Otros _____

3. ¿En qué momento prefiere visitar la crepería?

	Lunes a viernes	Fines de semana
Almuerzo	()	()
Café de la tarde	()	()
Cena	()	()

4. ¿Cómo calificaría la cortesía y trato de los empleados de Café la Crepa CR?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

5. Califique la rapidez con la que es otorgado el servicio

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Cómo calificaría la limpieza de la crepería?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

7. La relación precio / calidad del servicio es:

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

8. ¿Con qué nivel de eficacia es atendido?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

9. ¿Con qué nivel de eficiencia se cumple con lo que solicitó?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

10. La calidad del servicio recibido ha sido:

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

11. ¿Cuáles son las probabilidades de que recomiende la crepería a otras personas?

Muy probable ()

Probable ()

Poco probable ()

No la recomendaría ()

Encuesta estrés laboral trabajadores

1. ¿Está satisfecho con el número de horas que trabaja?

Sí ()

No ()

2. ¿Se le dio un proceso de entrenamiento cuando comenzó a laborar en la crepería?
¿Cómo fue este proceso?

Sí ()

No ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

3. ¿Cómo podría describir la distribución de tareas entre los colaboradores?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

4. ¿Se toma en cuenta su opinión en las ocasiones en las que ha querido participar para dar propuestas de mejora en el servicio?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

5. ¿Cómo podría calificar y describir el trabajo en equipo dentro de la crepería?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

6. ¿Cómo describe el ambiente laboral de Café la Crepa CR?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

7. ¿Le dan tiempos de descanso en su jornada laboral?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. ¿Le gusta formar parte del equipo de trabajo de la crepería?

Sí ()

No ()

9. ¿Recibe ayuda y apoyo tanto de sus compañeros como de su jefa en la crepería?

Siempre ()

Casi siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10. ¿Considera usted que tiene tiempo suficiente para realizar sus actividades personales, familiares y laborales?

Sí ()

No ()

11. ¿Cómo podría calificar y describir a Johanna en su función como jefa y dueña del negocio?

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()