



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
Y BURNOUT EN LA MICROEMPRESA FARMACIA  
LOZADA, DISTRITO DE SIHUAS, 2021.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

ESPINOZA CRUZ, KARINA DEYSI

ORCID: 0000-0003-3869-7598

**ASESOR**

ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Espinoza Cruz, Karina Deysi

ORCID: 0000-0003-3869-7598

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote,  
Perú.

### **ASESOR**

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote,  
Perú.

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Abuelo y a la persona que está a mi lado.

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la bendición de la vida, y acompañarme día a día, para cumplir con mis sueños y metas, para ser una gran profesional.

A la persona que me acompaña día a día, que me apoya y es mi fuerza para seguir adelante y me ayuda para cumplir mis objetivos.

Con mucho cariño, a mi asesora  
Mg. Elida Adelia Estrada Díaz,  
por ser una profesional dedicada  
por apoyarnos, por atendernos,  
en los momentos difíciles.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar si la mejora de atención al cliente y burnout permite un funcionamiento óptimo en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo- de propuesta. Para la información se utilizó una población muestral de 6 trabajadores de la microempresa, se le realizó 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% casi nunca miden el servicio que brindan al cliente. El 50% están calificados para ofrecer los productos idóneos. El 66.66% siempre está capacitado para prestar servicio al cliente. El 50% casi siempre conoce las necesidades de los clientes que beneficiará para que mejoren el negocio. El 66.67% considera que las necesidades se deben afianzar para que el cliente este conforme. El 83.33% piensan que los clientes los recomendaran con otros por su servicio prestado. El 66.66% consideran la intervención de un especialista para que les de charlas sobre estrés laboral. La investigación concluye que: La minoría relativa casi nunca miden el servicio que brindan al cliente, pero están calificados para ofrecer los productos idóneos. Así mismo la mayoría está capacitada para prestar servicio al cliente, pero también hay necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme, también es necesario la intervención de un especialista para dar charlas, para mejorar las deficiencias.

Palabras clave: atención al cliente, burnout, microempresa.

## ABSTRACT

The general objective of this research was: To determine if the improvement of customer service and burnout allows optimal functioning in the Farmacia Lozada microenterprise, Sihuas district, 2021. The research was of a non-experimental-transversal-descriptive-proposal design. For the information, a sample population of 6 workers of the microenterprise was used, they were asked 20 questions through the survey technique. Obtaining the following results: 50% almost never measure the service they provide to the customer. 50% are qualified to offer the ideal products. 66.66% are always trained to provide customer service. The 50% almost always know the needs of the clients that will benefit them so that they improve the business. 66.67% consider that the needs must be secured so that the client is satisfied. 83.33% think that customers will recommend them to others for their service provided. 66.66% consider the intervention of a specialist to give them talks about work stress. The research concludes that: The relative minority rarely measure the service they provide to the customer, but they are qualified to offer the right products. Likewise, most are trained to provide customer service, but there are also needs that must be secured so that the customer is satisfied, the intervention of a specialist is also necessary to give them a talk, to improve the deficiencies.

Keywords: customer service, burnout, microenterprise.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	7
III. Hipótesis	44
IV. Metodología	45
4.1 Diseño de la investigación	45
4.2 Población y muestra	46
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	48
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.5 Plan de análisis	51
4.6 Matriz de consistencia	53
4.7 Principios éticos	55
V. Resultados	57
5.1 Resultados	57
5.2 Análisis de los resultados	82
VI. Conclusiones	90
Aspectos complementarios	92
Referencias	94
Anexos	103



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características del servicio de atención al cliente de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	57
Tabla 2. Características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	58
Tabla 3. Características del estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	59
Tabla 4. Características de estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	60
Tabla 5. Propuesta de mejora para la atención al cliente y burnout en le microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	61

## INDICE DE FIGURAS

### Figuras (Anexos)

Figura 1. Medición del servicio que se brinda al cliente	134
Figura 2. Comunicación brindada de información requerida	134
Figura 3. Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	135
Figura 4. Capacitación para prestar servicio al cliente	135
Figura 5. Retroalimentación de atención al cliente	136
Figura 6. Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	136
Figura 7. Aspectos que debe mejorar la empresa	137
Figura 8. Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme por el servicio	137
Figura 9. Ha logrado la fidelidad del cliente	138
Figura 10. El cliente lo recomendará con otros por el servicio prestado	138
Figura 11. Nivel de estrés que influye en el trabajo	139
Figura 12. La seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral	139
Figura 13. El bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia	140
Figura 14. La empresa debe interesarse en le salud emocional del trabajador	140
Figura 15. La intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral	141
Figura 16. El estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja	141
Figura 17. Las relaciones interpersonales alguna vez generan estrés	142

Figura 18. Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	142
Figura 19. Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	143
Figura 20. Técnicas para sobrellevar y evitar el estrés	143

## **I.INTRODUCCIÓN**

La importancia de las mypes en el Perú y los países de la región Latinoamericana, habitan en un entorno de globalización mundial, en nuestro país se viene aplicando un modelo económico neoliberal que ha dado como resultado un crecimiento macroeconómico en los últimos años beneficiando a un porcentaje de la población, también se produjo los fenómenos de exclusión colectiva, agravando la situación social y económica, la problemática de la pobreza, pobreza extrema y exclusión social y económica, trae como consecuencia altas tasas de desempleo y subempleo generando emprender negocios informales. Ciertamente las mypes a pesar de todo juegan un papel muy importante en estos tiempos, gracias a las mypes muchas familias pueden salir adelante y solventar sus necesidades que se les presenta día a día en nuestra sociedad. (Chuquispuma, 2017).

A pesar de la importancia de las micro pequeñas empresas, la gran mayoría tienen problemas como la atención al cliente y burnout; la atención al cliente es fundamental para las empresas pero no siempre es suficiente el esmero que tienen los dueños en brindar una atención al cliente, les falta carisma, amabilidad, la falta de socialización con los clientes; con respecto a burnout algunas empresas no tienen en cuenta el estado anímico de su personal, el estrés laboral se da ya sea por el horario de trabajo o quizá por problemas familiares.

Pero esas dificultades no solamente son a nivel nacional, se da también a nivel internacional, por nombrar:

En Europa las mypes y las micro pymes está constituido por 10 trabajadores y facturan menos de dos millones de euros anuales, a las microempresas también se les conoce como mypes o micro pymes, tienen la necesidad de adecuarse al tipo de compañía de acuerdo

al proyecto para que este sea posible, es más fácil el trámite de los impuestos y otros beneficios en la inspección, los microempresarios trabajan desde casa para ahorrarse los precios de alquiler de local o establecimiento, existe dificultades para expandirse geográficamente por falta de sistema organizacional, reflejando ingresos mínimos. (BBVA, 2021). En el mundo empresarial optan por iniciar formando una microempresa ciertamente esto es debido a que trabajan 10 personas como máximo o que tengan algunos beneficios más como hacerse de préstamo, para mejorar o repotenciar su negocio.

En el Reyno Unido y Alemania, el síndrome de burnout tiene que ver con las condiciones de trabajo como son: consecuencias de agotamiento emocional y menor eficiencia profesional, se observan diferencias en las magnitudes del burnout y las características laborales en función al nivel de formación y el tiempo habitacional en el país de destino, de tal modo las condiciones laborales y la eficacia profesional son factores de la satisfacción con la vida, pero no el agotamiento emocional. (Vallejo, 2017).

En España, es un país de microempresas la gran mayoría con pocos trabajadores, un problema que aqueja en España cuando forman una empresa es mantenerse, existe un dilema que cierran empresas trayendo consigo grandes pérdidas para su país y gran desempleo. (Rivases, 2020). Por lo mismo deberían buscar soluciones para mejorar cuando buscan emprender un negocio, deben tener en cuenta las dificultades y no repetir los mismos errores de tal manera que consigan ganancias para la organización y todo el personal que lo conforma.

El síndrome de burnout en España, son casos de gravedad ya sea en lo laboral, personal y económico, debidamente afecta a las especialidades medicina, enfermería a su vez trayendo consigo pérdidas económicas, de bienestar y salud para su centro de labores por el mismo hecho de relacionarse con personas que tienen problemas de salud y termina

afectando al colaborador que trabaja. (Revista clínica española, 2020). Por consiguiente, el síndrome de burnout es un problema de salud mental dado en profesionales sobre todo en personas que trabajan al cuidado de seres humanos porque son los que perciben los problemas de salud por su misma profesión quieran o no los afecta emocionalmente.

En Ecuador, la problemática del síndrome de burnout que se da con más frecuencia en profesionales de la salud debido a que estamos atravesando por una difícil situación de pandemia del covid 19, en Ecuador los médicos y enfermeros son los más afectados por el síndrome moderado a severo debido al agotamiento personal y despersonalización de igual manera por el demasiado horario de trabajo y en algunos casos se debe a la falta de costumbre laboral, los que tienen menos tiempo laborando presentan burnout, debido a que el profesional trae consigo sus propios problemas y esto causa a futuro el síndrome de burnout lo cual conlleva a tener un tratamiento adecuado bajo la supervisión de un especialista.(Vinueza, Aldaz, Mera & Tapia, 2021).

Del mismo modo en Perú, las microempresas son de gran importancia para nuestro país, se encuentran en todos los sectores económicos, tienen como característica poco nivel de producción a su vez les hace falta una inversión tecnológica y mano de obra, existe una problemática sobre condiciones laborales, teniendo como realidad el renacimiento de una economía capitalista y de permanencia. (Lust, 2018). Las microempresas son fáciles de adquirir ya que se necesita pocos trabajadores y poca inversión de capital, genera puestos de empleo para la sociedad y ese modo ayuda a cubrir las necesidades de las personas que laboran.

En el Perú, la empresa Retail está en constante desarrollo por lo que piden a su personal que se comprometan en sus obligaciones, al inspeccionar encuentran que algunos presentan síndrome de burnout, por ende, los que tienen contacto directo con el cliente,

tienen como misión ver formas de mejorar previniendo a futuro a que el personal no presente síndrome de burnout y sus extensiones (estrés laboral y agotamiento emocional) (Aparicio & Castillo, 2020).

En el distrito de Sihuas donde se desarrolló el trabajo de investigación existe la microempresa Farmacia Lozada, los cuales poseen problemas de atención al cliente, debido a que sus colaboradores por falta de conocimiento no brindan un servicio adecuado; así como también presenta el problema de burnout (conocida como desgaste profesional u ocupacional) en la microempresa Farmacia Lozada, debido a la situación que se está atravesando el mundo entero por la pandemia, los trabajadores se encuentran presentando estrés laboral.

Por lo anteriormente ya mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿La mejora de atención al cliente y burnout permite un funcionamiento óptimo en la microempresa farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar si la mejora de la atención al cliente y burnout permite un funcionamiento óptimo en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características del servicio de atención al cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Identificar las características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Determinar las características de estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Identificar las características de estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

La investigación se justifica porque, permitió conocer sobre las mypes que influyen en la economía de nuestro país generando puestos de trabajo, también permitió conocer los resultados acerca de las dificultades que atraviesa la microempresa con respecto a la atención al cliente y burnout, para poder tomar medidas correctivas utilizando la información que se presenta en la investigación. Debido a que, se utilizan estrategias, objetivos, técnicas, herramientas administrativas y se plantea metas a futuro, de esa manera poder lograr en un futuro no muy lejano ser una gran compañía. Para poder conseguirlo las personas que la dirigen deben estar preparados con los conocimientos necesarios para poder ejercer dichas funciones, conocer y emplear conocimientos administrativos.

La investigación fue de diseño no experimental- transversal-descriptivo- de propuesta.

Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 6 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los trabajadores casi nunca miden el servicio que se brinda al cliente. El 50% de los trabajadores casi siempre brindan la información requerida. El 50 % de los trabajadores casi siempre están calificados para ofrecer los productos idóneos al cliente. El 66.66% siempre han sido capacitados para prestar servicio al cliente. El 50% de los trabajadores casi siempre retroalimentan la atención al cliente. El 50% de los trabajadores aducen que casi siempre que al conocer las necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio. El 50% de los



trabajadores dicen que siempre se deben buscar aspectos que deban mejorar la empresa. El 66.66% de los trabajadores casi siempre creen que se deben afianzar las necesidades del cliente para que este conforme. El 50% de los trabajadores casi siempre ha logrado la fidelidad del cliente. El 83.33% de los trabajadores dicen casi siempre el cliente lo recomendará con otros, por el servicio prestado. El 33.33% de los trabajadores dicen que a veces el estrés influye en el trabajo. El 50% de los trabajadores dicen que siempre la seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral. El 50% de los trabajadores afirman siempre que el bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia. El 50% de los trabajadores siempre la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador. El 66.66% considera que casi siempre intervenga un especialista para darles charlas. El 33.33% casi siempre el estrés es parte de la vida cotidiana. El 50% del personal afirman que casi siempre en relaciones interpersonales generan estrés. El 66.66% del personal afirma que casi siempre ha existido un sentimiento de depresión en algún momento de sus vidas. El 50% aduce que casi siempre si hay situaciones que provocan un estrés en sus vidas. La investigación concluye: Que la minoría nunca miden el servicio que brindan, la mayoría están capacitados y creen que los recomendaran por sus servicios prestados. La mayoría de los trabajadores afirman que casi siempre es necesario la intervención de un especialista para dar charlas sobre estrés laboral, también aducen que han sentido depresión en algún momento de la vida por causa del estrés.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### variable 1: atención al cliente:

Barragán (2016) en su investigación *Estructura organizacional de la farmacia popular el rosario para mejorar el desempeño laboral*. Tuvo el siguiente objetivo general: Desarrollar la estructura organizacional en la Farmacia Popular El Rosario. La investigación fue de diseño organizacional mecanicista y orgánica. El tipo de investigación es descriptiva, se utilizó un cuestionario de 24 preguntas y se aplicó la técnica de la encuesta estructurada a todos los miembros de la organización, además de una ficha de observación en la cual se toman apuntes de las actitudes de los trabajadores que tienen cada día en la empresa. Dado que la empresa no cuenta con un número grande de empleados, se tomará a la totalidad de la población para poder ser analizada, la misma que está conformada por 11 personas, de esta manera se podrá conocer la situación actual de la empresa con respecto a su estructura organizacional. El análisis e interpretación de los resultados tanto de la encuesta el 81.8% se encuentra muy de acuerdo con la existencia de duplicidad de funciones, de la ficha de observación y de la entrevista al gerente de La Farmacia Popular “El Rosario”. El resultado final de esta investigación es el planteamiento de un organigrama estructural y funcional en donde el personal tiene designado sus departamentos, los puestos de trabajo, la cadena de mando y la extensión de control del gerente de la empresa, además de un manual de funciones que contiene las responsabilidades y competencias que deben cumplir los trabajadores para cada puesto de trabajo y un nuevo sistema de recompensas, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. En conclusión se confirma que una estructura organizacional

eficiente, genera beneficios sustanciales para la empresa, porque a través de varios principios se establece el orden y los cargos apropiados, situación actual de la empresa es crítica, debido a los distintos cambios externos, la administración que ha estado llevando es empírica, Una vez realizadas las encuestas y la observación se puede concluir que los trabajadores de la empresa, están trabajando con responsabilidad pero sin normas, ni lineamientos claros sobre sus funciones.

Benavides (2016) en su investigación *Estrategias competitivas utilizadas por el sector farmacia de la ciudad de Estelí, periodo 2014*. Tuvo como objetivo general: Analizar las estrategias competitivas utilizadas por el sector farmacia de la ciudad de Estelí, en el año 2014. Método de enfoque mixta del método cuantitativo y cualitativo, es de tipo aplicada, se basa en un paradigma pragmático, de corte transversal y muestreo probabilístico. El universo fue de 58 propietarios y 71,900 habitantes, la muestra fue de 35 propietarios y 382 clientes. Se empleó la observación a 40 locales, nivel de confianza del 95%. La información se obtuvo aplicando métodos empíricos como encuesta a los clientes, entrevistas a los propietarios o gerentes y la observación a los establecimientos, éstos fueron validados por especialistas. Se hizo uso del método teórico al comprobar la conducta real del fenómeno con fuentes bibliográficas e internet. Los resultados muestran que la mayoría de los propietarios o gerentes desconocen sobre las estrategias competitivas, los clientes son susceptibles a elementos que tienen que ver con la diferenciación y posicionamiento de la farmacia como el precio, calidad, atención al cliente, la imagen, surtido en línea de productos, entre otros; se muestran fortalezas y oportunidades que se pueden combinar para superar a la competencia y enfrentar las dificultades y amenazas del entorno en que se desarrollan. Después de analizar los resultados obtenidos del proceso de encuestas realizadas a los clientes, entrevistas a los

propietarios o gerentes de las farmacias y la observación que se realizó a estos establecimientos, se puede concluir lo siguiente: los propietarios de las farmacias de la ciudad de Estelí, tienen poco conocimiento sobre estrategias competitivas. Los establecimientos farmacéuticos distribuyen sus productos en un mercado altamente competitivo. Es necesario considerar otras variables como la atención al cliente, las características internas y externas del negocio, los beneficios que se le puedan dar a los clientes que son elementos claves para el posicionamiento y la diferenciación en el mercado. Los gerentes de estos establecimientos, no definen estrategias, no utilizan estrategias de segmentación hay pocos farmacéuticos en posicionarse en el mercado. No hay equilibrio entre precio calidad y atención al cliente, gerentes debe adelantarse a las necesidades, gustos, formas de pensar de los clientes, falta de promoción, publicidad, ventas personales y relaciones públicas Una de las conclusiones más importantes, es que se puede crear la ventaja competitiva como un sistema integrado, que resulte difícil de imitar. está en saber combinar las fortalezas con las oportunidades que se dan en el entorno social, económico, político y tecnológico, conocer a la competencia, y sobre todo descubrir que es lo que se hace mejor que los competidores y aprovecharlo concentrándose en su utilización, con esto se facilitarán las condiciones de superar a cualquiera con los productos o servicios que distribuyen, importante los propietarios o gerentes de las farmacias deben tener presente que cualquier desarrollo exitoso se sustenta sobre dos pilares fundamentales a las que debe prestar especial atención como son el recurso humano y la tecnología.

Choque, Peñaranda, Sivila & Vargas (2019) en su investigación *Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre*. Tuvo como objetivo general: determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la ciudad de sucre 2019.

Método tipo de investigación es cuantitativo correlacional sincrónico, de corte transversal, la técnica es La extracción de la información a clientes internos y externos de las farmacias comunitarias comerciales de la ciudad de Sucre, se realizó mediante la técnica de la entrevista. Los instrumentos utilizados para la colecta y registro de la información fueron los cuestionarios realizados en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de sucre, realizándose la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). la percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es buena en 41,51%, así como en la información que brinda al cliente externo (49,06%). en conclusión, se puede señalar que los clientes externos se sientes satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera.

## **Variable 2: Burnout**

Luje (2018) en su investigación *Estudio de Relación entre la Fatiga Laboral y Síndrome Burnout y su incidencia en la atención al cliente del Área de Farmacias de la Clínica de Especialidades, DQM periodo 2017-2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar los factores que influyen en el inadecuado desempeño del personal de Farmacias y los servicios que brindan al usuario en la Clínica de Especialidades. Por lo cual esta investigación se realiza mediante una indagación explicativa, la misma que se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Mediante la aplicación de una investigación de campo que consiste fundamentalmente en la recolección de datos directos de la realidad en donde ocurren los hechos, con la característica de que no se puede manipular o tener control sobre las

variables. La población total del área de Farmacia de la Clínica de Especialidades, corresponde a 30 personas, para obtener la información precisa se realizó un cuestionario. El Recurso Humano a investigar es muy reducido, de tal forma que se realizará la encuesta a todo el personal para obtener mediciones cuantitativas con datos de interés sociológicos, que brinden la oportunidad de aliviar los problemas encontrados. El instrumento utilizado para la recolección de información es el cuestionario ya que ayuda a obtener información clara y concisa sobre los factores de ocaciona el Estrés Laboral y si este afecta al usuario final, en la Clínica de Especialidades. La encuesta está constituida con preguntas cerradas y de opción múltiple que facilitaran la información necesaria y exacta de los datos que se desea obtener en la investigación. La presente encuesta está enfocada al Recurso Humano de la Clínica de Especialidades para determinar la existencia de estrés laboral y la incidencia en la atención al usuario. El cuestionario contiene 8 preguntas. Con la investigación realizada hemos llegado a la conclusión de que la Fatiga Laboral, el Síndrome Burnout o también conocido como estrés crónico influye en el eficiente desempeño del personal de las Farmacias y Clínicas. Debido a que esta condición afecta el estado físico y mental de cada persona, además, que al conocer las causas que ocasiona la Fatiga Laboral y el Síndrome Burnout, podemos proponer las diferentes estrategias idóneas para afrontar esta situación, y con esto llevar al personal a cumplir con un adecuado desempeño tanto en su trabajo como en su vida personal.

García, Jiménez, Riaño & Umbarila (2018) en su investigación *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal asistencial de salud del servicio urgencias de la unidad integrada de servicios de salud Fontibón- subred suroccidente e.s.e y de la unidad integrada de servicios de salud engativá- subred norte e.s.e de la ciudad de Bogotá, en el primer semestre del año 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar y comparar la prevalencia del Síndrome de Burnout en el personal asistencial de salud del servicio de

urgencias de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Fontibón - Subred Suroccidente E.S.E y de la Unidad integrada de Servicios de Salud Engativá- Subred Norte E.S.E de la ciudad de Bogotá, en el primer semestre del año 2018. El presente estudio es observacional, tipo descriptivo de corte transversal, siendo este el de elección debido a que se deseaba identificar una prevalencia; la medición se hizo en una sola ocasión y no se deseó establecer periodos de seguimiento del evento de interés. Personal asistencial de salud que trabaje en el servicio de urgencias de la Unidad integrada de servicios de salud Fontibón - Subred Suroccidente E.S.E y de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Engativá- Subred Norte E.S.E en el primer semestre del año 2018. Según el cumplimiento de criterios de inclusión y exclusión se estimó una población universal de la cual se extrajo una muestra. El total de la población a estudio en las dos instituciones reseñadas equivale a 108 personas de las cuales 60 son de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Fontibón y 48 son de la Unidad Integrada de Servicios de Salud Engativá, según censos proporcionados por los tutores institucionales de cada plantel. Dicha muestra se calculó a partir de muestreo probabilístico tipo aleatorio estratificado, en el cual se clasificó la población en dos grupos ya que como variable de estratificación se toman las dos Unidades Integradas de Servicios de Salud en cuestión, de tal manera que la muestra calculada se distribuye de manera proporcional en cada estrato. Para hallar el tamaño de la muestra se usó una ecuación para un estudio transversal, con los siguientes parámetros: un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5% y un nivel de heterogeneidad o expectativa de frecuencia según lo habitual equivalente al 50% obteniendo como resultado una muestra de 84 personas en total para una distribución de 42 personas en cada institución. El síndrome de Burnout es un síndrome que pone en riesgo la calidad de la atención de las personas en los centros asistenciales, y aunque no se evidencio alta prevalencia en las unidades integradas de servicio de salde Fontibón y

Engativá, se logró contemplar el riesgo medio que existe para llegar a presentar este síndrome. El síndrome de Burnout se determinó con mayor prevalencia en personal médico y personal de enfermería en comparación con el resto de personal asistencial del área de urgencias. Una variable que se logró identificar en el aumento de riesgo de padecer síndrome de burnout es dedicar menos de 2 horas al día a la familia o al descanso. El turno que mayor prevalencia de síndrome de burnout presentó fue el turno diurno. Se logró evidenciar que entre mayor sea el tiempo que lleve ejerciendo una persona, menor probabilidad de presentar el síndrome de burnout. Se recomienda realizar en cada unidad integrada de servicio de salud conferencias a cargo de salud ocupacional, para brindar la información respectiva a los participantes sobre los riesgos a los que están expuestos para el desarrollo del síndrome de Burnout. Cada una de las unidades integradas de servicio de salud debe identificar el estrés al que están sometidos los trabajadores y de esta manera implementar métodos que reduzcan la sobrecarga laboral y el estrés y brinden calidad en el ambiente de trabajo.

Galliusi (2020) en su investigación *síndrome de Burnout y su relación a la antigüedad en el puesto de trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Panamá*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre síndrome de burnout, sexo y antigüedad en el puesto, en médicos de distintas especialidades de la ciudad de Panamá. Su diseño de investigación es descriptiva y correlacional, Las muestras fueron recolectadas en distintos hospitales públicos, centros de salud e instituciones privadas de la ciudad de Panamá; al mismo tiempo, se contó con la posibilidad de contactarse con médicos por medio de correo electrónico, para que los mismos puedan completar los cuestionarios, Para obtener información se empleó un inventario y un cuestionario sociodemográfico. El cuestionario sociodemográfico incluyó las siguientes preguntas: sexo, edad, estado civil, hijos, especialidad, antigüedad en el



puesto de trabajo, sector (público, privado o ambos), cantidad de pacientes que atiende por día, cantidad de horas que trabaja, realización de actividad física, realización de actividad recreativa. En conclusión, a partir de los resultados extraídos de la aplicación de los instrumentos utilizados con los médicos especialistas y el análisis de los datos extraídos de los mismos, se halló en la presente investigación que el síndrome de burnout se relaciona con la antigüedad en el puesto de trabajo, pero no con el sexo. El 59,7% de los participantes se encontraba sin riesgo de burnout, mientras que en el 33,9% se halló una tendencia al síndrome. Al descomponer las subescalas se halló que el 40,3% de la muestra presentó un nivel bajo de agotamiento emocional, 59,7% un nivel bajo de despersonalización y 58,1% un nivel bajo de realización personal. El síndrome presentó con una frecuencia del 6,5%, 8,3% de los casos afectaba a los profesionales con menos de 10 años de antigüedad laboral y 7,1% a aquellos que tenían entre 10 a 25 años de antigüedad. Existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre las variables síndrome de burnout y antigüedad en el puesto de trabajo; por lo tanto, en esta investigación llevada a cabo con médicos de distintas especialidades de la ciudad de Paraná, se confirma la hipótesis de que, a mayor antigüedad en el puesto de trabajo, menor es la posibilidad de desarrollar el síndrome de burnout. Al mismo tiempo, 10,0% de los afectados por el síndrome fueron de sexo masculino, mientras que el 3,1% fue de sexo femenino. Sin embargo, no se pudo establecer una relación estadísticamente significativa entre las variables síndrome de burnout y sexo; por consiguiente, en esta investigación llevada a cabo con médicos de distintas especialidades de la ciudad de Paraná, se descarta la hipótesis de que el síndrome de burnout tenga relación con el sexo. Finalmente, en relación a las demás variables exploradas, se encontró una correlación estadísticamente significativamente entre el síndrome de burnout y la cantidad de horas de trabajo por día.

## **Antecedentes nacionales**

### **Variable 1: Atención Al Cliente**

Barrientos (2018) en su investigación *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018. El diseño de estudio es de tipo no experimental y de corte transversal “la investigación es transversal pues no se hace modificar deliberadamente ciertas variables independientes para observar su acción sobre otras variables, este paradigma de investigación opera mediante una metodología investigativa deductiva e hipotética, y es el paradigma predominante de los trabajos de investigación. el tipo de investigación es básica, pues es fundamentada básicamente en otros estudios e investigaciones, así mismo tiene como pronostico analizar fenómenos sociológicos y psicológicos, y fomenta conocimientos. El nivel de investigación, es correlacional y descriptivo. Es correlacional, se dice que orienta a establecer la relación estadística existente entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención. Es descriptivo, pues se orienta a describir las variables correspondientes Lo más característico de una investigación correlacional, es que las variables en cuestión no son manipuladas. La población analizada durante el periodo de estudio fue de 1000 usuarios atendidos en el área de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller en el periodo de tiempo correspondiente. En cuanto a las características básicas de esta población, tenemos que son de una condición socioeconómica media y baja, residentes en el distrito de Los Olivos, básicamente entre 35 y 70 años. En conclusión, en la investigación no se manipula intencionalmente las variables en cuestión, según los resultados se concluye que existe correlación directa, entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia

del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que mejore la calidad de atención en el servicio, también mejora la satisfacción del usuario.

Díaz & Lloclla (2019) en su investigación *calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la botica econosalud, Chiclayo –2017*. Tuvo como objetivo general: Proponer estrategias de calidad del servicio para fidelizar al cliente externo de la Botica Econosalud, Chiclayo 2017. La investigación es de diseño no experimental, el presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo ya que se utilizará un estudio y análisis de la problemática en base a la recolección de datos lo que permitirá obtener resultados estadísticos, la investigación es de tipo descriptivo, puesto que se describirá las variables del estudio, en este caso se describe las características sobre la situación de la variable independiente (calidad del servicio) y de la variable dependiente (fidelización) de la botica econosalud, la población que se considerará para este estudio el promedio de clientes de seis meses de la de la Botica ECONOSALUD, es decir 466, Se usó la técnica de la encuesta El instrumento que se usó es el cuestionario, es cual fue estructurado en función a las variables de estudio para formar una lista de ítems que permitieron conocer mejor la problemática de la botica Econosalud. Los datos obtenidos del cuestionario fueron procesados en el programa SPSS, para posterior a ello, realizar tablas y figuras en el programa Excel, las cuales fueron analizadas e interpretadas en la investigación. Además, se usó una guía de análisis documental para obtener la información sobre las ventas que tiene botica Econosalud mensualmente en los últimos seis meses.

Conclusiones Se diagnosticó la calidad de servicio de la Botica Econosalud, y se concluye que la calidad de servicio es la adecuada respecto a la apariencia de las instalaciones, la calidad de equipos y la eficiencia en el trabajo, los de indican confianza respecto a los trabajadores, así como también se sienten seguros, satisfechos con la atención a sus necesidades y con la flexibilidad de horarios que tiene la botica, por otro lado, existen

deficiencias en la capacidad de respuesta, es decir la disponibilidad de atención y la rapidez de respuesta.

Briones (2017) en su investigación *gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial boticas del distrito san juan bautista - Iquitos, año 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar si las mypes del sector comercial boticas del distrito de San Juan Bautista, se gestionan con un enfoque de atención al cliente. La investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, boticas del distrito San Juan Bautista-Iquitos, año 2017. El diseño no experimental – correlacional –descriptivo. Se aplicó un cuestionario estructurado de 22 preguntas a través de una encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor: están en el rango de 29 a 39 años (50,0%) y 40 a 49 años (40.0%); destaca el género femenino (60,0%); instrucción superior (60.0%). Respecto a la empresa: 90,0% de las mypes están formalizadas; 80,0% constituidos como persona jurídica y ven como principal interés de la formalización el “acceso a crédito bancario” (70,0%). Respecto a la gestión y atención al cliente: 60,0% tiene definido un plan de negocio; 90.0% no definieron misión, visión y valores; el 40,0% indica que la capacitación no es prioridad; solo el 30,0% tiene un protocolo de atención al cliente y no consideran la aplicación de las sugerencias de los clientes (80.0%). Sin embargo, los entrevistados suponen que una gestión con enfoque al cliente contribuye a: “clientes satisfechos” (60.0%), “posicionamiento” (20.0%) y “nuevos servicios” (20%). Finalmente, los emprendedores del sector comercial boticas consideran que los clientes valoran el servicio y genera fidelización (80.0%). Asimismo, indicaron que las prioridades de su negocio son: la rentabilidad 60,0%, stock 30,0% y mejorar experiencia de servicio del cliente 10.0%. En conclusión, la mayoría de los emprendedores encuestados se encuentran en el rango de “29 a 39 años” esto demuestra

que las mypes del sector comercial Boticas están direccionadas por personas jóvenes-adultas. Los emprendedores encuestados presentan en su mayoría poseen grado de instrucción universitaria (60,0%), también participan emprendedores de carreras técnicas y/o sin estudios superiores. Se interpreta cierta resistencia a identificar oportunidades de mejora y el interés puro en la rentabilidad.

## **Nacional**

### **Variable 2 Burnout**

Quevedo (2017) en su investigación *Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – Digemid 2017. Fue una investigación básica, descriptiva. Diseño no experimental, correlacional, transversal. Se encuestó a 120 trabajadores de la dirección de inspección y certificación de la Digemid. Dada las características del estudio, la muestra tomada fue la totalidad de la población consignada. No habiendo una muestra definida ni un muestreo a realizar. Las conclusiones fueron que hubo relación entre el síndrome de Burnout y la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, siendo una relación baja e inversa. asimismo existe relación entre el síndrome de Burnout y los factores extrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – DIGEMID, También existe se encontró relación entre el síndrome de Burnout y los factores intrínsecos de la motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – Digemid, Finalmente existió relación entre el síndrome de Burnout y la a motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación – Digemid existe relación entre síndrome de

burnout y la motivación del personal, a su vez existe una relación de síndrome de burnout y factores extrínsecos.

Marchena & Alvarado (2019) en su investigación *síndrome burnout en químico farmacéuticos y técnicos en farmacia que trabajan en la cadena de boticas mi farma del distrito de Cajamarca*. Tuvo como objetivo general: Identificar la presencia del Síndrome de Burnout en Químico Farmacéuticos y Técnicos en Farmacia que trabajan en la cadena de boticas Mi farma del distrito de Cajamarca. El Síndrome de Burnout (SBO), es una condición, que aparece de forma pausada y se va instalando hasta desencadenar en la persona los síntomas específicos en sus tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP), insatisfacción en su realización personal (RP). Para ello es necesario la interacción entre la persona que presta servicios y el beneficiario, de manera permanente y duradera. La investigación fue básica, observacional y transversal; se aplicó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) modificado que consta de 22 ítems, donde 29 Químico Farmacéuticos y 77 Técnicos en Farmacia que laboran en la cadena de boticas Mi farma del distrito de Cajamarca marcaron las respuestas sin ninguna presión y de manera transparente. Se evaluaron las respuestas de cada pregunta utilizando el sistema de puntuación tipo Likert con siete niveles. Se llegó a la conclusión que existe el SBO en un nivel medio en trabajadores de cadena de boticas Mi farma según los resultados obtenidos en el promedio de puntaje en sus tres dimensiones donde agotamiento emocional presenta un nivel bajo con 17,75; despersonalización y realización personal presenta nivel medio con 6,93 y 36,57 respectivamente, existe un agotamiento a nivel medio para directores técnicos

Benavides (2020) en su investigación *síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y el

desempeño laboral de los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca- 2020. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, es prospectivo, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 55 colaboradores de la farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y desempeño laboral para medir el síndrome de Burnout y el desempeño laboral respectivamente. Los resultados obtenidos fueron: el nivel de la variable Síndrome de Burnout estuvo en la categoría Media con 89.09%, el nivel de la variable, desempeño laboral evidenciamos en la categoría Regular con un 65.45%, en cuanto a la relación de variables, el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS a los puntajes obtenidos en los cuestionarios a los usuarios tenemos 0.068 indicando que existe una correlación nula entre las variables Se determinó el valor de la relación entre las variables el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca con un valor de correlación de Pearson es 0.068 indicando que existe una correlación positiva muy baja. Por tanto, se indica que se prueba la hipótesis nula de la presente investigación en que no existe relación significativa entre las variables síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca. Esto también se corrobora en el valor del Sig. (bilateral) en dichos resultados que es mayor que 0.05. Conclusiones se determinó el valor de la relación entre las variables el síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca con un valor de correlación de Pearson es 0.068 indicando que existe una correlación positiva muy baja.

## Regionales

### Variable 1: Atención Al Cliente

Chipillo (2019) en su investigación *propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 10 micro y pequeñas empresas que tuvieron disposición de responder la encuesta a quienes se les realizó un cuestionario de 30 preguntas relacionadas a las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las Mypes. 60.0% tienen más de 40 años de edad. 70.0% son de sexo masculino. 55.3% tienen grado de instrucción superior y 100.0% son dueños. Sobre las MYPE: 60.0% tiene de 6 a 10 años en el mercado. 100.0% tienen entre 1 a 5 trabajadores. calidad: El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es alto. 100% califican en nivel alto en cuanto a la planificación de la calidad. El 70.0% cuentan con objetivos de calidad. 100% trabaja en función de la mejora continua. Sobre la competitividad: 100.0% de las empresas tienen un nivel de competitividad es bajo. 60.0% de las mypes percibe un nivel medio en cuanto al ingreso de nuevos competidores. En rivalidad el 80.0% muestra un nivel medio. En cuanto al poder de negociación para los proveedores el 60.0% cuenta con nivel medio. Mientras que en el poder de negociación con los compradores el 70.0% es de nivel medio. 80.0% los productos sustitutos son de nivel medio. En conclusión, la competitividad en este sector es bajo y el nivel de gestión de calidad es alto. En relación a la descripción de los factores relevantes de la competitividad, se concluye que existe la



posibilidad que haya el ingreso de competencia por ser atrayente de inversión, existe rivalidad de competencia, hay un desabastecimiento de medicamentos por ser parte del sector público, los clientes a su vez siempre optan por consumir productos naturales por ser de provincia andina.

Cueva (2018) en su investigación *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de Cred del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017*. Tuvo como objetivo general: Determinar la Satisfacción de los usuarios y calidad de atención, para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método cuantitativo, de diseño correlacional con una muestra de 80 usuarios, para ello se tomó como base a los trabajos de investigación desarrollados por Nina mango. En este instrumento se evaluó las dimensiones: técnico científica, administrativa y humana que conllevan a una efectiva prestación del servicio en la salud. Para el análisis estadístico se aplicaron medidas como la media aritmética, varianza, desviación estándar. Los resultados logrados nos permiten concluir que existe una relación entre las variables satisfacción de los usuarios y calidad de atención en el consultorio externo de Cred y el grado de dicha relación es fuerte entre ambas variables. Lo que permite concluir, que efectivamente existe relación significativa directa entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en los usuarios.

Peña (2018) en su investigación *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. Método de la investigación empleada es el método hipotético–deductivo. El estudio de tipo básica de nivel correlacional, se desarrolló bajo un de diseño no experimental, en este caso la población está comprendida por 2232 usuarios de la Municipalidad distrital de San

Marcos, Huari. Anchas, la técnica de recojo de información fue la encuesta a través de dos instrumentos, uno para cada variable de estudio. Los datos procesados descriptivos e inferencial permitieron llegar a la conclusión que existe relación significativa y positiva alta entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Se dan las recomendaciones que ayudarán a crear un clima de confianza y responsabilidad en los servidores de la municipalidad con la finalidad de servir mejor a los usuarios del distrito de San Marcos.

### **Variable 2: Burnout**

Córdova (2017) en su investigación *síndrome de burnout en licenciados en enfermería y técnicos en enfermería, hospital de Casma y Huarney, Áncash, 2016*". Tuvo como objetivo general: Identificar las fases del síndrome de Burnout que presentan los licenciados en enfermería y técnicos en enfermería, de los hospitales de Casma y Huarney de la Región Ancash. Es una investigación cuantitativa y descriptiva, El diseño es no experimental; transversal; descriptivo. La población estuvo conformada por 13 licenciados en enfermería y 35 técnicos en enfermería procedentes del hospital de Casma; por 14 licenciados en enfermería y 28 técnicos en enfermería que laboran en el hospital de Huarney. Haciendo un total de 90 trabajadores. La muestra se realizó censo con criterios de inclusión y exclusión y la muestra quedó constituida en total por 75 trabajadores de la salud, de los cuales 28 fueron enfermeros (as) y 47 han sido técnicos en enfermería, utilizó como instrumento el Inventario Burnout de Maslach (1997). De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que el 14,3% de los enfermeros presentan fase final de Burnout y 17,0% de técnicos en enfermería evidencian Burnout final. Asimismo, el 14,3% de los enfermeros presentan nivel alto de cansancio emocional, el 3,6% despersonalización y 92,9% realización personal adecuada; el 19,1% de técnicos en enfermería muestran nivel alto de cansancio emocional, el 12,8% despersonalización y el

53,2% realización personal adecuada. En mayor porcentaje (85,7%) los licenciados en enfermería presentan la fase inicial e intermedia del síndrome de Burnout y en menor porcentaje (14,3%) evidencian la fase final o patológica del síndrome de Burnout; por lo tanto, se ha confirmado la primera hipótesis de investigación. En mayor porcentaje (83,0%) los técnicos en enfermería presentan la fase inicial e intermedia del síndrome de Burnout y en menor porcentaje (17,0%) presentan la fase final o elevada; por lo tanto, se ha confirmado la segunda hipótesis de investigación. En relación a la fase final del síndrome de Burnout, en mayor porcentaje es presentado por las enfermeras mujeres (14,3%), cuyas edades oscilan entre 25 a 29 años (50%), de estado civil conviviente (33,3%), cuya condición laboral es contratada (33,3%). En relación a la fase final del síndrome de Burnout, en mayor porcentaje es presentado por los técnicos en enfermería mujeres (18,0%), cuyas edades oscilan entre 40 a 49 años (25,1%), de estado civil casadas (26,0%), cuya condición laboral es contratada (20,0%). En relación a las dimensiones del síndrome de Burnout, los licenciados en enfermería, en mayor porcentaje (92,2%), presentan realización personal; en segunda instancia el 14,3% evidencian cansancio emocional y el 3,6% presentan despersonalización. Con respecto a las dimensiones del síndrome de Burnout, los técnicos en enfermería en mayor porcentaje (53,2%) presentan realización personal; en segundo lugar, evidencian cansancio emocional (19,1%) y en tercer lugar el 12,8% presentan despersonalización.

Escalante & Paz (2018) en su investigación "*síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma*". Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y la Resiliencia en operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma. La presente investigación se tiene un diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 233 operarios entre desvalvadores, empaquetadores, revisadores,

plaqueadores, y otros en la empresa pesquera de la provincia de Casma. La muestra estuvo conformada por 145 operarios. Para poder obtener este número se empleó la fórmula de la población finita, en el cual se consideró un 95% de confianza y 5% en margen de error, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory-General Survey y la Escala de Resiliencia de Wagnild y Young, ambos validados por las autoras de la tesis (Escalante, Márquez, Carla & Paz Castillo, Elba). La técnica a evaluar en lo cual estimula en el trabajador o individuo reacciones registrables de todo tipo que tiene que ver con su complejidad, expresión, duración, significado y forma. Los resultados evidencian que existe una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional, Cinismo y Eficacia Profesional) y la resiliencia (Ecuanimidad, Sentirse bien solo, Confianza en sí mismo, Perseverancia y Satisfacción); además se muestra una correlación inversa con un tamaño del efecto trivial entre la dimensión cinismo y escala de la resiliencia. Se denota una correlación directa con un tamaño del efecto pequeño entre la Realización Personal con la resiliencia y sus indicadores sentirte bien solo, confianza en sí mismo. En conclusión, se comprobó que existe una correlación inversa con un tamaño del efecto pequeño entre el Síndrome de Burnout y la Resiliencia con sus indicadores sentirte bien solo y confianza en sí mismo en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma, se comprobó que existe una correlación con un tamaño del efecto trivial entre el Síndrome de Burnout (cuyas dimensiones son agotamiento emocional, cinismo, eficacia profesional) con los indicadores Satisfacción personal, Ecuanimidad y Perseverancia de la Resiliencia en los operarios de una empresa pesquera de la provincia de Casma.

Jamanca (2019) en su investigación *síndrome de burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora Ramón Castilla S.R.L, Huaraz, 2018*. Tuvo como objetivo general: Establecer el grado de relación existente entre el síndrome de burnout y

el desempeño de los trabajadores de Constructora Ramón Castilla SRL de Huaraz en el 2018. El estudio es aplicado y de carácter cuantitativo, correlacional, descriptivo. La población estuvo constituida por 26 trabajadores de constructora antes señalada. La técnica empleada fue la encuesta basada en el cuestionario Maslach. Este instrumento, -escalar- tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, y está constituido por 22 ítems que se tradujeron como preguntas en el cuestionario. Se confirma la existencia de una relación adversa entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en un -17.1%. también se nota que existe una vinculación significativa entre el agotamiento emocional y el desempeño de los trabajadores (incidencia del 62.2%). De esta forma, el estudio revela que existe una asociación entre la despersonalización y el desempeño de los trabajadores, siendo su peso del 18.8%. esta relación no es significativa. Existe una vinculación entre la realización personal y el desempeño de los trabajadores, siendo su incidencia del 11.3%; sin embargo, el vínculo tampoco es significativo.

## **Local**

### **Variable 1:**

#### **Atención al cliente:**

Córdova (2020) en su investigación *gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Sihuas -2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019. , la investigación no fue experimental y se enmarcó al enfoque cuantitativo, por poseer dos variables y considerando tanto su diseño como correlacional, tras fundamentarse teóricamente se estableció una muestra que ascendió a los sesenta servidores públicos de la UGEL Sihuas en Áncash, es decir se empleó el criterio de población muestral. Se empleó la encuesta como técnica y se elaboró y aplicó un cuestionario para cada variable. Los levantamientos de los resultados revelaron ante todo que el 32% del personal de la UGEL Sihuas al 2019 calificó como

eficiente la gestión administrativa en dicha institución, para el 55% solo es regular y para el 13% restante es deficiente. Además, el 33% del personal calificó como eficiente la calidad del servicio en dicha institución, para un 55% solo es regular y para el 12% restante es deficiente. Se concluyó finalmente en que con las mediciones en ambas variables se identificó en estas una regularidad y tienen una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas – 2019, estadísticamente El valor de correlación obtenido fue de 0,853 lo que establece una Correlación positiva ALTA entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar) lo cual permite garantizar su consistencia. Se extendieron oportunas sugerencias para la mejora oportuna. En conclusión, existen una relación entre las variables 55%, en cuanto a la variable gestión administrativa hay una percepción regular de gestión administrativa.

## **2.2. Bases Teóricas de La Investigación:**

### **Atención al cliente:**

Atención al cliente para el autor Arenal (2019) es un servicio proporcionado por una compañía, teniendo como objetivo encontrar la manera correcta de brindar un servicio a sus clientes y anticiparse a sus necesidades, deben escuchar las quejas y dar una rápida solución, el empresario debe tratar de superar las expectativas del comprador, atención al cliente es la gestión directa que ejerce el trabajador de la empresa que tiene comunicación directa con el comprador, por lo mismo al brindar un intercomunicación verbal y no verbal debe ser lo adecuado posible.

Atención al cliente para el autor Toister (2017) lo define que las empresas deben actuar en la cumbre del servicio, para cada cliente dar un trato adecuado, para una determinada clientela deben saber de qué manera tratarlos dependiendo del entorno en que vive

obviamente sin discriminar, demostrando respeto ante todo demostrando amabilidad y gentileza para con sus semejantes.

Atención al cliente así mismo para los autores De Jesús & Sepúlveda (2018) en pocas palabras lo definen, las empresas buscan satisfacer expectativas con la clientela logrando que se sientan una acogida como si estuvieran en casa, los cuales son más exigentes porque existe mucha competencia por lo tanto deben estar preparados y demostrar que están a la altura, el resultado del desarrollo tecnológico, la información sobre la globalización de las empresas y los avances tecnológicos en la comunicación por lo tanto hace que las empresas creen para el cliente oportunidades para cubrir sus necesidades, en el mercado ya que existe demasiada competencia por lo tanto el empresario no debe ser conformista, debe actuar con cautela y visión empresarial.

Atención al cliente, el trabajador debe ponerse en el lugar de las personas a los que él va brindar su servicio, tomando conciencia de qué manera le gustaría que le atiendan obviamente debe ser con amabilidad, respeto, prioridad para que el comprador se vaya satisfecho, convencidos y aprecie la asistencia prestada por el colaborador y luego que ellos los recomienden por la buena atención, logrando adquirir clientela.

### **La Clientela:**

Según el autor Tschohl (2021) nos menciona que las grandes empresas son creadas basándose en una estupenda experiencia de la clientela, el propósito es tener admiradores y no clientes a la vez debemos encontrar formas de qué manera se debe hacer crecer y expandir las empresas, buscando el éxito empresarial, liderando el mercado, debe ser una ambición del empresario con una visión a futuro porque tener una empresa no es solo actuar en el presente es pensar en el futuro.

También por consiguiente los empresarios deben tener metas a futuro, priorizando la atención al cliente, encontrando soluciones a las adversidades del consumidor, escuchando sus opiniones y buscar cambios si es posible modificar, dar charlas al personal que labora porque a veces se descuidan del servicio que se presta a la clientela.

### **Servicio al cliente**

Según Zúñiga (2017) el servicio al cliente inicia conociendo las necesidades y gustos de la clientela, teniendo en cuenta la comunicación de la empresa, se debe tener una noción de idea sobre los productos a ofrecer, teniendo en cuenta el orden del lugar en el cual se presta el servicio, la manera de pago y capacitación del personal que atiende, teniendo en cuenta la idea en posventa y que los clientes regresen al local.

Martínez (2016) manifiesta que hay dos tipos de cliente: internos y externos, se debe tener en cuenta cuál es la prioridad y pesando en sus carencias a la vez porque forman parte de la empresa, teniendo en cuenta el orden de las cosas, como satisfacer al cliente interno ósea los empleados que forman parte de la empresa en primer lugar y luego al externo que son los clientes externos que vienen de afuera.

Según el autor Mateos (2019) lo define interrelacionarse con la clientela, cuando ofrezcas algún producto o brindes servicio es importante ponerte en el lugar del cliente, así entender como quisieras que te atiendan, mejorando el servicio a la clientela satisfaciendo las expectativas y dar el buen servicio prestado, las empresas deben tener en cuenta la importancia de atender al cliente brindar un servicio de primera, interrelacionarse de forma adecuada, tomar en cuenta las quejas y reclamos para mejorar la compañía.

Por lo tanto, para brindar servicio al cliente, es necesario ser consiente de los actos frente a los demás con los que se trata, es necesario que las actitudes demuestren énfasis de gentileza, de amabilidad, no discriminar porque todos merecen estar bien atendidos,



además el personal que se encarga de brindar servicio, debe ofrecer los productos que convengan y se los lleve el cliente y también buscar salidas si no hay el producto buscar alternativas para concretar con la venta.

### **Medición de déficit de servicio**

Los autores Blesio, Belletti, Benanti, Godino, Duri & Cadierno (2019) lo definen como acción de comparar las características cuantitativas algún objeto o cierto proceso, mediante el uso de un instrumento de medición, en una medición están presentes cuatro objetos: Aquello que se quiere medir, la unidad de medida, el instrumento de medición y observador. Medir es tener en cuenta cómo va cierto proceso o algo que se quiera saber para analizar la situación de la empresa para luego pensar como dar solución a dicha circunstancia que requiera atención necesaria.

### **Comunicación**

Para Thompson (2019) es un medio de conexión o de reunión por este medio se interrelacionan dando a conocer sus mensajes, debido a esto están interpretando sus ideas para con los demás como familiares, amigos, compañeros de trabajo, con la clientela, etc., dando a conocer su punto vista, demostración de las emociones, la comunicación es parte de la vida cotidiana, es el medio que ayuda como empresa a intercambiar las ideas y así poder buscar soluciones a los inconvenientes que se pueda encontrar dentro de la empresa, o con los demás miembros de la compañía.

### **Productos**

Según el autor Thompson (2019) el producto es el punto central de la oferta que realizan toda organización (puede ser lucrativa o no) a su mercado para satisfacer las necesidades y deseos con la finalidad de lograr objetivos, también es el principal recurso de la empresa que se va ofrecer al cliente, se debe tener en cuenta la calidad para ser recomendados con

la clientela, gracias a esta precaución la empresa será exitosa, a su vez beneficiara a muchos integrantes de la organización y crecerá con una gran visión.

### **Capacitación al personal**

Según el autor Grados (2020) da a conocer que es una disciplina que orienta a un grupo de personas que es necesario hacerles conocer para mejorar el déficit de dicha compañía, los procedimientos y técnicas de las diferentes etapas del proceso de capacitación, sumando como la introducción, aprendizaje y evaluación, la capacitación sirve como un plan de mejoramiento para las dificultades encontradas en las empresas, por lo tanto es necesario capacitar al personal de las compañías gracias a ello se mejorará los problemas que presentan para un beneficio de todos los representantes de dicha empresa que tiene una visión de progresar continuamente, gracias a las técnicas de capacitación facilitara a que los colaboradores que mejoren la situación de dicha empresa y ser competitivos.

### **Postventa**

Según el autor Navas & Gamboa (2019) es un servicio indispensable para la venta de una marca o su permanencia en el tiempo, se debe tener en cuenta el vendedor debe tomar en serio el servicio brindado a los clientes porque es muy importante el negocio no es único existe competencias, permite mejoras de nuevos o su creación de productos la cual tendrá salida por su experiencia generada al cliente tras el servicio de compra ayuda a la oferta y demanda de los productos, adquiriendo conocimientos para la administración empresarial y facilita la toma de decisiones en las empresas, para mejorar y va creciendo para una competencia en el mundo empresarial que traerá grandes ganancias para todos los integrantes de las compañías y puedan pensar en ampliar sus negocios.

## **Necesidades Del Cliente**

Según el autor Cámara Madrid (2020) aduce que un negocio de éxito es aquel que obtiene beneficios mediante las necesidades del cliente y lo que está ofreciendo al mercado, el empresario debe tomar como referencia las necesidades del cliente para mejorar su negocio, recogiendo opiniones como haciendo cuestionarios, también se debe tener en cuenta que en ocasiones el producto que pensábamos que se iba vender no da salida pero con el apoyo de la opinión del cliente sabremos qué es lo que más se necesita para cubrir las necesidades que es la prioridad de dicha empresa.

## **Beneficio de la empresa**

Según la autora Aguilera (2017) es una mayor responsabilidad de gran importancia teniendo en cuenta al costo-beneficio que corresponde a cada curso de acción, que tiene que ver con la inversión de las actividades que se realiza en las organizaciones, adquiriendo creciente demanda de información y nuevos conocimientos, la comercialización, demostrando eficiencia para administrar los recursos y brindando una especial atención a los clientes, respecto al capital humano se tiene que resaltar la importancia de brindar servicio para adquirir grandes beneficios ya sea tanto a la empresa como al cliente, la satisfacción ayuda a pronto retorno de la clientela a dicha empresa.

## **Proyección de ventas**

Para Conexión ESAN (2016) lo define, proyección de ventas está directamente relacionada con el éxito o el fracaso del plan de compras. Es un cálculo estimado de cuanto venderá la empresa teniendo en cuenta cierto tiempo a futuro, es una meta que se traza el empresario, una proyección de ventas permite a los directivos realizar el presupuesto de ventas por determinado tiempo luego elaborando otros presupuestos como compras de insumos o mercaderías, producción, requerimiento del personal, flujo de

efectivo, proyectar es tener en cuenta la cantidad que se va producir; la cual necesitamos para dicha producción, también se debe tener en cuenta la capacidad adecuada para un plan de compras evitando pérdidas innecesarias para la empresa esto ayuda a planificar, coordinar y controlar las actividades de dichas organizaciones que van llevando a cabo día a día para producir con éxito sus productos o servicios que brindan.

### **Satisfacer al cliente**

Según los autores Pastor, Romero & Paucar (2021) su objetivo es brindar una calidad de servicio adecuado para satisfacer al cliente, como empresa una de las prioridades es el servicio que adquieren los clientes en dicha compañía de eso depende el éxito de la empresa, que tenga un futuro que tengan como herramienta positiva que les ayude a competir en el mercado.

### **Regreso de la clientela**

Según el autor Aste (2021) muchas empresas dedican esfuerzo en conseguir clientes pero rentabilidad se genera a largo plazo con un cliente, la retención de los clientes es la capacidad que tiene una empresa para mantener una relación sólida con sus compradores por un largo periodo de tiempo, esta práctica es más beneficiosa y económica que adquirir nuevos clientes, el termino de rentabilidad del clientes es demasiado valioso para la empresa, dando un buen servicio al cliente, ofrecer un trato amable y siendo Cortez una comunicación adecuada ayuda a una percepción de interés por parte de la clientela, ganándose una imagen positiva para la corporación.

### **Recomendaciones con clientes**

Según Bullemore (2016) existe un tipo de gerente profesional es muy exigente, primero con su propia persona a la vez con sus supervisores y reportes directos, manifiesta tener una visión en mejorar y adaptar las necesidades del mercado y su clientela que

continuamente cambian, es abrir nuevos horizontes con clientes nuevos conociendo lo que quieren o necesiten de manera que la empresa se adapte, priorizando a la clientela, para buscar resultados positivos el dueño o el gerente de la compañía necesita tomar las riendas del negocio y estar atentos a las dificultades que se pueda encontrar al hacer un estudio previo que sea alguien que conozca temas empresariales y pueda llevar acabo las técnicas administrativas para mejorar beneficios de la compañía.

## **Burnout**

Burnout para el autor El Sahili (2016) es el estrés laboral que se convierte en burnout, esto se debe a que existe un estrés laboral que se prolonga de a poquito y si no son tratados se va agudizando, por eso el empresario debe poner énfasis en el estado anímico de sus empleados las empresas deben tener bajo control los estresores que afectan a sus trabajadores, por humanidad uno cuando tiene una empresa, se debe tener en cuenta el ambiente de trabajo, el trato hacia al empleado, horario de trabajo, aunque parezca de poca importancia , se debe considerar como un punto de mayor importancia ya mencionado.

Burnout según Farías, Palma & Farriols (2020) por el cual lo define el modelo sobresaliente del burnout tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y logro personal, el termino burnout es un anglicismo que en español quiere decir “estar agotado”, despersonalización el distanciamiento es una reacción al agotamiento que se presenta a nivel organizacional o profesional esta enfermedad se desarrolla en profesionales de la salud y trabajadores que brinda servicios y otros profesionales que enseñan, investigan y asisten, se refiere al comportamiento emocional de los empleados, el bienestar físico mental en el lugar de trabajo porque se hay una deficiencia de esta categoría traería consigo perdidas en la empresa.

Para Alves (2016) Lo define en nuestra realidad el síndrome de burnout se ha convertido en una problemática social, de tal modo que los trabajadores de la salud piden que se reconozca como enfermedad profesional o de riesgo laboral. Burnout, más conocido como síndrome de desgaste profesional u ocupacional, por lo tanto, a veces los empresarios se olvidan del cansancio físico mental de sus trabajadores claro que no siempre es el problema del empresario, en algunos casos es importante porque es algo que no se puede percibir con facilidad, por eso deben controlar y prevenir evitando este síndrome de burnout para evitar bajas en los negocios.

### **Estrés Laboral**

Según Vidal (2019) también lo describe como riesgo psicosocial el estrés laboral es un dilema que se tiene en la seguridad y la salud el centro laboral que a veces afecta notablemente el bienestar de los seres humanos, las exigencias del empleador traen fortaleza para sus empleados también ayuda a las empresas interviniendo en la economía nacional, pero de una manera adecuada sin alterar o llegar al síndrome de burnout.

Para el autor Cisneros (2019) en resumen burnout es la alteración de la salud producto de un ambiente poco saludable y es realidad que acosa a nuestra sociedad. Teniendo en cuenta los factores internos, la dificultad de la realización personal altera el desempeño sobre el trato interpersonal y tiene como características: agotamiento, despersonalización y dificultad de atención y memoria, aislamiento, ansiedad y depresión.

Según Osorio (2016) lo describe al estrés laboral es problemática a nivel mundial y nacional por consecuencias negativas que generan en la salud de las personas y de las empresas. Por lo tanto, la gran mayoría sufren de estrés laboral los motivos son varios y pueden ser: El horario de trabajo, el lugar en que laboran, el trato del jefe o dueño, sus propios problemas de los trabajadores. El dueño debe tener en cuenta, prevenir antes que

llegue a convertirse en síndrome de burnout y que resulte alguien de su entorno con dicho síndrome.

### **Riesgo psicosocial**

Según el autor Martínez (2020) el riesgo está relacionado con el trabajo y el estrés, muchos empresarios definen la importancia de la salud y estrés laboral teniendo en cuenta todos los aspectos, físicos, mentales y sociales; los riesgos psicosociales, están creando planes de prevención eficaces y adaptados a las situaciones cambiantes, porque en la situación actual que nos encontramos es sumamente estresante afrontar la realidad que estamos atravesando por la pandemia del covid-19, debido a las pérdidas económicas, laborales, por la muerte de muchos seres queridos, las secuelas de la enfermedad, las cuales aquejan a la población entera que tienen que lidiar de la manera posible que crean convenientes para cada ser humano que pueda sobrevivir en estas circunstancias.

### **Seguridad y la salud**

Para la autora Pérez (2017) el objetivo es identificar los riesgos asociados a la actividad, ya sea en el lugar de trabajo o en cualquier lugar que uno se encuentre así como también aplicar medidas de prevención y protección adecuadas a los riesgos derivados de los mismos, se debe prevenir mediante la técnica de capacitación para darles a conocer las precauciones que deben tener para que luego no estén lamentando, es necesario tener en cuenta para salvaguardar la seguridad y la salud de las personas que laboran en distintas empresas; es decir la actividad específica. Seguridad es velar por el bienestar de los colaboradores brindándoles una buena salud y sin riesgo porque la vida del ser humano debe ser de vital importancia para las organizaciones que buscan tener éxito a futuro.

## **Bienestar del cliente**

Según los autores Gaxiola & Palomar (2016) el bienestar no solo es valioso por sí mismo sino que trae muchas consecuencias positivas en distintos ámbitos de la vida cotidiana, la felicidad tiene efectos secundarios muy deseables que todo ser humano desearía tener, incluye a su vez las fortalezas de carácter y que estas generan un bienestar que puedan influir en las emociones ayudándonos a construir mejores relaciones con los demás, de ese modo encontrar un propósito de vida y tener éxito en nuestras metas. En el mundo empresarial es de vital importancia tener en cuenta el bienestar de todo aquel que forma parte de la empresa, para que haya un buen desempeño laboral y conseguir que sean capaces de realizar labores que traigan resultados favorables y den buen fruto el servicio o labor que van cumpliendo día a día.

## **Empresa**

Según el autor Rojas (2017) es un conjunto de elementos organizados y coordinados por la dirección, orientados a la obtención de una serie de objetivos que persiguen, como principal objetivo es alcanzar el máximo beneficio, empresa viene hacer un grupo de personas u organizaciones que vienen realizando labores, brindando servicios para mejorar dicha entidad, en algunos casos crean nuevas o continúan con la entidad trabajando para lograr propósitos en beneficio de la sociedad en conjunto con la corporación, con visión de progresar ofreciendo producto de calidad y aun costo justo al cliente.

## **Intervención de un especialista**

Según el autor Muniz (2018) es realizar una entrevista psicológica en un sentido amplio implica un encuentro entre un sujeto y un psicólogo que llevan a cabo determinados procedimientos psicológicos y conocimientos sobre el psiquismo para buscar cambios,



así poder ayudar a aliviar un sufrimiento o favorecer el desarrollo de la persona, que al entrevistar pueda comprender que le pasa al sujeto por el cual le hizo la consulta, diagnosticando y de esa manera pueda comprender el estado físico-mental en el que se encuentra dicho sujeto que fue entrevistado gracias a ello la empresa tenga mejoras y pueda trabajar mejorando las dificultades que se habían presentado o en algunos pueda evitar alguna complicación de salud que presente su trabajador.

### **Control de Estrés**

Según Hiriya (2019) el estrés es parte de nuestra vida cotidiana de manera adecuada ayuda a ser responsables en el trabajo que nos toca desempeñar, tiene relación con momentos felices y también con momentos demasiado peligrosos, el estrés es difícil de tratarlo en estos tiempos en que vivimos, es provocado por pasar situaciones difíciles a veces escapa de nuestras manos, pero se puede tratar y sobre llevar aprendiendo a vivir con ello. El resultado es cansancio, no poder concentrarse, no puede tomar decisiones correctas por la alteración o estrés que presentan los que lo padecen.

Según Díaz (2018) lo define, controlar al estrés lo primero es aceptar la situación o la realidad por lo cual estamos atravesando, debemos ser conscientes y adaptarnos tratando de evitar que nos haga daño de manera emocional, física y mental, buscando sacarle provecho a lo que ocurre, ordenando nuestras ideas y manejando a nuestro favor por lo cual no debemos ser negativos siempre pensar en lo bueno que nos traerá a futuro toda circunstancia que vivimos, teniendo en cuenta que para cumplir nuestro objetivo a veces se tiene que hacer un sacrificio, que no se debe agudizarlo pensando que los problemas personales son mayores al de los demás, todos tienen problemas solo queda hacer frente a la adversidad y pensar en positivo.

Para Fernández (2019) se define al control de estrés como en un principio es un fenómeno que aflige a la población entera se da por tanta exigencia, pero todo depende de nosotros mismos saber manejarlo aprender a convivir con ello, centrarnos y pensar que las situaciones estresantes que pensamos que nos aqueja se debe a posterior que tendremos una satisfacción por lo cual debemos entender que cada logro tiene su sacrificio.

Por ende, se manifiesta que el estrés dificulta nuestra vida cotidiana, que nos permite estar congruentes con nuestro estado de ánimo, aunque parezca sencillo para algunos tratar con este mal los retrasa, pero gracias a algunas técnicas existentes o quizá requiera ayuda profesional, de tal manera sí se pueda sobre llevar este problema que causa dificultades.

### **Vida cotidiana**

Según el autor Del Campo (2020) en la pandemia de la COVID-19 está provocando todo tipo de cambios en los habitantes, trayendo consecuencias relevantes, generando una crisis económica, de salud, hasta muerte dejando huérfanos, a su vez trajo cambios en la manera de comunicarnos, distraernos, viajar, estudiar y repartirnos las tareas del hogar, la vida cotidiana es la forma particular de cada ser humano como se organiza día a día, compartiendo su forma de vida algunos trabajan, en tiempos de covid-19 se ha tenido que hacer cuarentenas, comprar lo alimentos sin salir de casa muchas veces por miedo al contagio y no saber cuándo se dio el contagio, no se sabe cómo va a reaccionar cada organismo, fue tiempos estresantes que en algunos casos se agravo las enfermedades que ya se tenía, en conclusión la vida cotidiana es la manera particular de vivir.

### **Relacionarse con lo demás**

Según las autoras Mastrapa & Gibert (2016) relacionarse se manifiestan a través de las relaciones entre los seres humanos esto se da en grupos e instituciones, se da también entre personas que se conocen o no, se comunican y luego establecen vínculos como en

algunos casos que permiten a la enfermera favorecer la relación terapéutica, satisfacer las necesidades del paciente y brindar cuidados de enfermería, relacionarse es intercambiar ideas u opiniones para dar a conocer su punto de vista y su propia forma de pensar demostrando conformidad o desacuerdo, para que funcione se tiene que llegar a una conclusión para que prevalezca la armonía, ya sea en la empresa o en el lugar que se encuentra la persona.

### **Momentos con los demás**

Para el autor Buchholz (2017) el coleccionista de momentos es un relato de una amistad, donde el joven aprende que el mundo no es como lo ve un observador superficial, vivir el momento es una apariencia que a veces no es como uno cree por lo tanto debe ser consciente la persona y ver las cosas como son en realidad, por eso se debe entender dicha situación que se percibe en el transcurso de la vida, se debe aprender de esos momentos lo positivo para mejorar y tener éxito no repitiendo episodios que traen consecuencias a veces con problemas que en vez de ayudar a sobresalir te dificulte la vida.

### **Situaciones estresantes**

Para la autora Yoshiyama (2020) al enfocarse en aquellas situaciones que causan dolor en el presente, pasado o futuro aprenderás a mejorar positivamente para el bien de tu salud mental, en cuanto la tristeza, el miedo, el dolor, la ansiedad, la angustia, te ayudara comprender a perdonar a los demás que pudieron a ver provocado ese dolor, y así entenderás y puedas dejar ir a esa persona para encontrarte contigo mismo y estés en paz, poco a poco aprenderás a superar situaciones difíciles y veras positivamente, superaras la tristeza, la frustración, ansiedad el pasado que no te ha dejado en paz lo cual a veces ignoras que silenciosamente te hace daño, aprenderás a valorarte como persona a

mantener esa mirada positiva tendrás autoestima y confianza en ti mismo sin importar lo que te haya pasado, porque no es culpa tuya lo que ocurre a lo largo de tu vida.

### **Sobre llevar el estrés**

Según el autor Fernández (2019) pensando que el estrés es un mal en nuestros tiempos, meditando en el exceso de mucho trabajo es muy difícil para desconectarnos o relajarnos, el estrés no es una enfermedad que tengamos que curar pero es importante por ser factor de riesgo que pone en jaque nuestro sistema inmunitario, el estrés no es algo que debemos evitar a toda costa es un proceso natural, vital y necesario diseñado para sobrevivir pero puede colapsar si no sabemos manejarlo a su vez se puede volver crónico como llevarnos a tener el síndrome de burnout que viene a ser el desgaste profesional u ocupacional, por eso tenemos que tener en cuenta de manera positiva y poniendo un límite exigiéndonos a cumplir con nuestras obligaciones pero no abusar de un estrés extremo que luego traiga consecuencias de salud mental.

### **Marco Conceptual:**

#### **Mypes:**

Según Comex Perú (2020) lo define las micro y pequeñas empresas, forman la mayor parte de las empresas en el Perú, se categoriza por el mismo monto anual se diferencian por perfil empresarial, característica física del negocio y características del empleo; de tal manera debemos tener en cuenta lo mencionado anteriormente para examinar para poder comprender su situación y para mencionar sus parámetros pues son los que tienen que ver con la formalización y su productividad de las mypes en el Perú, los encargados de la formalización de las mypes son los gobiernos locales del Perú, llevando a cabo una adecuada formulación de política pública, como funcionarios

públicos deben hacer lo correcto, para que las empresas trabajen como debe ser y también todo el personal de dichas empresas se beneficien.

Para Pérez (2017) la importancia se centra en su objetivo es estudiar la viabilidad de la pequeña o microempresas es la que tiene menos de 10 empleados estudia su constitución jurídica del pequeño o microempresa, la planificación de los recursos de a la microempresa la actividad económica, rentabilidad, viabilidad de la microempresa, se hace uso de materia prima y mano de obra. Gracias a las microempresas hay puestos de trabajo en nuestro país hay muchos desempleados a raíz de la pandemia.

Según los autores Ramírez & Campos (2020) de la misma manera lo explica en su trabajo que las empresas de qué manera actúan y que posibilidad tengan las microempresas en tiempos de covid 19, respecto a la autoridad tributaria, la constancia del negocio y la determinación acogida por los empresarios en dichos tiempos de sobre vivencia para con su familia lo que es lo primordial.

### **Atención al cliente**

Para el autor Da Silva (2020) nos indica que es una herramienta de marketing establece puntos de contacto con los clientes, relacionándose antes, durante y después de la venta teniendo en cuenta lo importante que es dar un buen trato. Objetivos es garantizar el producto o servicio llegue al público que sea usado de forma correcta y genere satisfacción al cliente debemos recomendarnos para su pronta vuelta, para llevar a cabo brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite el proceso.

## **Síndrome de burnout**

Según el Equipo de Profesional Médico (2021) lo conceptualizan como un agotamiento físico, mental y emocional dando como resultado las exigencias agobiantes, cuando una persona tiene este síndrome se siente agotado, desmotivado e insatisfecho con su trabajo, tiene síntomas de dolor de cabeza, náuseas y dificultad para dormir, es importante que se trate a tiempo con orientación psicológica y apoyo, la mayoría se recuperan rápido.

### **III. HIPOTESIS**

Según Hernández & Mendoza (2018) las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno o problema investigado formuladas como proposiciones o afirmaciones y constituyen las guías de un estudio, indican lo que tratamos de probar, toman la estafeta de parte del planeamiento del problema para determinar la secuencia de la indagación en la ruta cuantitativa.

En la presente investigación titulada propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en microempresa empresa farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. No se planteó hipótesis por ser de tipo descriptiva- de propuesta.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Diseño De Investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo- De propuesta.

Según los autores Hernández & Mendoza (2018) no experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos.

- Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a las variables de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Según lo manifestado por Arias (2020), transversal es porque recopila datos solo del momento, por única vez, es como tener una imagen y luego describirla, pues así no exista una búsqueda.

-Fue transversal porque el estudio de investigación propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2021



Según los autores Guevara, Verdesoto & Castro (2020) definen que la investigación descriptiva consiste en tres métodos de observación, a su vez utiliza los métodos de observación cualitativa y cuantitativa se trata de números y valores métodos de estudio de caso, tiene por propósito de conocer ubicaciones, hábitos y disposición influyente.

-Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Según los autores Proaño, Gisbert & Pérez (2017) el plan de mejora es un proceso que se utiliza para alcanzar la calidad total y la excelencia de las empresas de manera progresiva, luego obteniendo resultados eficientes y eficaces. El objetivo es conseguir una relación entre los procesos y el personal.

- Fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

#### **4.2. Población y Muestra**

Según Arias (2020) Existe población finita que cuando conoce la cantidad de los sujetos que forman parte de la población finita a su vez se refiere cuando notiene datos exactos sobre la cantidad exacta de la población.

- Se utilizó una población de 6 trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. Para ambas variables en estudio Atención al cliente y Burnout.

Para Arias (2020) no hay cantidad exacta de la muestra que deba tener, a su vez es importante que se sepa delimitar correctamente según sus objetivos que se debe alcanzar en el estudio a realizar y su situación problemática planteada. La muestra se divide en dos: unidad de análisis y unidad de muestreo. Es importante tener en

cuenta estos datos para nuestra investigación.

-Se utilizó una muestra de 6 trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. Para ambas variables en estudio Atención al cliente y Burnout. Por lo tanto, se utilizó una muestra censal.

### 4.3. definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Atención al cliente	La variable atención al cliente para el autor Arenal (2019) lo define como un servicio proporcionado por una compañía, teniendo como objetivo relacionarse con sus clientes y anticiparse a sus necesidades, escuchando las quejas y actuando rápido en dar soluciones, se debe tratar de superar sus expectativas, atención al cliente es la gestión directa que ejerce el trabajador de la empresa que tiene contacto directo con el comprador, debe brindar una comunicación verbal y no verbal lo adecuado posible.	-Servicio al cliente	La dimensión “servicio” se medirá con sus indicadores conociendo las necesidades y gustos de la clientela, teniendo en cuenta la comunicación de la empresa, teniendo una noción de idea sobre los productos a ofrecer, teniendo en cuenta el orden del lugar en el cual se presta el servicio, maneras de pago, y capacitación del personal que atiende, debemos tener idea en posventa y que los clientes regresen al local.	-Medición de déficit de servicio -Comunicación -Productos -Capacitación -Posventa	- ¿Usted mide el servicio que se brinda al cliente en el establecimiento?  - Al atender, ¿cree usted que al comunicarse le brinda la información requerida?  - . ¿Usted está calificado para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita?  - ¿Usted fue capacitado para prestar servicio al cliente?  - ¿Usted retroalimenta su atención al cliente?	Likert
		Las Necesidades del cliente	La dimensión “Necesidades” se medirá con sus indicadores debe sacarle beneficio a la necesidad del cliente, por	-Beneficio de la empresa -Proyección de ventas	- ¿Usted cree que conocer las necesidades de sus clientes es beneficioso para mejorar su negocio?	

			fácil que parezca se debe tener en cuenta estudios, estadísticas y proyecciones, asumiendo que se debe satisfacer sus ocurrencias, por lo cual se sientan con ganas de regresar al establecimiento, a la vez nos recomienden con otros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacer al cliente</li> <li>-Regreso de la clientela</li> <li>-Recomendación con cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la empresa?</li> <li>- ¿Qué necesidades cree usted que se debe afianzar para que el cliente se sienta conforme por el servicio?</li> <li>- . ¿Usted cree que ha logrado la fidelidad del cliente?</li> <li>- ¿Usted piensa que los clientes lo recomendaran con otros por su servicio prestado?</li> </ul>	
Burnout	Esto se debe a que hay tensión laboral y se prolonga de a poquitos y no son tratados. Las empresas beben procurar en tener bajo control los estresores que afectan a sus trabajadores	Estrés laboral	La dimensión “Estrés laboral” se medirá con indicadores también lo describe como riesgos psicosociales del estrés laboral es un dilema que tiene la seguridad y la salud en el centro laboral que afecta notablemente el bienestar de los seres humanos de las empresas interviniendo en la economía nacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Riesgo psicosocial</li> <li>-Seguridad y la salud</li> <li>-Bienestar del cliente</li> <li>-Empresa</li> <li>-Intervención de un especialista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el nivel de estrés que influye en su trabajo?</li> <li>- ¿Considera usted que la seguridad y la salud se debe conservar al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout?</li> <li>- ¿Considera usted que el bienestar del personal que labora debe ser vital importancia?</li> <li>- . ¿Considera usted que la empresa debe interesarse en</li> </ul>	Likert

					la salud emocional del trabajador? - ¿Usted consideraría la intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral?	
		Control de estres	La dimensión control de Estrés es parte de nuestra vida cotidiana tiene relación con momentos felices y también con momentos demasiados peligrosos, estrés es dificultoso debemos tratarlos en estos tiempos en que vivimos, es provocado por pasar situaciones difíciles aveces escapa de nuestras manos, pero se puede y sobre llevar viviendo con ello. El resultado es cansancio, al no poder concentrarse no puede tomar decisiones correctas.	-Vida cotidiana -Relacionarse con los demás -Momentos con los demás -Situaciones estresantes -Sobrellevar el estrés	- ¿Cree usted que el estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja?  - ¿Por qué cree usted que las relaciones interpersonales, alguna vez le han generado estrés?  - ¿Usted ha sentido depresión en algún momento de su vida causado por el estrés?  - ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?  - ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas para el desarrollo de datos se utilizó como técnica la encuesta. Para Arias (2020), la encuesta es un instrumento que se puede aplicar en los estudios no experimentales, se puede realizar cuestionarios físicos o virtuales.

La técnica que se utilizó para el recojo de la información fue la encuesta, la cual estuvo direccionado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, elaborado con 20 preguntas; las 10 primeras estuvieron direccionados a las características de atención al cliente, las 10 últimas sobre las características de burnout de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. (Anexo 5)

#### **4.5. Plan de Análisis**

Según el departamento de investigación de la facultad de ciencias de salud (2018) enuncia el tipo de programa estadístico que se utiliza señala el tipo de análisis del tipo descriptivo de acuerdo a la variable señala la prueba estadística para realizar el objetivo de investigación.

Luego de haber obtenido los datos, se hizo un plan de análisis, por lo cual se realizó la tabulación de los resultados de acuerdo a cada una de las variables y teniendo en cuenta sus dimensiones, se calcularon las frecuencias y porcentajes, y se empleó el programa Microsoft Excel, Posteriormente se procedió al análisis e interpretación de los datos recopilados, a través de la encuesta.

Microsoft Word se utilizó para la redacción del trabajo de investigación, se aplicó el programa PDF para la presentación final de la investigación, se empleó Power Point

para la elaboración de las diapositivas que se utilizó en la ponencia y sustentación de la investigación. Así mismo se empleó el programa del Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios.

Posteriormente se procedió al análisis e interpretación de los datos recopilados, a través de la encuesta.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.	¿La mejora de atención al cliente y burnout permite un funcionamiento óptimo en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar si la mejora de atención al cliente y burnout permite un funcionamiento óptimo en la microempresa Farmacia Lozada distrito de Sihuas, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar las características del servicio de atención al cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p> <p>Identificar las características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p> <p>Determinar las características de estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p> <p>Identificar las características</p>	<p>-Atención al cliente</p> <p>-Burnout</p>	<p>Población:</p> <p>Se trató de una población de 6 trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. Para ambas variables en estudio Atención al cliente y Burnout.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se utilizó una muestra de 6 trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021. Para ambas variables en estudio Atención al cliente y Burnout.</p>	<p>La investigación fue de diseño: No experimental-transversal-descriptivo- de propuesta.</p> <p>-Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente a las variables solo se observó conforme a la realidad sin sufrir tipo de modificaciones.</p> <p>-Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, especialmente en el año 2021.</p> <p>-Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables atención al cliente y burnout.</p> <p>- Fue de propuesta</p>	<p>Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo direccionada a los trabajadores.</p> <p>Instrumento: Se utilizó el instrumento cuestionario, elaborado con 20 preguntas, las 10 direccionadas a las características de atención al cliente y las 10 últimas sobre las características de burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <p>-Microsoft Excel</p> <p>-Microsoft Word</p> <p>-PDF</p> <p>-Microsoft Power Point</p> <p>-Turnitin</p>



		<p>del estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p> <p>Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.</p>			<p>porque se elaboró un plan de mejora a los resultados encontrados en la investigación.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

#### **4.7. Principios Éticos.**

Los principios éticos que se aplicó al presente trabajo de investigación, están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH católica aprobado por acuerdo del Consejo Universitario.

##### **Protección de las personas**

El bienestar y la seguridad de las personas fue el objetivo principal de cualquier estudio, por lo que fue necesario resguardar la dignidad, la identidad, la diversidad social y cultural; la privacidad, la confidencialidad, las creencias y la religión de las personas. Este principio implicó no solo la participación voluntaria de los sujetos e información adecuada, sino también la protección de sus derechos básicos cuando toman conciencia de su vulnerabilidad. En esta investigación se respetó la integridad y la seguridad de las personas.

##### **Cuidado de medio ambiente y biodiversidad**

Toda investigación debe respetar y proteger el medio ambiente más allá de los fines científicos. Se tomaron acciones para prevenir daños, minimizar los efectos no deseados. En esta investigación se respetó el medio ambiente no contaminando y siempre difundiendo las buenas prácticas para la mejora del clima, evitando la contaminación, se trabajó, minimizando la utilización de papel para imprimir en dicha investigación, empleamos energía eléctrica de manera adecuada.

##### **Libre participación y derecho a estar informado**

El cuestionario se aplicó después de dar a conocer la finalidad de la investigación, contemplando en el consentimiento informado, se le indico a los colaboradores la lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento, se les aclaro las dudas a los trabajadores de la microempresa con relación a la información brindada con el fin de otorgar mayor seguridad en su intervención.

### **Beneficencia no maleficencia**

Se les mencionó a los representantes de la microempresa que su participación a través en la investigación fue voluntaria y anónima no les generó ningún perjuicio. Asimismo, se les mencionó que si tuvieran alguna duda o inquietud pueden formularla en el momento que crean pertinente. Además, no se les interrumpió en horas laborales, se esperó a que estuvieran en su tiempo libre y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar en el proceso de la aplicación del cuestionario que fue necesario realizar para el desarrollo de la investigación.

### **Justicia**

Los investigadores debieron priorizar la justicia y el interés público sobre los intereses personales, se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, se entregó un modelo de consentimiento informado y un cuestionario igual a todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se indicó que si deseaban conocer los resultados de la investigación se les haría llegar una copia de la información.

### **Integridad científica**

La investigación se realizó con datos reales los cuales fueron obtenidos a través de la técnica de la encuesta. Asimismo, se realizó una correcta búsqueda de información a través de los libros, artículos científicos, revistas, etc. Con mucha transparencia, honestidad de manera responsable lo cual se ve reflejado en el trabajo realizado.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultado

Tabla 1 *Características del servicio de atención al cliente de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.*

Características del servicio de atención al cliente	N	%
<b>Medición del servicio que se brinda al cliente</b>		
Nunca	2	33.33
Casi nunca	3	50.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	0	00.00
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Comunicación brindada de información requerida</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	16.66
Total	6	100.00
<b>Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente</b>		
Nunca	1	16.67
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>Capacitación para prestar servicio al cliente</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	0	00.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	4	66.66
Total	6	100.00
<b>Retroalimentación de atención al cliente</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Tabla 2

*Características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.*

Características de la necesidad del cliente	N	%
<b>Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	0	00.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>Aspectos que debe mejorar la empresa</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	0	00.00
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
<b>Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme por el servicio.</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	4	66.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>Ha logrado la fidelidad del cliente</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	3	50.00
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>El cliente lo recomendará con otros, por el servicio prestado</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	5	83.33
Siempre	0	00.00
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenido del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Tabla 3

*Características de estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.*

Características del estrés laboral	N	%
<b>Nivel de estrés que influye en el trabajo</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	1	16.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>La seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
<b>El bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
<b>La empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
<b>La intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral</b>		
Nunca	1	16.67
Casi nunca	1	16.67
A veces	0	00.00
Casi siempre	4	66.66
Siempre	0	00.00
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenido del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Tabla 4

*Características de estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.*

Características de estrés	N	%
<b>El estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja</b>		
Nunca	2	33.33
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	2	33.33
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Las relaciones interpersonales alguna vez generan estrés</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	3	50.00
Siempre	0	00.00
Total	6	100.00
<b>Sentimiento de depresión en algún momento de la vida a causa del estrés</b>		
Nunca	1	16.67
Casi nunca	0	00.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	4	66.66
Siempre	0	00.00
Total	6	100.00
<b>Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	2	33.33
Casi siempre	3	50.00
Siempre	0	00.00
Total	6	100.00
<b>Técnicas para sobrellevar y evitar el estrés</b>		
Nunca	0	00.00
Casi nunca	0	00.00
A veces	0	00.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00

Nota: Datos obtenido del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Tabla 5

*Propuesta de mejora para la atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.*

Problemas encontrados- Resultados	Surgimiento del Problema	Acción de mejora	Responsable
Medición del servicio que se brinda al cliente	El 50 % casi nunca los trabajadores miden el servicio que se brinda al cliente	-Medir opiniones de los clientes. - Personalización, una experiencia diseñada para cada clientela. -Recopilar opiniones de los clientes utilizando la técnica de la encuesta. -Utilizar la técnica de capacitación sobre servicio al cliente. -Identidad a los clientes insatisfechos.	-El dueño
Comunicación brindada de información requerida	El 50% casi siempre los trabajadores brindan una información requerida.	- Orientación al trabajador, para que informe al cliente lo que ellos requieran. -El trabajador debe comunicarse de manera adecuada, ser respetuoso, amable y no discriminar. -Escuchar atentamente al cliente y responder de manera rápida. -Brindar información clara y precisa al cliente. -Uso de un lenguaje positivo y adecuado.	-El dueño
Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	El 50% casi siempre los trabajadores pueden ofrecer el producto idóneo.	-Utilizar la técnica de charla constantemente: sobre los productos que se tiene en la farmacia. -El objetivo es vender los productos, buscando alternativas. -Evitar el desabastecimiento de la farmacia. -Habilidades de negociación.	El dueño
Retroalimentación de atención al cliente	El 50% casi siempre los trabajadores hacen una retroalimentación de atención al cliente.	-Hacer un diagnóstico sobre atención al cliente. -Tomar nota sobre las interacciones con los clientes, teniendo en cuenta sus opiniones. -Utilizar la técnica FODA, para analizar la atención al cliente. -Establecer acciones y fijar metas.	El dueño
Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	El 50% casi siempre los trabajadores toman en cuenta las necesidades para mejorar el negocio.	-Poner énfasis en las necesidades del cliente, porque esto ayudara a que la farmacia mejore y sea de mayor competencia. -Tomar en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, es importante recibirlos con amabilidad, una pronta atención.	El dueño



		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demostrar eficiencia al momento de brindar servicio al cliente.</li> <li>-Utilizar la técnica de grupo lluvia de ideas.</li> </ul>	
Aspectos que debe mejorar la empresa	El 50% siempre los trabajadores dicen que la empresa debe mejorar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Innovar un aprendizaje continuo del trabajador.</li> <li>-Visión abierta.</li> <li>-Capacitaciones para mejorar las deficiencias.</li> <li>-Cambio de mentalidad.</li> <li>- Mejorar la comunicación que se brinda al cliente.</li> <li>-Utilizar el dialogo tanto interno como externo, por ser un elemento que se debe priorizar.</li> <li>- Una empresa debe instruirse para actuar.</li> </ul>	-El dueño
Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme por el servicio	El 66.67% casi siempre los trabajadores buscan afianzar las necesidades del cliente para que este conforme con el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la pirámide Maslow, de abajo hacia arriba: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y auto realización.</li> <li>-Entender porque hacen sus compras para luego motivarlos.</li> <li>- Aprender de la competencia para mejorar la atención.</li> </ul>	-El dueño
El cliente lo recomendará con otros por el servicio prestado	El 83.33% casi siempre dicen los trabajadores que los recomendaran por su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar la calidad de los producto y servicio, tomando como referencia la opinión del cliente.</li> <li>-Tomar decisiones basados en datos reales y no intuición.</li> <li>-Crear soluciones, contratando nuevos profesionales.</li> </ul>	El dueño
La intervención de un especialista para dar Charla sobre estrés laboral	El 66.66% casi siempre los trabajadores dicen que un especialista les dé charla sobre estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratar a un especialista para dar charlas, como un psicólogo especializado en estrés laboral.</li> <li>-Usar la herramienta check list para recolectar datos del problema encontrado.</li> <li>-Tener en cuenta la medición de los resultados</li> <li>- Evitar los posibles estresores.</li> </ul>	El dueño
Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	El 66.66% casi siempre los trabajadores manifiestan haber sentido depresión por causa del estrés en algún momento de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer prioridades en el centro que labora.</li> <li>-Estar en contacto con personas que proporcionan apoyo emocional.</li> <li>- hacer actividades relajantes que se pueda disfrutar.</li> <li>-tener una mente positiva evitando los problemas.</li> </ul>	El dueño
Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	El 50% casi siempre los trabajadores manifiestan que	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar la técnica de capacitación sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>*Evitar situaciones estresantes.</li> <li>*Hacer ejercicios en momentos que considere oportuno.</li> </ul> </li> </ul>	

	algunas situaciones provocan estrés.	*Cambiar su perspectiva de vida.	El dueño
Técnicas para sobre llevar y evitar el estrés	El 50% siempre, los trabajadores están de acuerdo en aprender técnicas para sobre llevar el estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-utilizar la técnica de charlas sobre:</li> <li>*Practicar ejercicio físico, llevar a cabo actividades intelectuales creativa y dinámica.</li> <li>*Dieta adecuada, con una alimentación balanceada.</li> <li>*Técnicas de relajación física.</li> <li>*Técnicas de control de respiración y relajación.</li> <li>*Técnicas de relajación mental y meditación.</li> <li>* Técnicas de autocontrol, que la persona tenga control de su propia conducta.</li> <li>*Apoyo social, relacionarse con sus semejantes es una fuente de ayuda psicológica.</li> </ul>	El dueño

# **PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA FARMACIA LOZADA, DISTRITO DE SIHUAS, 2021.**

## **1. Datos generales**

- **Nombre o razón social:** Farmacia Lozada
- **Giro de empresa:** Servicio
- **Dirección:** Av. 28 de julio # 300- Sihuas- Sihuas- Ancash
- **Nombre del representante:** Lozada Estrada Merly
- **Historia:**

La Farmacia Lozada, es una empresa dedicada al servicio de venta de insumos, instrumental y equipo de uso médico – quirúrgico u odontológico, productos cosméticos, de higiene personal y productos sanitarios. Encaminados a satisfacer las necesidades del público, que se encuentran buscando los productos ya mencionados anteriormente, ya que en nuestros tiempos de covid 19 tanto lo requiere el público, siendo prioridad la salud.

## **2. Misión**

Brindar una asistencia sanitaria de calidad, satisfaciendo necesidades para alcanzar y mantener la salud del usuario, ofreciendo servicios farmacéuticos y productos, de forma profesional, servicial y cercana, accesible para todo el público en general.

## **3. Visión**

Llegar a ser una farmacia competitiva en el mercado, ofreciendo productos accesibles para el usuario, tener sucursales, llegar tener su propia droguería, para brindar servicio de calidad.

## **4. Objetivos estratégicos**

- **Compromiso:** Laborar en equipo, para lograr alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

**-Honestidad:** Se debe ser honesto, dando cumplimiento a lo que ofrecemos en las fechas y tiempo establecidos con los clientes.

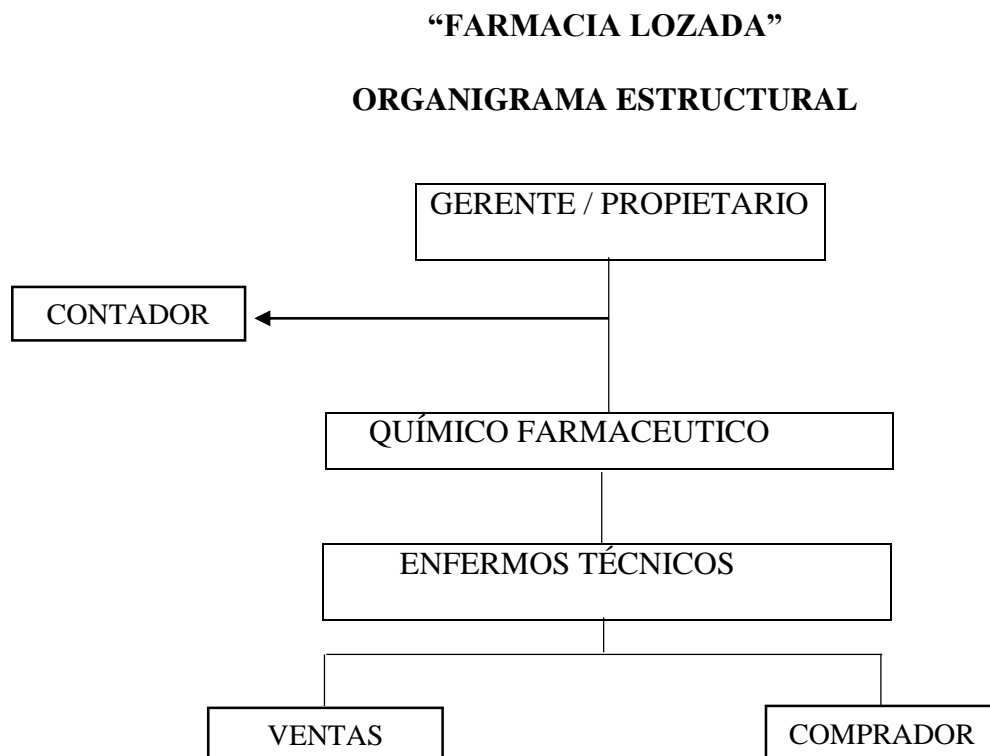
**-Cumplimiento:** Se debe dar cumplimiento a las necesidades del cliente.

**-Calidad:** Se vende productos de calidad y a bajos precios.

### 5. Productos y/o servicios

- La Farmacia Lozada, se dedica a la venta de insumos, instrumental y equipo de uso médico – quirúrgico u odontológico, productos cosméticos, de higiene personal y productos sanitarios.

### 6. Organigrama



## 6.1. Descripción de Funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Licenciado en administración o carreras afines.</li> <li>-Experiencia mínima de 3 años.</li> <li>-Habilitación profesional.</li> <li>-Contar con capacitaciones actualizadas.</li> <li>-Conocer sobre: finanzas, estado mayor, marketing, ventas y servicio al cliente.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeación, la organización, la dirección y el control.</li> <li>-Gestiona la administración del negocio.</li> <li>-Gestionar las compras.</li> <li>-Vigilar el estado de cuenta.</li> <li>-Comunicar pérdidas o ganancias o tramitar impuestos.</li> <li>-Proveer de material a la farmacia.</li> <li>-Control de facturas y abonos.</li> <li>-Cotejar y hacer balance de las recetas prescritas y facturadas.</li> <li>-Controlar las incidencias o roturas de stock.</li> <li>- Controlar el horario del personal del establecimiento, los turnos.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Título profesional de Contador, tener colegiatura y estar en actividad.</li> <li>-Experiencia mínima de un año, en puestos similares.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisar los registros contables y preparar informes.</li> <li>-Coordinar el trabajo contable con el gerente de la Farmacia.</li> <li>-Planear, organizar y administrar sistemas contables para preparar la información financiera de la microempresa.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Químico Farmacéutico</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Licenciado en Química Farmacéutica</li> <li>-Experto en manejo de medicamentos.</li> <li>-Experiencia mínima de 3 años.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Liderar los procesos de funcionamiento de la farmacia.</li> <li>-Dirigir al personal técnico y auxiliar involucrados en el proceso del campo químico- farmacéutico.</li> <li>-Planifica, proyecta, instala y pone en marcha, dirige y controla los procesos de producción y control de calidad tanto de los medicamentos como de los productos fabricados por la industria cosmética.</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Enfermeros técnicos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Técnico de nivel superior titulado.</li> <li>-Capacitado para integrarse al equipo de salud, colaborando con los profesionales que requieren de su servicio.</li> <li>-Ejercerá sus funciones conforme a principios éticos.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ejecuta técnicas básicas de enfermería, aplicando principios de asepsia y antisepsia.</li> <li>-Presta servicios de atención básica de primeros auxilios</li> <li>-Prestar atención básica de enfermería pre hospitalaria del paciente traumatizado.</li> </ul>

## 7. Diagnostico general

<b>Análisis FODA</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Crecimiento económico del país.</li> <li>-Cuenta con personal calificado y experiencia en el campo que brinda servicio al cliente.</li> <li>-Búsqueda de nuevos mercados en el Perú.</li> <li>-Desarrollo de nuevos canales de ventas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumento de competencia</li> <li>-Aumento del desempleo en el distrito y disminución de la capacidad adquisitiva de las personas.</li> <li>- Conflicto de precios ocasionados por competidores.</li> <li>-Alza de precio de los medicamentos.</li> </ul>
<p><b>Fortalezas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención disponible, acceso a los clientes las 24 horas.</li> <li>-Cantidad potencial de clientes</li> <li>-Trato preferencial a los clientes</li> <li>-Cuenta con productos legalmente establecidos (registro sanitario)</li> <li>- Los productos que ofrecen son de calidad y confiables</li> </ul>	<p><b>F-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los trabajadores brindan servicios a los clientes con experiencia de servicio al cliente dando un trato preferencial también los productos que ofrecen son de calidad por lo tanto la farmacia debe seguir mejorando para tener un éxito a futuro, buscando expandirse como empresa.</li> </ul>	<p><b>F-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajar en el desarrollo de la competitividad en el mercado empleando técnicas administrativas que permitan que la microempresa farmacia Lozada sea de gran competencia haciendo frente a la realidad en especial los costos del producto.</li> </ul>
<p><b>Debilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de publicidad para mejorar las ventas en la Farmacia Lozada.</li> <li>-Existe una falta de planeación por parte del personal encargado.</li> <li>-Falta de un plan estratégico teniendo en cuenta los cambios y demandas de los medicamentos y productos.</li> <li>-Disminución del surtido de los medicamentos y productos.</li> </ul>	<p><b>D-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejar una estrategia como utilizar la técnica de capacitación para seguir mejorando la experiencia y el servicio que brinda el personal de la microempresa farmacia Lozada a los clientes que frecuentan, buscando un balance adecuado entre surtir medicamentos a un precio accesible.</li> </ul>	<p><b>D-A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Llevar a cabo un plan de estrategia para afrontar a la competencia, también promover empleo, mejor atención al cliente de tal modo se debe tener en cuenta que los trabajadores pongan de su parte en trabajar para farmacia mejorando el servicio adecuado.</li> </ul>

## 8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las mypes
Medición del servicio que se brinda al cliente	El 50% casi nunca los trabajadores miden el servicio que se brinda al cliente por falta de medir opiniones de los clientes, no utilizan la técnica de capacitación y no identifican a los clientes insatisfechos.
Comunicación brindada de información requerida	El 50% casi siempre los trabajadores brindan una información requerida por falta de orientación al trabajador, el colaborador no se comunica de manera adecuada con el cliente y no brinda una información clara y entendible.
Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	El 50% casi siempre los trabajadores pueden ofrecer el producto idóneo por la deficiencia de la microempresa que no da charlas constantes sobre los productos que se tiene, existe una carencia de brindar información clara, entendible y no atienden de manera rápida.
Retroalimentación de atención al cliente	El 50% casi siempre los trabajadores hacen una retroalimentación de atención al cliente les falta hacer un diagnóstico sobre atención al cliente, no toman nota las interacciones con los clientes y no utilizan la técnica del FODA.
Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	El 50% casi siempre los trabajadores toman en cuenta las necesidades para mejorar el negocio no toman en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, les falta eficiencia al brindar servicio al cliente y no tienen la confianza del dueño para solucionar los problemas con el cliente.
Aspectos que debe mejorar la empresa	El 50% siempre los trabajadores dicen que la empresa debe mejorar, pero hay deficiencia en el trabajador, no hay un desempeño laboral oportuno y hay falta de motivación a los trabajadores.
Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme con el servicio	El 66.67% casi siempre los trabadores buscan afianzar las necesidades del cliente para que este conforme con el servicio hay una ausencia de identificar la necesidad del cliente, no se ponen en el lugar del cliente para atenderlos y no aprenden de la competencia.
El cliente recomendará con otros por el servicio prestado	El 83.33% casi siempre dicen los empleados que los recomendarán por su servicio no dan un buen trato al brindar servicio, a veces ignoran al comprador.



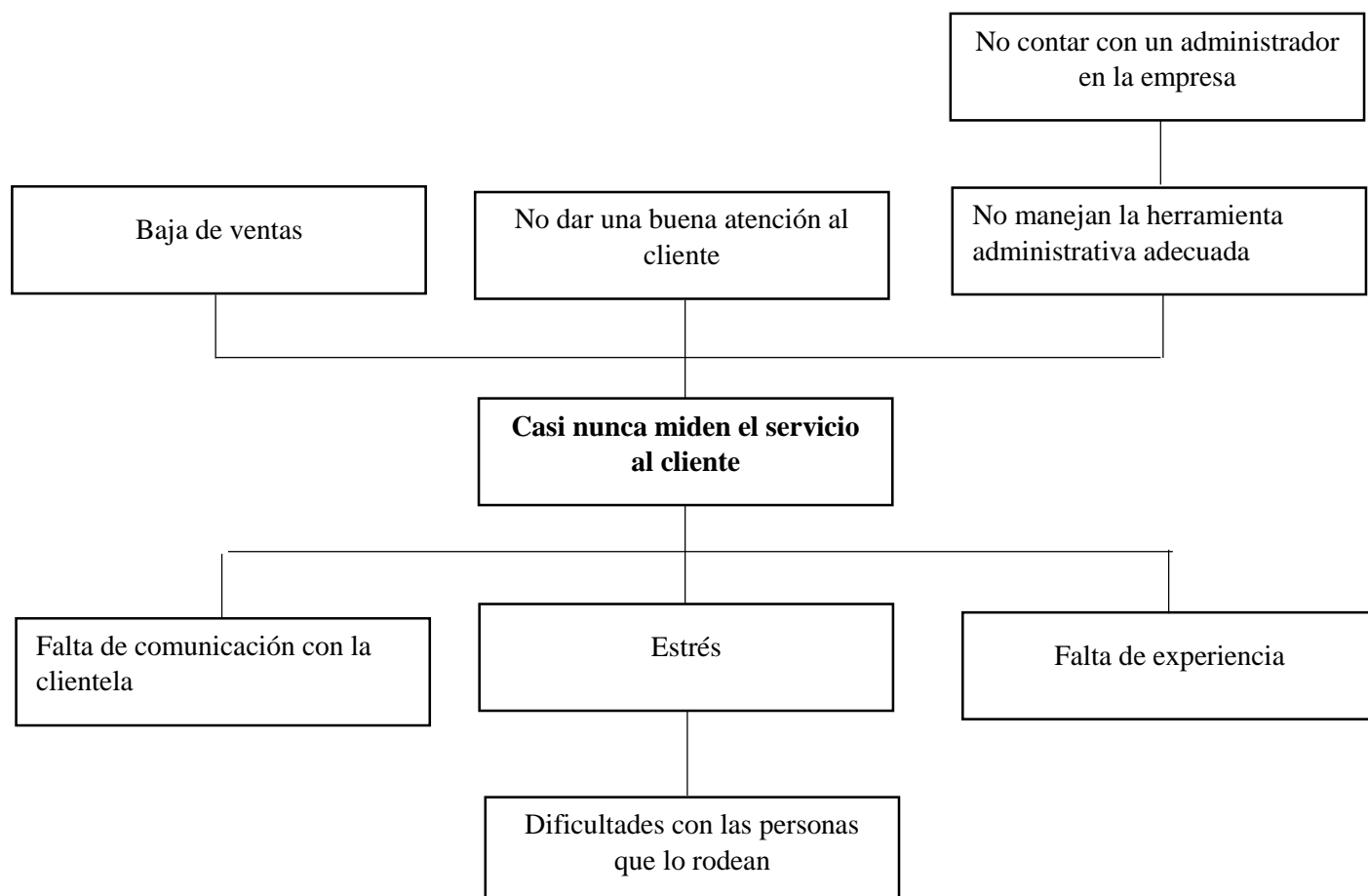
La intervención de un especialista para dar charlas sobre estrés laboral	El 66.66% casi siempre los trabajadores dicen que un especialista les debe dar charla no han contratado un especialista, falta de información sobre estrés laboral.
Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	El 66.66% casi siempre los empleados dicen a ver sentido depresión la causa pues no hay un dialogo dueño-trabajador, no tienen en cuenta de que manera organizarse y evitar un estrés.
Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	El 50% casi siempre el empleado aduce que exista situaciones que provocan estrés existe falta la técnica de capacitación sobre evitar situaciones estresantes y buscar relajarse.
Técnicas para sobre llevar y evitar el estrés	El 50% siempre los trabajadores están de acuerdo para aprender técnicas para sobrellevar el estrés no utilizan la técnica de charlas sobre técnica de relajación física, mental y meditación.

## 9. problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento del problema
Medición del servicio que se brinda al cliente	-El 50% casi nunca los trabajadores miden el servicio que se brinda al cliente	-Esto se da por falta de medir opiniones de los clientes, no utilizan la técnica de capacitación y no identifican a los clientes insatisfechos.
Comunicación brindada de información requerida	-El 50% casi siempre los trabajadores brindan una información requerida.	-Se da por falta de orientación al trabajador, el colaborador no se comunica de manera adecuada con el cliente y no brinda una información clara y entendible.
Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	-El 50% casi siempre los trabajadores pueden ofrecer el producto idóneo.	-Casi siempre se da por la deficiencia de la microempresa que no da charlas constantes sobre los productos que se tiene, existe una carencia de brindar información clara, entendible y no atienden de manera rápida.
Retroalimentación de atención al cliente	-El 50% casi siempre los trabajadores hacen una retroalimentación de atención al cliente.	-Al personal cliente les falta hacer un diagnóstico sobre atención al cliente, no toman nota las interacciones con los clientes y no utilizan la técnica del FODA.
Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	-El 50% casi siempre los trabajadores toman en cuenta las necesidades para mejorar el negocio.	-No toman en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, les falta eficiencia al brindar servicio al cliente y no tienen la confianza del dueño para solucionar los problemas con el cliente.
Aspectos que debe mejorar la empresa	-El 50% siempre los trabajadores dicen que la empresa debe mejorar.	-Pero hay deficiencia en el trabajador demuestran poco interés en mejorar el servicio de atención, no hay un desempeño laboral oportuno y hay falta de motivación a los trabajadores.
Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme con el servicio	-El 66.67% casi siempre los trabajadores buscan afianzar las necesidades del cliente para que este conforme con el servicio.	- hay una ausencia de identificar la necesidad del cliente, no se ponen en el lugar del cliente para atenderlos y no aprenden de la competencia.

El cliente recomendará con otros por el servicio prestado	-El 83.33% casi siempre dicen los trabajadores que los recomendarán por su servicio.	- No ofrecen un buen trato al brindar servicio, a veces ignoran al comprador.
La intervención de un especialista para dar charlas sobre estrés laboral	-El 66.66% casi siempre los trabajadores dicen que un especialista les dé charla sobre estrés laboral	-No han contratado un especialista, falta de información sobre estrés laboral.
Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	-El 66.66% casi siempre los trabajadores manifiestan haber sentido depresión por causa del estrés en algún momento de la vida	-Hay una deficiencia en crear un diálogo entre dueño-trabajador, no tienen en cuenta de que manera organizarse y evitar un estrés.
Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	-El 50% casi siempre los trabajadores manifiestan que algunas situaciones provocan estrés.	-Falta la técnica de capacitación sobre evitar situaciones estresantes y buscar relajarse.
Técnicas para sobre llevar y evitar el estrés	-El 50% siempre, los trabajadores están de acuerdo en aprender técnicas para sobre llevar el estrés.	-No utilizan la técnica de charlas sobre técnico de relajación física, mental y meditación.

## 10. Causas



## 11. Establecer soluciones

### 11.1. Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Medición del servicio que se brinda al cliente	Casi nunca los trabajadores miden el servicio que se brinda al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Medir opiniones de los clientes.</li> <li>- Personalización, una experiencia diseñada para cada clientela.</li> <li>-Recopilar opiniones de los clientes utilizando la técnica de la encuesta.</li> <li>-Utilizar la técnica de capacitación sobre servicio al cliente.</li> <li>-Identidad a los clientes insatisfechos.</li> </ul>
Comunicación brindada de información requerida	Casi siempre los trabajadores brindan una información requerida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al trabajador, para que informe al cliente lo que ellos requieran.</li> <li>-El trabajador debe comunicarse de manera adecuada, ser respetuoso, amable y no discriminar.</li> <li>-Escuchar atentamente al cliente y responder de manera rápida.</li> <li>-Brindar información clara y precisa al cliente.</li> <li>-Uso de un lenguaje positivo y adecuado.</li> </ul>
Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	Casi siempre los trabajadores pueden ofrecer el producto idóneo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la técnica de charla constantemente: sobre los productos que se tiene en la farmacia.</li> <li>-El objetivo es vender los productos, buscando alternativas.</li> <li>-Evitar el desabastecimiento de la farmacia.</li> <li>-Habilidades de negociación.</li> </ul>
Retroalimentación de atención al cliente	Casi siempre los trabajadores hacen una retroalimentación de atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hacer un diagnóstico sobre atención al cliente.</li> <li>-Tomar nota sobre las interacciones con los clientes, teniendo en cuenta sus opiniones.</li> <li>-Utilizar la técnica FODA, para analizar la atención al cliente.</li> <li>-Establecer acciones y fijar metas.</li> </ul>
Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	Casi siempre los trabajadores toman en cuenta las necesidades para mejorar el negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poner énfasis en las necesidades del cliente, porque esto ayudara a que la farmacia mejore y sea de mayor competencia.</li> <li>-Tomar en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, es importante</li> </ul>

		<p>recibirlos con amabilidad, una pronta atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Demostrar eficiencia al momento de brindar servicio al cliente.</li> <li>-Utilizar la técnica de grupo lluvia de ideas.</li> </ul>
Aspectos que debe mejorar la empresa	Siempre los trabajadores dicen que la empresa debe mejorar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Innovar un aprendizaje continuo del trabajador.</li> <li>-Visión abierta.</li> <li>-Capacitaciones para mejorar las deficiencias.</li> <li>-Cambio de mentalidad.</li> <li>- Mejorar la comunicación que se brinda al cliente.</li> <li>-Utilizar el dialogo tanto interno como externo, por ser un elemento que se debe priorizar.</li> <li>- Una empresa debe instruirse para actuar.</li> </ul>
Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme por el servicio	Casi siempre los trabajadores buscan afianzar las necesidades del cliente para que este conforme con el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la pirámide Maslow, de abajo hacia arriba: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y auto realización.</li> <li>-Entender porque hacen sus compras para luego motivarlos.</li> <li>- Aprender de la competencia para mejorar la atención.</li> </ul>
El cliente lo recomendará con otros por el servicio prestado	Casi siempre dicen los trabajadores que los recomendaran por su servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar la calidad de los producto y servicio, tomando como referencia la opinión del cliente.</li> <li>-Tomar decisiones basados en datos reales y no intuición.</li> <li>-Crear soluciones, contratando nuevos profesionales.</li> </ul>
La intervención de un especialista para dar Charla sobre estrés laboral	Casi siempre los trabajadores dicen que un especialista les dé charla sobre estrés laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratar a un especialista para dar charlas, como un psicólogo especializado en estrés laboral.</li> <li>-Usar la herramienta check list para recolectar datos del problema encontrado.</li> <li>-Tener en cuenta la medición de los resultados</li> <li>- Evitar los posibles estresores.</li> </ul>
Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	Casi siempre los trabajadores manifiestan haber sentido depresión por causa del estrés en algún momento de la vida	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer prioridades en el centro que labora.</li> <li>-Estar en contacto con personas que proporcionan apoyo emocional.</li> <li>- hacer actividades relajantes que se pueda disfrutar.</li> <li>-tener una mente positiva evitando los problemas.</li> </ul>

Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	Casi siempre los trabajadores manifiestan que algunas situaciones provocan estrés.	- Usar la técnica de capacitación sobre: *Evitar situaciones estresantes. *Hacer ejercicios en momentos que considere oportuno. *Cambiar su perspectiva de vida.
Técnicas para sobre llevar y evitar el estrés	Siempre, los trabajadores están de acuerdo en aprender técnicas para sobre llevar el estrés.	-utilizar la técnica de charlas sobre: *Practicar ejercicio físico, llevar a cabo actividades intelectuales creativa y dinámica. *Dieta adecuada, con una alimentación balanceada. *Técnicas de relajación física. *Técnicas de control de respiración y relajación. *Técnicas de relajación mental y meditación. * Técnicas de autocontrol, que la persona tenga control de su propia conducta. *Apoyo social, relacionarse con sus semejantes es una fuente de ayuda psicológica.

## 12. Recursos para la implantación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	-Medir opiniones de los clientes. - Personalización, una experiencia diseñada para cada clientela. -Recopilar opiniones de los clientes utilizando la técnica de la encuesta. -Utilizar la técnica de capacitación sobre servicio al cliente. -Identidad a los clientes insatisfechos.	Dueño y trabajadores	s/. 6,000.00	-Internet -Laptop -Impresora	4 meses
2	- Orientación al trabajador, para que informe al cliente lo que ellos requieran. -El trabajador debe comunicarse de manera adecuada, ser respetuoso, amable y no discriminar.	Dueño y trabajadores	s/. 3,000.00	-Laptop -Internet	2 semanas

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escuchar atentamente al cliente y responder de manera rápida.</li> <li>-Brindar información clara y precisa al cliente.</li> <li>-Uso de un lenguaje positivo y adecuado.</li> </ul>				
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la técnica de charla constantemente: sobre los productos que se tiene en la farmacia.</li> <li>-El objetivo es vender los productos, buscando alternativas.</li> <li>-Evitar el desabastecimiento de la farmacia.</li> <li>-Habilidades de negociación.</li> </ul>	Dueño y trabajadores	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semanas
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hacer un diagnóstico sobre atención al cliente.</li> <li>-Tomar nota sobre las interacciones con los clientes, teniendo en cuenta sus opiniones.</li> <li>-Utilizar la técnica FODA, para analizar la atención al cliente.</li> <li>-Establecer acciones y fijar metas.</li> </ul>	Dueño	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semanas
<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poner énfasis en las necesidades del cliente, porque esto ayudara a que la farmacia mejore y sea de mayor competencia.</li> <li>-Tomar en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, es importante recibirlos con amabilidad, una pronta atención.</li> <li>-Demostrar eficiencia al momento de brindar servicio al cliente.</li> <li>-Utilizar la técnica de grupo lluvia de ideas.</li> </ul>	Dueño y trabajador	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semana
<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Innovar un aprendizaje continuo del trabajador.</li> <li>-Visión abierta.</li> <li>-Capacitaciones para mejorar las deficiencias.</li> <li>-Cambio de mentalidad.</li> <li>- Mejorar la comunicación que se brinda al cliente.</li> <li>-Utilizar el dialogo tanto interno como externo, por ser un elemento que se debe priorizar.</li> <li>- Una empresa debe instruirse para actuar.</li> </ul>	Dueño y trabajadores	s/. 2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semanas
<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la pirámide Maslow, de abajo hacia arriba: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y auto realización.</li> <li>-Entender porque hacen sus compras para luego motivarlos.</li> <li>- Aprender de la competencia para mejorar la atención.</li> </ul>	Dueño y trabajador	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semanas

<b>8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar la calidad de los producto y servicio, tomando como referencia la opinión del cliente.</li> <li>-Tomar decisiones basados en datos reales y no intuición.</li> <li>-Crear soluciones, contratando nuevos profesionales.</li> </ul>	Dueño y trabajador	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	3 semanas
<b>9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratar a un especialista para dar charlas, como un psicólogo especializado en estrés laboral.</li> <li>-Usar la herramienta check list para recolectar datos del problema encontrado.</li> <li>-Tener en cuenta la medición de los resultados</li> <li>- Evitar los posibles estresores.</li> </ul>	Dueño y especialista	s/. 3,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	4 meses
<b>10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer prioridades en el centro que labora.</li> <li>-Estar en contacto con personas que proporcionan apoyo emocional.</li> <li>- hacer actividades relajantes que se pueda disfrutar.</li> <li>-tener una mente positiva evitando los problemas.</li> </ul>	Dueño y trabajador	s/. 1,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	4 meses
<b>11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar la técnica de capacitación sobre:</li> <li>*Evitar situaciones estresantes.</li> <li>*Hacer ejercicios en momentos que considere oportuno.</li> <li>*Cambiar su perspectiva de vida.</li> </ul>	Dueño y trabajador	s/. 2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	4 semanas
<b>12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-utilizar la técnica de charlas sobre:</li> <li>*Practicar ejercicio físico, llevar a cabo actividades intelectuales creativa y dinámica.</li> <li>*Dieta adecuada, con una alimentación balanceada.</li> <li>*Técnicas de relajación física.</li> <li>*Técnicas de control de respiración y relajación.</li> <li>*Técnicas de relajación mental y meditación.</li> <li>* Técnicas de autocontrol, que la persona tenga control de su propia conducta.</li> <li>*Apoyo social, relacionarse con sus semejantes es una fuente de ayuda psicológica.</li> </ul>	Dueño y especialista	s/. 2,000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Laptop</li> <li>-Internet</li> </ul>	3 semanas



## Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	Termino	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Medir opiniones de los clientes.</li> <li>- Personalización, una experiencia diseñada para cada clientela.</li> <li>-Recopilar opiniones de los clientes utilizando la técnica de la encuesta.</li> <li>-Utilizar la técnica de capacitación sobre servicio al cliente.</li> <li>-Identidad a los clientes insatisfechos.</li> </ul>	01/11/2021	28/02/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación al trabajador, para que informe al cliente lo que ellos requieran.</li> <li>-El trabajador debe comunicarse de manera adecuada, ser respetuoso, amable y no discriminar.</li> <li>-Escuchar atentamente al cliente y responder de manera rápida.</li> <li>-Brindar información clara y precisa al cliente.</li> <li>-Uso de un lenguaje positivo y adecuado.</li> </ul>	01/11/2021	01/01/2022	X								X							
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la técnica de charla constantemente: sobre los productos que se tiene en la farmacia.</li> <li>-El objetivo es vender los productos, buscando alternativas.</li> <li>-Evitar el desabastecimiento de la farmacia.</li> </ul>	01/11/2021	01/01/2022	X								X							

	-Habilidades de negociación.																		
4	-Hacer un diagnóstico sobre atención al cliente. -Tomar nota sobre las interacciones con los clientes, teniendo en cuenta sus opiniones. -Utilizar la técnica FODA, para analizar la atención al cliente. -Establecer acciones y fijar metas.	01/11/2021	01/01/2022	X								X							
5	-Poner énfasis en las necesidades del cliente, porque esto ayudara a que la farmacia mejore y sea de mayor competencia. -Tomar en cuenta la recepción del cliente cuando ingresa a la farmacia, es importante recibirlos con amabilidad, una pronta atención. -Demostrar eficiencia al momento de brindar servicio al cliente. -Utilizar la técnica de grupo lluvia de ideas.	01/1/2021/	01/01/2022	X								X							
6	-Innovar un aprendizaje continuo del trabajador. -Visión abierta. -Capacitaciones para mejorar las deficiencias. -Cambio de mentalidad. - Mejorar la comunicación que se brinda al cliente. -Utilizar el dialogo tanto interno como externo, por ser un elemento que se debe priorizar. - Una empresa debe instruirse para actuar.	01/11/2021	01/01/2022	X								X							

7	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Utilizar la pirámide Maslow, de abajo hacia arriba: necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, autoestima y auto realización.</li> <li>-Entender porque hacen sus compras para luego motivarlos.</li> <li>- Aprender de la competencia para mejorar la atención.</li> </ul>	01/11/2021	01/01/2022	X								X							
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar la calidad de los producto y servicio, tomando como referencia la opinión del cliente.</li> <li>-Tomar decisiones basados en datos reales y no intuición.</li> <li>-Crear soluciones, contratando nuevos profesionales.</li> </ul>	01/11/2021	01/02/2022	X								X			X				
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contratar a un especialista para dar charlas, como un psicólogo especializado en estrés laboral.</li> <li>-Usar la herramienta check list para recolectar datos del problema encontrado.</li> <li>-Tener en cuenta la medición de los resultados</li> <li>- Evitar los posibles estresores.</li> </ul>	01/11/2021	28/02/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer prioridades en el centro que labora.</li> <li>-Estar en contacto con personas que proporcionan apoyo emocional.</li> <li>- hacer actividades relajantes que se pueda disfrutar.</li> <li>-tener una mente positiva evitando los problemas.</li> </ul>	01/11/2021	28/02/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usar la técnica de capacitación sobre:</li> <li>*Evitar situaciones estresantes.</li> </ul>																		

	<p>*Hacer ejercicios en momentos que considere oportuno.</p> <p>*Cambiar su perspectiva de vida.</p>	01/11/2021	28/02/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
<b>12</b>	<p>-utilizar la técnica de charlas sobre:</p> <p>*Practicar ejercicio físico, llevar a cabo actividades intelectuales creativa y dinámica.</p> <p>*Dieta adecuada, con una alimentación balanceada.</p> <p>*Técnicas de relajación física.</p> <p>*Técnicas de control de respiración y relajación.</p> <p>*Técnicas de relajación mental y meditación.</p> <p>* Técnicas de autocontrol, que la persona tenga control de su propia conducta.</p> <p>*Apoyo social, relacionarse con sus semejantes es una fuente de ayuda psicológica.</p>	01/11/2021	01/02/2022	X								X					X		

## 5.2. Análisis de los resultados.

### **Tabla 1. Características del servicio de atención del cliente de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.**

Medición del servicio que se brinda al cliente: El 50% de los trabajadores casi nunca midieron el servicio que se brinda al cliente, 33.33% nunca miden el servicio que se brinda al cliente y el 16.67% siempre miden el servicio que se brinda al cliente (Tabla 1). Esto demuestra que la mayoría relativa de la microempresa casi nunca miden el servicio que se brinda en la Farmacia Lozada lo que hace que puedan medir opiniones de los clientes, personalización de una experiencia diseñada para cada clientela, recopilar opiniones de los clientes utilizando la técnica de la encuesta, se utiliza la técnica de la capacitación para el colaborador sobre servicio al cliente, identidad a los clientes insatisfechos.

Comunicación brindada de información requerida: El 50% de los trabajadores casi siempre brindan la información requerida (Tabla 1). Este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación de Choque, Peñaranda, Silvia & Vargas (2019) quien manifestó que el 49.06% en la información que brinda al cliente externo. Esto demuestra que la mayoría relativa de la microempresa casi siempre brindan una información requerida en la Farmacia Lozada lo que hace que orienten al trabajador para que informe al cliente, las causas pueden ser: por falta de capacitación sobre brindar información, por ausencia de comunicación, actividades rutinarias, la empresa tiene la responsabilidad de ver las carencias de su empresa analizando desde este punto de vista es necesario dialogar con los clientes para entender sus inquietudes así mejorar la microempresa a favor de todos los que laboran.

Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente: El 50 % de los trabajadores casi siempre están calificados para ofrecer los productos idóneos al cliente, el 33.33% de los trabajadores siempre están calificados para ofrecer los productos idóneos al cliente y el 16.67% de los trabajadores nunca están calificados para ofrecer los productos idóneos al cliente (tabla

1). Esto demuestra que la mayoría relativa de la microempresa no están calificados para ofrecer los productos idóneos al cliente esto se puede ser: Que exista algún problema o insatisfacción en el personal para que haya poca iniciativa para aprender, por falta de conocimiento, por renovación constante del personal, por falta de comunicación con el cliente, quizás por falta de confianza para solucionar la necesidad del cliente, por falta de experiencia por parte del trabajador.

Capacitación para prestar servicio al cliente: El 66.66% siempre han sido capacitados para prestar servicio al cliente, el 16.67% de los trabajadores casi nunca se les ha capacitado para prestar servicio al cliente y el 16.67% de los trabajadores casi siempre manifiestan que han recibido capacitación para prestar servicio al cliente (tabla 2). Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores han recibido capacitación para prestar servicio al cliente, de tal modo demuestra que hay un déficit menor de los trabajadores que no han recibido capacitación y pueden ser por diferentes causas: falta de interés por parte del personal en aprender, los trabajadores desconocen la importancia que es capacitarse, los trabajadores de la farmacia quizás trabajan solo por ganar ingresos y mas no para garantizar la eficiencia de la farmacia, también puede existir conformismo en brindar un servicio inadecuado, quizás no funcione el método de la capacitación, quizá por la inasistencia de los trabajadores en las capacitaciones.

Retroalimentación de atención al cliente: El 50% de los trabajadores dicen casi siempre retroalimentan la atención al cliente, el 33.33% de los trabajadores aducen que a veces retroalimentan la atención al cliente y el 16.67% de los trabajadores afirman que siempre retroalimentan la atención al cliente (tabla 1). Esto se debe a que la gran mayoría relativa de los trabajadores retroalimentan la atención al cliente, esto se demuestra que les falta recibir charlas sobre la retroalimentación de atención al cliente, poco interés para realizar la retroalimentación de su atención al cliente, porque no cumplen con la importancia de mejorar

la atención al cliente, falta de experiencia para realizar una retroalimentación de atención al cliente.

**Tabla 2. Características de las necesidades del cliente en la microempresa farmacia Losada, distrito de Sihuas, 2021.**

Necesidades del cliente es beneficioso para mejor su negocio: El 50% de los trabajadores aducen que casi siempre que al conocer las necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio, el 33.33% de los trabajadores siempre conocen las necesidades del cliente dicen que es beneficioso para mejorar su negocio y el 16.67% de los trabajadores casi nunca dice conocer las necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio (tabla 2). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores tienen conocimiento sobre las necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio, puesto que pueda existir la falta de interés en conocer las necesidades del cliente, no toman importancia cuando recepciona al cliente en la farmacia, falta de interés para tener en cuenta que necesidades que se perciben en los clientes.

Aspectos que deben mejorar la empresa: El 50% de los trabajadores dicen que siempre se deben buscar aspectos que deban mejorar la empresa el 33.33% de los trabajadores a veces creen que se deban mejorar aspectos de la empresa y el 16.67% de los trabajadores casi nunca dicen que deban mejorar los aspectos de la empresa (tabla 2). Lo cual se ve reflejado en la mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa aducen que se deba mejorar aspectos de la empresa teniendo en cuenta lo siguiente: falta conocimientos básicos sobre atención al cliente, falta de utilizar la técnica de capacitación adecuada, no se toma en cuenta la importancia de las necesidades del cliente, falta de incentivos para los trabajadores.

Necesidades que se deba afianzar para que el cliente este conforme por el servicio: El 66.67% de los trabajadores casi siempre creen que se deben afianzar las necesidades del cliente para que este conforme (tabla 2). Estos resultados coinciden en la investigación de Cámara Madrid

(2020) aduce que un negocio de éxito es aquel que obtiene beneficio mediante las necesidades del cliente. Lo cual se refleja que la mayoría de los trabajadores creen que se deba afianzar las necesidades del cliente para que este conforme por el servicio prestado, porque se debe tomar en cuenta la necesidad como prioridad para que crezca la empresa y tenga éxito.

Ha logrado la fidelidad del cliente: El 50% de los trabajadores casi siempre han logrado la fidelidad del cliente (tabla 2). Estos resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Briones (2017) quien manifestó que el 80% de los emprendedores del sector comercial boticas consideran que los clientes valoran el servicio y generan fidelización. Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa creen que se ha logrado la fidelidad del cliente teniendo en cuenta la insatisfacción del cliente para regresar a la farmacia: poco interés en dar un buen trato al cliente, quizás exista una desatención al cliente, el cliente no encontró lo que busca, quizás no buscan salidas en satisfacer la necesidad del cliente, quizás porque atienden demasiado lento.

El cliente lo recomendará con otros, por el servicio prestado: El 83.33% de los trabajadores dicen casi siempre el cliente lo recomendará con otros por el servicio prestado y el 16.67% a veces dicen que los recomendarán con otros (tabla 2). Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de la microempresa dicen que casi siempre el cliente lo recomendará, pero existe insatisfacciones de parte de los clientes y podría ser: quizás no exista un servicio adecuado al cliente, falta de charlas al trabajador sobre el servicio al cliente.

**Tabla 3. Características de estrés laboral en el personal de la microempresa farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.**

Nivel de estrés que influye en el trabajo: El 33.33% de los trabajadores dicen que a veces el estrés influye en el trabajo, el 33.33% de los trabajadores dicen siempre el estrés influye en el trabajo, el 16.67% de los trabajadores aducen que casi nunca el estrés influye en el trabajo y el 16.67% de los trabajadores afirman que casi siempre el estrés influye en el trabajo (tabla 3). Lo



cual se ve reflejado en la minoría de los trabajadores de la microempresa dicen que el estrés influye en el trabajo, sería necesario tener en cuenta haciendo una evaluación que podría estar causando esa minoría de deficiencia como podría ser: que pueda existir problemas familiares en los trabajadores, la forma de ser de algunos clientes, las preocupaciones que trae consigo la pandemia, sus problemas económicos de los trabajadores, el temor de contagiarse del covid-19.

La seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral: El 50% de los trabajadores dicen que siempre la seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral, el 33.33% de los trabajadores dicen que casi siempre la seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral y el 16.67% de los trabajadores dicen que a veces la seguridad y la salud se conservara al prevenir el estrés laboral (tabla 3). Esto demuestra que la mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa que la seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral por consiguiente quizás exista ciertos inconvenientes: quizás no toman con calma las situaciones que afrontan día a día en el trabajo, no tomar demasiado en serio las expresiones de algunos clientes, talvez no son pasivos con algunos clientes de carácter fuerte, quizás no haya confianza en sí mismo.

El bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia: El 50% de los trabajadores dicen siempre el bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia, el 33.33% de los trabajadores aducen que casi siempre el bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia y el 16.67% de los trabajadores afirman que a veces el bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia (tabla 3). La mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa dicen que el bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia, para que haya una buena atención al cliente, los trabajadores deben tener en cuenta su bienestar físico-mental para que los clientes estén bien atendidos y exista un buen servicio entre el

vendedor(a)-cliente, teniendo en cuenta que hay factores que puedan influir y causar deficiencias.

La empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador: el 50% de los trabajadores dicen siempre aducen que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador, el 33.33% de los trabajadores dice casi siempre la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador y el 16.67% de los trabajadores a veces afirman que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador (tabla3). La mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa afirman que la empresa debe interesarse en la salud emocional del personal.

La intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral: El 66.66% considera que casi siempre intervenga un especialista para darles charlas, el 16.67% nunca considerarían que intervenga un especialista para darles charlas y el 16.67% casi nunca considerara la intervención de un especialista (tabla 3). La mayoría de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada consideran que intervenga un especialista para brindarles charlas sobre estrés laboral, teniendo en cuenta que es necesario para su empresa eso no quiere decir que ellos sufran de estrés laboral si no que el profesional los ayude a que eviten cuando se presente el estrés laboral.

**Tabla 4. Características de estrés en la microempresa farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.**

El estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja: el 33.33% afirma que nunca el estrés es parte de la vida cotidiana, el 33.33% dice casi siempre el estrés influye en su vida diaria y el 16.67% de los trabajadores dicen que siempre el estrés forma parte de la vida cotidiana y el 16.67% de los empleados dice a veces el estrés es parte de la vida cotidiana (tabla 4). Lo cual se ve reflejado en la minoría de los empleados que el estrés es parte de sus vidas, a veces las exigencias del dueño son para mejorar la microempresa, pero no siempre todos lo toman del

mismo modo, quizás algunas personas piensen que son demasiados estrictos lo cual se debe tomar con bastante serenidad.

Las relaciones interpersonales alguna vez generan estrés: El 50% del personal afirman que casi siempre en relaciones interpersonales generan estrés, el 33.33% dicen a veces se debe tener en cuenta las relaciones interpersonales terminan generando estrés y el 16.67% del personal dice casi nunca las relaciones interpersonales generan estrés (tabla 4). La mayoría relativa del personal que labora en la microempresa farmacia Lozada creen que las relaciones interpersonales alguna vez generan estrés, esto se refiere a que existen clientes de carácter muy difícil y no se pueda concluir con una venta satisfactoria por lo contrario si el personal lo toma de una manera negativa va terminar con estrés que va afectar a su salud y va generar dificultades en la microempresa farmacia Lozada.

Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés: El 66.66% del personal afirma que casi siempre ha existido un sentimiento de depresión en algún momento de sus vidas, el 16.67% afirma que nunca ha sentido depresión en algún momento de su vida y el 16.67% de los trabajadores dicen a veces han sentido depresión por causa del estrés (tabla 4). Esto sería una dificultad de la mayoría de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada, no se puede negar que casi siempre exista un sentimiento de depresión como todo ser humano tiene sus propios problemas por consiguiente no siempre es provocado en su trabajo.

Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana: El 50% aduce que casi siempre si hay situaciones que provocan un estrés en sus vidas, el 33.33% del personal afirma que a veces existe situaciones que generan estrés y el 16.67% dicen casi nunca hay situaciones que provocan estrés en la vida diaria (tabla 4). La mayoría relativa dice que casi siempre se genera situaciones que provocan estrés, en estos tiempos de pandemia existe mucha preocupación como: el contagio de la covid-19, el problema económico, el desempleo, la muerte de muchos familiares, el precio de los productos en el mercado, la educación de los niños.

Técnicas para sobrellevar y evitar el estrés: el 50% de los trabajadores casi siempre están de acuerdo en conocer técnicas para poder convivir con el estrés y el 50% afirman que siempre están de acuerdo en conocer las técnicas para evitar el estrés (tabla 4). Lo cual se ve reflejado en la mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada que si están de acuerdo en aprender técnicas que les favorezca para que sobrelleven el estrés ya sea en el trabajo como en su hogar en donde se beneficien todos los integrantes de la microempresa y progresen generando ganancias.

## VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada, el 66.66% siempre son capacitados para prestar servicio al cliente. La mayoría relativa de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada, el 50% casi nunca: miden el servicio que se brinda al cliente, el 50% casi siempre que al comunicarse con los clientes brindan la información requerida, el 50% casi siempre están calificados para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita, el 50% casi siempre retroalimentan su atención al cliente. La empresa considera que el servicio de atención al cliente existe un déficit la gran minoría demuestra que existen diversos factores que impiden como casi nunca miden el servicio, no siempre brindan una información adecuada lo cual ayudaría a facilitar la venta de los productos idóneos también existe una deficiencia en la retroalimentación del servicio al cliente.

La mayoría de los trabajadores de la microempresa farmacia Lozada, el 83.33% casi siempre los clientes lo recomendaran con otros por su servicio prestado, el 66.67% casi siempre las necesidades del cliente se deben afianzar para que se sientan conforme por el servicio que se les brinda. La mayoría relativa del personal el 50% casi siempre cree conocer las necesidades de sus clientes sea beneficioso para mejorar su negocio, el 50% siempre deben tener en cuenta en mejorar algunos aspectos de la empresa, el 50% casi siempre creen que han logrado la fidelidad de sus clientes. En cierto modo los trabajadores creen que cumplen con las necesidades de los clientes, pero esas dificultades se tienen que mejorar para que la empresa progrese, sea competitiva, que los clientes se sientan conforme con sus servicios y que ganen nuevos clientes para que la empresa crezca y el servicio sea de calidad.

La mayoría de los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, el 66.66% consideran casi siempre la intervención de un especialista para dar charlas sobre estrés laboral. La mayoría relativa, 50% siempre consideran que la seguridad y la salud se conservara al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout, el 50% siempre consideran que el

bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia para un mejor desempeño, el 50% siempre toman en cuenta que la compañía debe interesarse por la salud emocional del trabajador, el 33.33% a veces creen que existe un nivel de estrés que está influyendo en sus trabajos. Es muy importante la salud mental del personal que labora en la Farmacia Lozada, no quiere decir que los empleados tengan estrés laboral por lo tanto el dueño debe tomar en cuenta este punto y buscar salidas para evitar un déficit y luego se perjudique la microempresa como también los trabajadores, nunca es demás recibir orientación para poder aprender a manejar un equilibrio emocional.

La mayoría de los trabajadores de la microempresa Farmacia Lozada, el 66.66% casi siempre manifiestan que han sentido depresión en algún momento de sus vidas causado por el estrés. La mayoría relativa, el 50% casi siempre que las relaciones interpersonales alguna vez le han generado estrés, el 50 % casi siempre manifiestan que existe situaciones que provocan estrés en su vida cotidiana, el 50% siempre dicen estar de acuerdo en conocer técnicas para sobrellevar y el 33.33% casi siempre el estrés es parte de la vida cotidiana donde trabajan. No siempre todos tomamos de una manera positiva las exigencias del trabajo confundiendo que a veces no saben controlar sus emociones y terminan perjudicándose dañando su salud, cuando uno se interrelaciona con los demás ya sea en el trabajo o en distintos lugares que se encuentre debe mantener la calma para mejorar y no alterarse, por lo ya mencionado la microempresa busca un crecimiento económico y un confort de sus empleados.

En base a los resultados obtenidos en la investigación se elaboró un plan de mejora con la finalidad de brindar herramientas, técnicas y estrategias administrativas que permitan ayudar a mejorar la gestión de la microempresa, para que sean más productivas y brinden servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes para fidelizarlos y generar rentabilidad lo cual permitirá el crecimiento y desarrollo de la microempresa Farmacia Lozada.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Restablecer atención al cliente en la microempresa Farmacia Lozada dado que es imprescindible para direccionar y encaminar a la compañía por el cambio correcto en la consecución de metas y objetivos organizacionales, dado que la atención al cliente es un conjunto de técnicas y herramientas administrativas destinadas a mejorar el funcionamiento de la empresa internamente, lo cual se refleja en la parte externa de la organización, a través de la fidelización de los clientes, puesto que, la comercialización de servicios para la atención al cliente, están ligados a la calidad buscando la mejora continua en busca de lograr la visión de la empresa.

Incentivar a los trabajadores a través de incentivos y reconocimientos simbólicos para que estos puedan identificarse con la microempresa de esa forma se eliminara algunas deficiencias encontradas, como puede ser casi nunca miden el servicio que se brinda al cliente que dieron a conocer los trabajadores para adaptarse a los cambios que generara, tal como lo reflejan los resultados en la investigación. Hacer que los trabajadores se involucren en la toma de decisiones, para ello se puede aplicar una serie de técnicas y herramientas administrativas tales como: recopilar información, la técnica de capacitación, la técnica de charla, etc. De esa forma no solo se involucran en las decisiones, sino que también adquieren responsabilidad para poder cumplir con todo lo planificado en los objetivos y metas organizacionales de la microempresa.

Capacitar a trabajadores porque es fundamental para que puedan realizar sus funciones de manera correcta y eficiente dado que la capacitación es un conjunto de actividades que se realiza para poder instruir con nuevos conocimientos al capital intelectual de las empresas, haciendo que

despierte su creatividad, la innovación y habilidades que serán utilizados en la consecución los objetivos planteados por las empresas.

Buscar un financiamiento para poder invertirlo en capacitación tanto para los trabajadores de la empresa, como también para la inversión que requiere el mejorar las deficiencias encontradas, debido a que, según el estudio realizado, la minoría de ellos no han sido capacitados para poder brindar un servicio adecuado por parte de los trabajadores. Por el contrario, si se encuentran capacitadas podrán tomar decisiones correctas, planificadas podrán afrontar cualquier tipo de dificultad porque sabrán que herramientas y técnicas utilizar para poder corregir los posibles problemas que se pueda encontrar de ese modo puedan crecer como empresa.

Realizar capacitación a través de: plataformas gratuitas de capacitación online. Capacitaciones cruzadas (que los colaboradores destacados capaciten a sus compañeros). Del mismo modo se deben realizar alianzas estratégicas con entidades para que capaciten a su personal a cambio de brindar vacante de prácticas para estudiantes. Por último, brindar horarios flexibles a los colaboradores que desean capacitarse con sus propios recursos económicos, sería una salida oportuna.

Realizar técnicas de capacitación y charlas a cargo de un psicólogo en estrés laboral programados de acuerdo al alcance del dueño de la Farmacia Lozada, también el empresario debe adquirir conocimientos sobre técnicas para evitar el estrés que puede presentar el personal de su microempresa y por último el propietario debe tomar importancia la salud emocional de sus trabajadores.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, A. (2017). *El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión de actividades científicas*. Universidad de la Habana, Cuba. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu>.
- Aste, C. (2021). *Retención de clientes: ¿Cómo ganarse la lealtad del consumidor?* Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe>.
- Aparicio, A. y Castillo, P. (2020). *El síndrome de burnout y la rotación del personal en una empresa Retail, Pisco-2019*. [Tesis para optar el grado académico de bachiller], Universidad tecnológica del Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3859>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/ consumidor*, Editorial tutor formación. Edición 2019. Obtenido de [editorial.tutorformacion.es/es/atención-al-cliente-consumidor-o-usuario/333-gestion-de-la-atencion-al-cliente-consumidor-uf0036-9788417943387.html](http://editorial.tutorformacion.es/es/atención-al-cliente-consumidor-o-usuario/333-gestion-de-la-atencion-al-cliente-consumidor-uf0036-9788417943387.html)
- Alan, D. y Cortez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Ediciones UTMACH Gestión de proyectos editoriales universitarios. Obtenido de [repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1//procesos-y-fundamentosDeLainvestigacionmCientifica.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1//procesos-y-fundamentosDeLainvestigacionmCientifica.pdf)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis guía para la elaboración*. Editorial: Arias Gonzales, José Luis. Recuperado de libro electrónico disponible en [www.agogocursos.com](http://www.agogocursos.com)
- Alves, J. (2016). *El modelo burnout engagement en enfermeros*. Tesis de doctorado. Universidad de Salamanca, España. Obtenido de

[https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128297/DPETP\\_FariasAlvesj\\_Resiliencia.pdf](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128297/DPETP_FariasAlvesj_Resiliencia.pdf).

BBVA, (2021). *Pymes y mypes: en que se diferencian*. Obtenido de [bbva.com/es/pymes-y-mypes-en-que-se-diferencian/](https://bbva.com/es/pymes-y-mypes-en-que-se-diferencian/)

Barragán, N. (2016). *Estructura organizacional de la farmacia popular el rosario para mejorar el desempeño laboral*. Título de ingeniero comercial. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1586>.

Benavides, M. (2016). *Estrategias competitivas utilizadas por el sector servicio farmacia de la ciudad de Estelí, periodo 2014*. tesis maestría. universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/2809>

Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad de cesar vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>

Briones, C. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial boticas del distrito san juan bautista - Iquitos, año 2017*. Título profesional de Licenciado en Administración Uladech católica. Recuperado de <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/1233456789/3176>

Benavides, M. (2020). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en los colaboradores de farmacias y boticas de la ciudad de Bambamarca, junio*. Tesis para optar el grado de maestro en gestión de la salud. Universidad Cesar Vallejo Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56411>

- Blesio, G., Belletti, S., Benantti, E., Godino, M., Duri, L.& Cadierno, M. (2019). *Mediciones Física*. Instituto Politécnico, Universidad Nacional de Rosario. Obtenido de: <https://rephip.unr.edu>.
- Buchholz, Q. (2017). *El coleccionista de momentos*. Editorial Loguez ediciones. Recuperado de: [buscalibre.com.pe](https://buscalibre.com.pe)
- Bullemore, J. (2016). *Recomendaciones para gerentes comerciales y de ventas*. Obtenido de: <https://www.americaeconomia.com>
- Cámara de comercio de Madrid, (2020). *Como identificar necesidades del cliente en el mercado*. Obtenido de [mb-madrid.com/marketing/como-identificar-necesidades-cliente-en-el-mercado/](https://mb-madrid.com/marketing/como-identificar-necesidades-cliente-en-el-mercado/)
- Cámara Madrid (2020). *Como identificar necesidades del cliente en el mercado*. Recuperado de: <https://www.mba-madrid.com>
- Córdova, A. (2017). *Síndrome de burnout en licenciados en enfermería y técnicos en enfermería, hospital de Casma y Huarmey, Áncash, 2016*. Tesis para optar el grado de licenciado en administración. UNASAM Obtenido de <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1977>
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local de Sihuas -2019*. Tesis para optar el grado de magister en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo Obtenido de [repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Cordova\\_L\\_LY.pdf?sequence=1&Allowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Cordova_L_LY.pdf?sequence=1&Allowed=y)
- Conexión ESAN (2016). *Proyección de ventas como base para el plan de compras*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe>.

- Comexperu (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 201*. Obtenido de Comexperu.org.pe/uploat/articles/reportes/reporte- mype-001.pdf
- Cueva, Y. (2018). *Satisfacción de los usuarios y calidad de atención del consultorio externo de CRED del hospital Antonio Caldas Domínguez Pomabamba. Enero - julio de 2017*. Tesis para optar el grado de magíster en gestión de los servicios de la salud. Universidad Cesar Vallejo Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29617
- Chipillo, B. (2019). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, del sector comercio- rubro farmacias del distrito de Huaraz, 2018*. Tesis para optar por el grado de licenciado en administración. Universidad Uladech Obtenidode repositorio.uldech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14692/GESTION\_CALIDAD\_COMPETITIVIDAD\_CHIPILLO\_BARBA\_BETTY ESTR ELLITA.P...
- Chuquispuma, G. (2017). *La informalidad de las mypes y el desarrollo socioeconómico en la provincia de Chíncha, 2017*. Tesis para optar el título de licenciado en administración y finanzas. Universidad Autónoma de Ica Obtenido de <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/363/2/CHUQUISPUMA%20GALINDO%2c%20GERARDO%20MIGUEL- LA%...>
- Paula, H. (2018). *supera tu ansiedad. Aprende a gestionar con éxito el estrés*. Editorial Anaya Multimedia; edición 18 de octubre 2018. Obtenido de [amazon.com/-/es/Paula-Díaz-Hellín-Benito/dp/8441540683](https://amazon.com/-/es/Paula-Díaz-Hellín-Benito/dp/8441540683)
- Díaz, K. y Lloclla, Ch. (2019). *Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la botica econosalud, Chiclayo –2017*. Tesis para optar por el título de licenciado en administración. Universidad señor de Sipan Obtenido de

repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5263/Diaz%20Mal  
ca%20%26%20Lloclla%20Nuñez.pdf? sequence=1&LisAllowed=y

Del Campo, A. (2020). *La vida cotidiana en los tiempos de la Covid*. Editorial La Catarata  
(Asociación los libros de la catarata). Recuperado de: [buscalibre.com.pe](http://buscalibre.com.pe)

Escalante, C., y Paz, E. (2018). *síndrome de burnout y resiliencia en operarios de una  
empresa pesquera de la provincia de Casma*. Tesis para optar el grado de licenciado  
en administración. Universidad privada del n norte. Obtenido de  
[repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14021](http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14021)

Fernández J. (2019). *Una vida libre de estrés*. Editor José Anhuaman, Editorial  
*development: Gloria Zura, Publicación 24 de octubre de 2019*. Obtenido de  
[books.google.com.pe/books/about/una-vida-libre-de-  
estrés.html?  
id=gWBewgEACAAJ&redir\\_esc=y](http://books.google.com.pe/books/about/una-vida-libre-de-estrés.html?id=gWBewgEACAAJ&redir_esc=y)

Fernández, J. (2019). *Libérate del estrés: claves para reconocer los síntomas y aprender  
a manejarlos*. Editorial Rba Libros. Recuperado de: [buscalibre.com.pe](http://buscalibre.com.pe).

Galliussi, G. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación a la antigüedad en el puesto de  
trabajo y el sexo en médicos de diferentes especialidades de la ciudad de Panamá*.  
Trabajo para obtener la licenciatura en psicología. Universidad católica  
Argentina. Obtenido de [repositorio.uca.edu.ar.  
/bitstream/123456789/11696/1/sindromeburnout- relacion-antigüedad.pdf](http://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/11696/1/sindromeburnout- relacion-antigüedad.pdf)

García, L.; Jiménez, M.; Riaño, S. y Umbarila-E. (2018). *Prevalencia del síndrome de  
burnout en el personal asistencial de salud del servicio urgencias de la unidad  
integrada del servicio de salud Fontibón-subred suroccidente E.s.e. y de la unidad  
integrada de servicios de la salud engativá-subred norte e.s.e. de la ciudad de  
Bogotá, en el primer semestre del año 2018*. Trabajo para optar el pregrado.

- Universidad de ciencias aplicadas y ambientales UDCA (Colombia). Obtenido de <https://repository.edca.edu.co/handle/11158/967>
- Gaxiola, J. & Palomar, J. (2016). *El bienestar psicológico: una mirada desde Latinoamérica. 1era edición, noviembre 2016*. Recuperado de: <http://qartuppi.com>
- Grados, J. (2020). *Capacitación y desarrollo del personal. N° edición 6*. Editorial Trillas Sa De Cv. Obtenido de: [busca libre.com](https://busca.libre.com)
- Guevara, G. Verdesoto, A. y Castro, N. (2020), *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción)*. Revista científica del mundo de la investigación y el conocimiento. Editorial saberes del conocimiento. Obtenido de [recimundo.com/index.php/es/article/view/860](http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860)
- Hiriyappa. (2019). *Control del estrés*. Obtenido de [es.scribd.com/book/376383133/control-del-estrés](https://es.scribd.com/book/376383133/control-del-estrés)
- Jamanca, R. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño de los trabajadores de la constructora ramón castilla S.R.L, Huaraz, 2018*. Tesis para optar el título de licenciado administración. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Obtenido de: [repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3492](http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3492)
- Luje, K. (2018). *Estudio de relación entre fatiga laboral y síndrome burnout y su incidencia en su atención al cliente del área de farmacias de la clínica de especialidades DQM periodo 2017 -2018*. Obtenido de <http://www.dspace.cordillera.edu.ec.8080/xmlui/handle/123456789/3969>.
- Lust, J. (2018). *Las condiciones laborales de los trabajadores y empleados en las microempresas en el Peru:1990-2018. Plan anual de investigación 2018*. Universidad de Ricardo Palma. Obtenido de [repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2203](http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2203).

- Martínez, L. (2020). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de covid-19: Instrumentos para su evaluación*. *Revista de comunicación y salud*, 2020. Editado por cátedra de comunicación y salud. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es>.
- Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Publicado 01/04/2019. Edición: 1. Obtenido de [iceditorial.com/comercio-y-marketing/8597-comm002po-atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-9788491985655.html](http://iceditorial.com/comercio-y-marketing/8597-comm002po-atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-9788491985655.html)
- Marchena, A. y Alvarado, K. (2019). *Síndrome burnout en químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia que trabajan en la cadena de boticas mi farma del distrito de Cajamarca*. facultad de ciencias de la salud. UPAGU. Obtenido de [HTTPS//repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1163](https://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1163)
- Mastrapa, Y. & Gibert, M. (2016). *Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales*. *Revista cubana de enfermería*.
- Marchena, A. y Alvarado, K. (2019). *síndrome burnout en químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia que trabajan en la cadena de boticas mi farma del distrito de Cajamarca*. facultad de ciencias de la salud. UPAGU. Obtenido de [HTTPS//repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1163](https://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1163) Artículo de revisión. Recuperado de: <https://www.revenfermeria.sld.cu>.
- Muniz, A. (2018). *Intervenciones en psicología clínica. Herramientas para la evaluación y el diagnóstico*. Universidad de la república Uruguay. Recuperado de: <https://psico.edu.uy>
- Navas, W., & Gamboa, J. (2019). *El servicio post venta*. recuperado de <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/6>

- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. Tesis para optar el grado académico de maestría. Universidad cesar vallejo escuela de posgrado. Obtenido de repositorio ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14850
- Pastor, G., Romero, Y. & Paucar, M. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*. Editorial académica española. Recuperado de: [buscalibre.com.pe](http://buscalibre.com.pe)
- Pérez, V. (2017). *Seguridad y salud*. Seag0110-servicios para el control de las plagas. Ic editorial. Recuperado de: [buscalibre.com.pe](http://buscalibre.com.pe)
- Quevedo, G. (2017). *Niveles de síndrome de burnout y motivación del profesional químico farmacéutico de la dirección de inspección y certificación - DIGEMID, 2017*. Tesis para optar el grado de Maestría en gestión de los servicios de La salud. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8703
- Revista clínica española (2020). *Síndrome de quemarse por el trabajo(burnout) en los médicos de España, síndrome de burnout relacionado con el trabajo en médicos de España*. Obtenido de [sciencedirect.com/sciece/article/abs/pii/S0014256520300916](http://sciencedirect.com/sciece/article/abs/pii/S0014256520300916)
- Rivases, J. (2020), *La razón*. Obtenido de la [razón.es/economía/20200106/y72mpk4ufnc6ta2vqrowkli4c4.html](http://razón.es/economía/20200106/y72mpk4ufnc6ta2vqrowkli4c4.html)
- Rojas, M. (2017). *Economía de la empresa*. Recuperado de: <https://riuma.uma.es>
- Thompson, I. (2019). *Definición de comunicación*. PromonegocioS.net. Obtenido de <https://www.promonegocios.net>.
- Thompson, I. (2019). *Definición de producto*. *promonegocioS.net*. obtenido de <https://www.promonegocios.net>.



Uribe, I. (2020). *Las MYPES: Impacto en el desarrollo...Editorial tecnocientífica americana*. Obtenido de [elibro.net/es/ereader/uladech/174250?col\\_q=mypes&col\\_code=ELC004&prev=col](http://elibro.net/es/ereader/uladech/174250?col_q=mypes&col_code=ELC004&prev=col)

Vallejo, M. (2017). *Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos*. Universidad de Málaga, España. Obtenido de [reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596217300208?token=A51FBC14331496677CDBC852386BDBA3CB9CDBC2080406FB4BA0E5E3A069342B32E70...](http://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1576596217300208?token=A51FBC14331496677CDBC852386BDBA3CB9CDBC2080406FB4BA0E5E3A069342B32E70...)

Vinueza, A., Aldas, N., Mera, C., Tapia, E., y Vinueza, M. (2021). *Síndrome de burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia del covid-19*. *Correo Científico Médico*. disponible en <http://www.revcoemed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3808>

Yoshiyama, S. (2020). *¿Te ha pasado que...? Una mirada a esas situaciones que atormentan tu vida*. Editorial VYD. Obtenido de: [buscalibre.com.pe](http://buscalibre.com.pe).

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N	ACTIVIDADES	Año								Año							
		2021								2021							
		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		x	x	x	x											
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación					x											
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación o docente tutor						x										
5	Mejora del marco teórico						x										
6	Redacción de la revisión de la literatura							x									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación								x	x							
10	Conclusiones y recomendaciones									x							
11	Redacción del pre informe de investigación										x						
12	Redacción del informe final										x						
13	Aprobación del informe final por el jurado de la investigación.											x	x	x	x		
15	Presentación de ponencia en eventos científicos															x	
16	Redacción de artículo científico																x

## Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% 0 Numero</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
-Impresiones	50	2	10
-Fotocopias	40	2	8
-Empastado	50	5	250
-Internet	150	4	600
-Recarga de celular	300	4	1200
-Papel bond A-4 (500 hojas)	40	2	80
-Lapiceros	6	8	48
<b>Servicios</b>			
-Uso de Turnitin	50	2	100
Sub total			S/2302.00
Gastos de viaje	100	18	s/1800.00
-Pasajes para recolectar información			s/1200.00
<b>Sub total</b>			s/3000.00
<b>Total, de presupuesto desembolsado</b>			<b>S/5302.00</b>
<b>Presupuesto No Desembolsable (Universidad)</b>			

<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% 0 Números</b>	<b>Total (s/.)</b>
<b>Servicios (*)</b>			
-Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital LAD)	30.00	4	120.00
-Búsqueda de información en base de datos	35.00	5	70.00
-Soporte informativo (módulo de investigación de ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
-Publicaciones de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub Total</b>			S/400.00
<b>Recurso humano</b>			
-Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			s/652.00

### Anexo 3. Consulta SUNAT

27/10/21 10:37



PERÚ

Ministerio de Trabajo  
y Promoción del Empleo

REMYPE

Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

#### CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
10443269831	LOZADA ESTRADA MERLY	18/04/2018	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	20/04/2018	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
<b>NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA</b>			

#### Anexo 4. Cuadro de sondeo

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>	<b>Dirección</b>
1	Lozada Estrada Merly	Av. 28 de julio #300-Sihas- Sihas- Ancash

## **Anexo 5. Consentimiento informado**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

#### Anexo 4. Consentimiento informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.


Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Elido Linao Alonzo

Fecha: 22/01/22

Correo electrónico: ncorvalan@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



#### Anexo 4. Consentimiento informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mariux Castillo Montero

Fecha: 22/07/22

Correo electrónico: MariuxCastillo3105@gmail.com

Firma del participante: Mariux

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

#### Anexo 4. Consentimiento informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

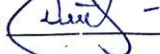
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Pimentel Jairo Castillo Montero

Fecha: 22/01/22

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

#### Anexo 4. Consentimiento informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Karly Lozada Estrada.

Fecha: 22/01/22.

Correo electrónico: mlozada.e@hotmail.com.

Firma del participante: Karly.

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

**Anexo 4. Consentimiento informado**

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

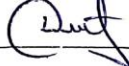
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Daritz Mesly Ponte Herrera

Fecha: 22/01/22

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



#### Anexo 4. Consentimiento informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de atención al cliente y burnout en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021 y es dirigido por Espinoza Cruz, Karina Deysi, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Conocer las características de la atención al cliente y burnout para luego proporcionar un plan de mejora que ayude a la microempresa a corregir posibles dificultades que puedan tener en su gestión mediante la utilización de el plan de mejora que le proporcionará. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 964890154. Si desea, también podrá escribir al correo karinespinozacruz1@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

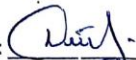
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: María Milagros Gambini Gonzales

Fecha: 22/01/2022

Correo electrónico: gambini.gonzales@H.gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

## Anexo 6. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y BURNOUT EN LA MICROEMPRESA FARMACIA LOZADA, DISTRITO DE SIHUAS, 2021. Para optar el título de Licenciada en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### I. REFERENTE A LA VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿Usted mide el servicio que se brinda al cliente en el establecimiento?  
 ( ) Nunca  
 ( ) Casi nunca  
 ( ) A veces  
 ( ) Casi siempre  
 ( ) Siempre
2. AL atender, ¿cree usted que al comunicarse le brinda la información requerida?  
 ( ) Nunca  
 ( ) Casi nunca  
 ( ) A veces  
 ( ) Casi siempre  
 ( ) Siempre
3. ¿Usted está calificado para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita?  
 ( ) Nunca  
 ( ) Casi nunca  
 ( ) A veces  
 ( ) Casi siempre  
 ( ) Siempre

4. ¿Usted fue capacitado para prestar servicio al cliente?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
5. ¿Usted retroalimenta su atención al cliente?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
6. ¿Usted cree que conocer las necesidades de sus clientes es beneficioso para mejorar su negocio?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
7. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la empresa?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
8. ¿Qué necesidades cree usted que se debe afianzar para que el cliente se sienta conforme por el servicio?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
9. ¿Usted cree que ha logrado la fidelidad del cliente?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre

10. ¿Usted piensa que los clientes lo recomendaran con otros por su servicio prestado?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre

#### REFERENTE A LA VARIABLE BURNOUT

11. ¿Cuál es el nivel de estrés que influye en su trabajo?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
12. ¿Considera usted que la seguridad y la salud se debe conservar al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
13. ¿Considera usted que el bienestar del personal que labora debe ser vital importancia?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
14. ¿Considera usted que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces
  - ( ) Casi siempre
  - ( ) Siempre
15. ¿Usted consideraría la intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral?
- ( ) Nunca
  - ( ) Casi nunca
  - ( ) A veces



- Casi siempre
  - Siempre
16. ¿Cree usted que el estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
17. ¿Por qué cree usted que las relaciones interpersonales, alguna vez le han generado estrés?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
18. ¿Usted ha sentido depresión en algún momento de su vida causado por el estrés?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
19. ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre
20. ¿Usted está de acuerdo en conocer técnicas para sobrellevar y evitar el estrés?
- Nunca
  - Casi nunca
  - A veces
  - Casi siempre
  - Siempre

## Anexo 7. Validación del instrumento.

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres:** Morillo Campos, Yuly Yolanda
- 1.2. Grado Académico:** Magister en Gestión Publica
- 1.3. Profesión:** Licenciada en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Universidad Los Ángeles de Chimbote
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6 Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Espinoza cruz, Karina Deysi
- 1.8. Carrera:** Administración

#### II. VALIDACION:

##### Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Atención al Cliente

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Servicio							
1. ¿Usted mide el servicio que se brinda al cliente en el establecimiento?	X		X		X		
2. AL atender, ¿cree usted que al comunicarse le brinda la información requerida?	X		X		X		
3. ¿Usted está calificado para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita?	X		X		X		
4. ¿Usted fue capacitado para prestar servicio al cliente?	X		X		X		
5. ¿Usted retroalimenta su atención al cliente?	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
6. ¿Usted cree que conocer las necesidades de sus clientes es beneficioso para mejorar su negocio?	X		X		X		

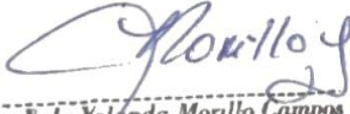
7. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la empresa?	X		X		X		
8. ¿Qué necesidades cree usted que se debe afianzar para que el cliente se sienta conforme por el servicio?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que ha logrado la fidelidad del cliente?	X		X		X		
10. ¿Usted piensa que los clientes lo recomendarán con otros por su servicio prestado?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al instrumento 2: Burnout

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de a la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a las sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Estrés laboral							
1. ¿Cuál es el nivel de estrés que influye en su trabajo?	X		X		X		
2. - ¿Considera usted que la seguridad y la salud se debe conservar al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout?	X		X		X		
3. - ¿Considera usted que el bienestar del personal que labora debe ser vital importancia?	X		X		X		
4. ¿Considera usted que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador?	X		X		X		
5. ¿Usted consideraría la intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral?	X		X		X		
Dimensión 2: Estrés							

6. ¿Cree usted que el estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja?	X		X		X		
7. ¿Por qué cree usted que las relaciones interpersonales, alguna vez le han generado estrés?	X		X		X		
8. ¿Usted ha sentido depresión en algún momento de su vida causado por el estrés?	X		X		X		
9. ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?	X		X		X		
10. ¿Usted está de acuerdo en conocer técnicas para sobrellevar y evitar el estrés?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

  
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres:** Limo Vásquez Miguel Ángel
- 1.2. Grado Académico:** Magister
- 1.3. Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** ULADECH
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6 Denominación del instrumento:**
- 1.7. Autor del instrumento:** Espinoza cruz, Karina Deysi

**1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACION:**

**Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Atención al Cliente**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El Ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Servicio</b>							
1. ¿Usted mide el servicio que se brinda al cliente en el establecimiento?	X		X		X		
2. AL atender, ¿cree usted que al comunicarse le brinda la información requerida?	X		X		X		
3. ¿Usted está calificado para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita?	X		X		X		
4. ¿Usted fue capacitado para prestar servicio al cliente?	X		X		X		
5. ¿Usted retroalimenta su atención al cliente?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Necesidades</b>							
6. ¿Usted cree que conocer las necesidades de sus clientes es beneficioso para mejorar su negocio?	X		X		X		
7. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la empresa?	X		X		X		
8. ¿Qué necesidades cree usted que se debe afianzar para que el cliente se sienta conforme por el servicio?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que ha logrado la fidelidad del cliente?	X		X		X		
10. ¿Usted piensa que los clientes lo recomendaran con otros por su servicio prestado?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al instrumento 2: Burnout**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de a la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a las sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Estrés laboral</b>							
1. ¿Cuál es el nivel de estrés que influye en su trabajo?	X		X		X		
2. - ¿Considera usted que la seguridad y la salud se debe conservar al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout?	X		X		X		
3. - ¿Considera usted que el bienestar del personal que labora debe ser vital importancia?	X		X		X		
4. ¿Considera usted que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador?	X		X		X		
5. ¿Usted consideraría la intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Estrés</b>							
6. ¿Cree usted que el estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja?	X		X		X		
7. ¿Por qué cree usted que las relaciones interpersonales, alguna vez le han generado estrés?	X		X		X		
8. ¿Usted ha sentido depresión en algún momento de su vida causado por el estrés?	X		X		X		
9. ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?	X		X		X		
10. ¿Usted está de acuerdo en conocer técnicas para sobrellevar y evitar el estrés?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**



Firma

Limo Vásquez Miguel Ángel

DNI: 18215927

CLAD: N° 04926

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y Nombres:** Cerna Izaguirre, Julio César
- 1.2. Grado Académico:** Maestro en administración
- 1.3. Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde labora:** ADEC ATC
- 1.5. Cargo que desempeña:** Consultor de PYMES
- 1.6 Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Espinoza cruz, Karina Deysi
- 1.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACION:**

**Ítems correspondientes al instrumento 1: Variable Atención al Cliente**

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Servicio							

1. ¿Usted mide el servicio que se brinda al cliente en el establecimiento?	X		X		X		
2. AL atender, ¿cree usted que al comunicarse le brinda la información requerida?	X		X		X		
3. ¿Usted está calificado para ofrecer los productos idóneos que el cliente necesita?	X		X		X		
4. ¿Usted fue capacitado para prestar servicio al cliente?	X		X		X		
5. ¿Usted retroalimenta su atención al cliente?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Necesidades</b>							
6. ¿Usted cree que conocer las necesidades de sus clientes es beneficioso para mejorar su negocio?	X		X		X		
7. ¿En qué aspectos cree usted que debe mejorar la empresa?	X		X		X		
8. ¿Qué necesidades cree usted que se debe afianzar para que el cliente se sienta conforme por el servicio?	X		X		X		
9. ¿Usted cree que ha logrado la fidelidad del cliente?	X		X		X		
10. ¿Usted piensa que los clientes lo recomendarán con otros por su servicio prestado?	X		X		X		

### Ítems correspondientes al instrumento 2: Burnout

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de Constructo		Validez de criterio		Observaciones
	Ítem corresponde a alguna dimensión de a la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a las sujetas en las categorías establecidas.		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Estrés laboral</b>							
1. ¿Cuál es el nivel de estrés que influye en su trabajo?	X		X		X		
2. - ¿Considera usted que la seguridad y la salud se debe conservar al prevenir el estrés laboral y no llegar a un síndrome de burnout?	X		X		X		



3. - ¿Considera usted que el bienestar del personal que labora debe ser vital importancia?	X		X		X		
4. ¿Considera usted que la empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador?	X		X		X		
5. ¿Usted consideraría la intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral?	X		X		X		
Dimensión 2: Estrés							
6. ¿Cree usted que el estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja?	X		X		X		
7. ¿Por qué cree usted que las relaciones interpersonales, alguna vez le han generado estrés?	X		X		X		
8. ¿Usted ha sentido depresión en algún momento de su vida causado por el estrés?	X		X		X		
9. ¿Cuáles son las situaciones que provocan estrés en nuestra vida cotidiana?	X		X		X		
10. ¿Usted está de acuerdo en conocer técnicas para sobrellevar y evitar el estrés?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

**Otras observaciones generales:**



*Deccuato*

Mtro. Lic. Adm. Julio C. Cerna Izaguirre  
Reg. Único de Colegiación N° 5720

DNI: 06453403

## Anexo 8. Hoja de tabulación

Características del servicio de atención al cliente de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Medición del servicio que se brinda al cliente	Nunca	II	2	33.33
	Casi nunca	III	3	50.00
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	0	0	00.00
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00
Comunicación brindada de información requerida	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	I	1	16.66
	Total	IIIII	6	100.00
Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente	Nunca	I	1	16.67
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
Capacitación para prestar servicio al cliente	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	III	4	66.66
	Total	IIIII	6	100.00
Retroalimentación de atención al cliente	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00

Características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00
Aspectos que debe mejorar la empresa	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	0	0	00.00
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00
Necesidades que se deba afianzar para que el cliente esté conforme por el servicio	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
Ha logrado la fidelidad de cliente	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
El cliente lo recomendará con otros por su servicio	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	IIIII	5	83.33
	Siempre	0	0	00.00
	Total	IIIII	6	100.00

Características de estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nivel de estrés que influye en el trabajo	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	IIIII	6	100.00
La seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00
El bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00
La empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador	Nunca	0	0	0
	Casi nunca	0	0	0
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00
La intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral	Nunca	I	1	16.67
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	IIII	4	66.66
	Siempre	0	0	00.00
	Total	IIIII	6	100.00

Características de estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
El estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja	Nunca	II	2	33.33
	Casi siempre	0	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	I	1	16.67
	Total	IIIII	6	100.00
Las relaciones interpersonales alguna vez generan estrés	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.67
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	0	0	00.00
	Total	IIIII	6	100.00
Sentimiento de depresión en algún momento de la vida por causa del estrés	Nunca	I	1	16.67
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	4	66.66
	Siempre	0	0	00.00
	Total	IIIII	6	100.00
Las situaciones que provocan estrés en la vida cotidiana	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	I	1	16.66
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	0	0	00.00
	Total	IIIII	6	99.99
Técnicas para sobrellevar y evitar el estrés	Nunca	0	0	00.00
	Casi nunca	0	0	00.00
	A veces	0	0	00.00
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	III	3	50.00
	Total	IIIII	6	100.00

**Anexo 9.**

**Figuras**

Características de servicio de atención al cliente de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

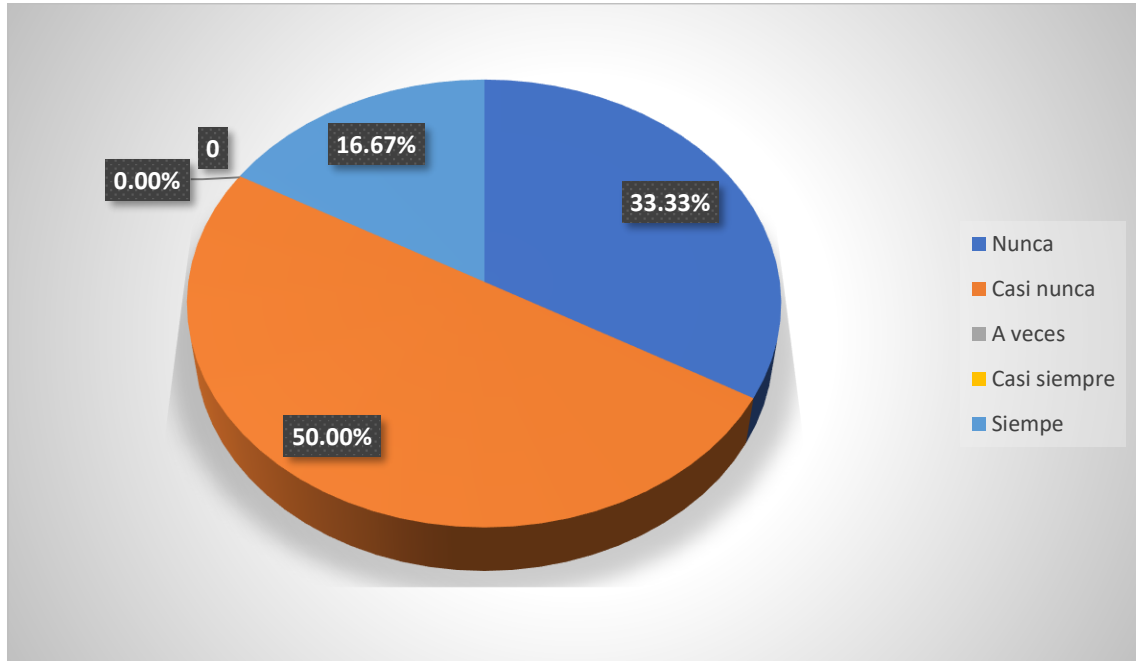


Figura 1. Medición del servicio que se brinda al cliente.

Fuente. Tabla 1

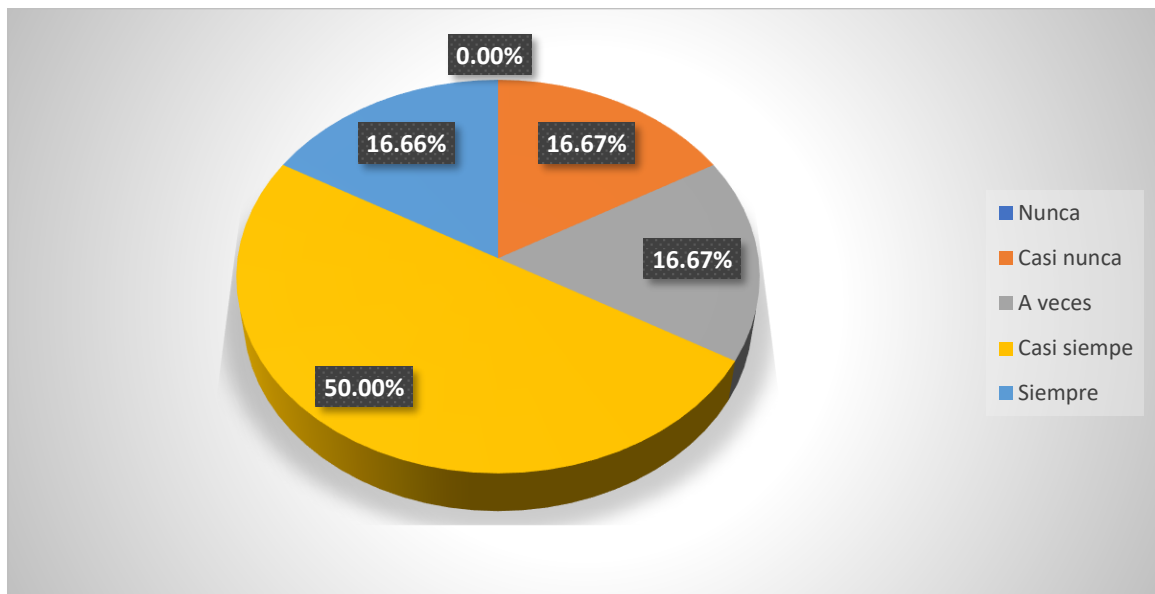


Figura 2. Comunicación brindada de información requerida.

Fuente. Tabla 1

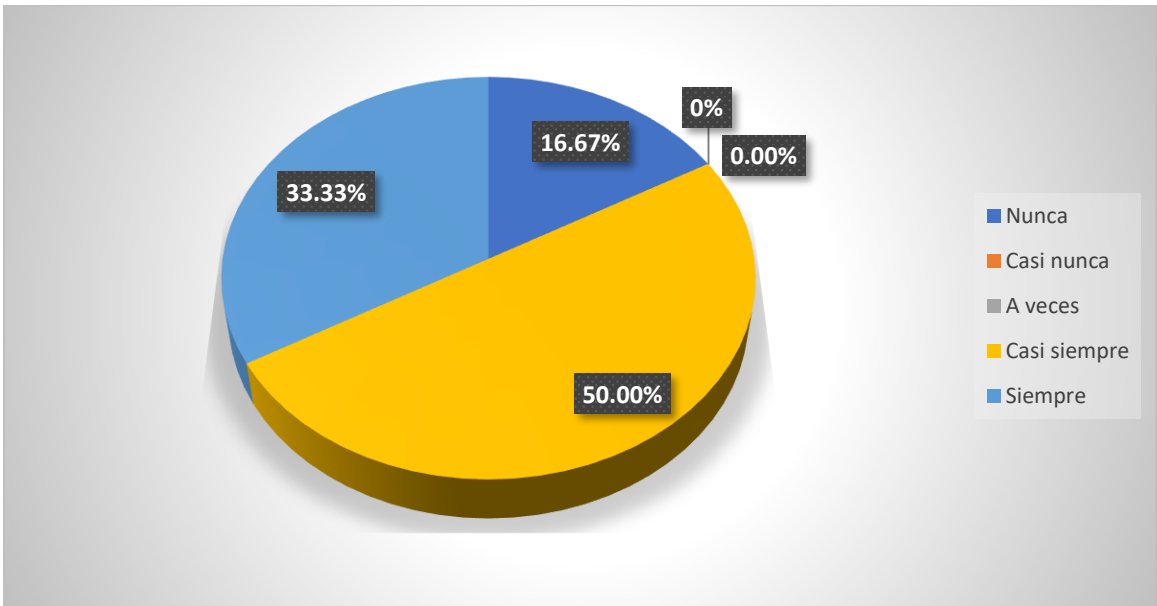


Figura 3. Calificación para ofrecer los productos idóneos al cliente.

Fuente. Tabla 1.

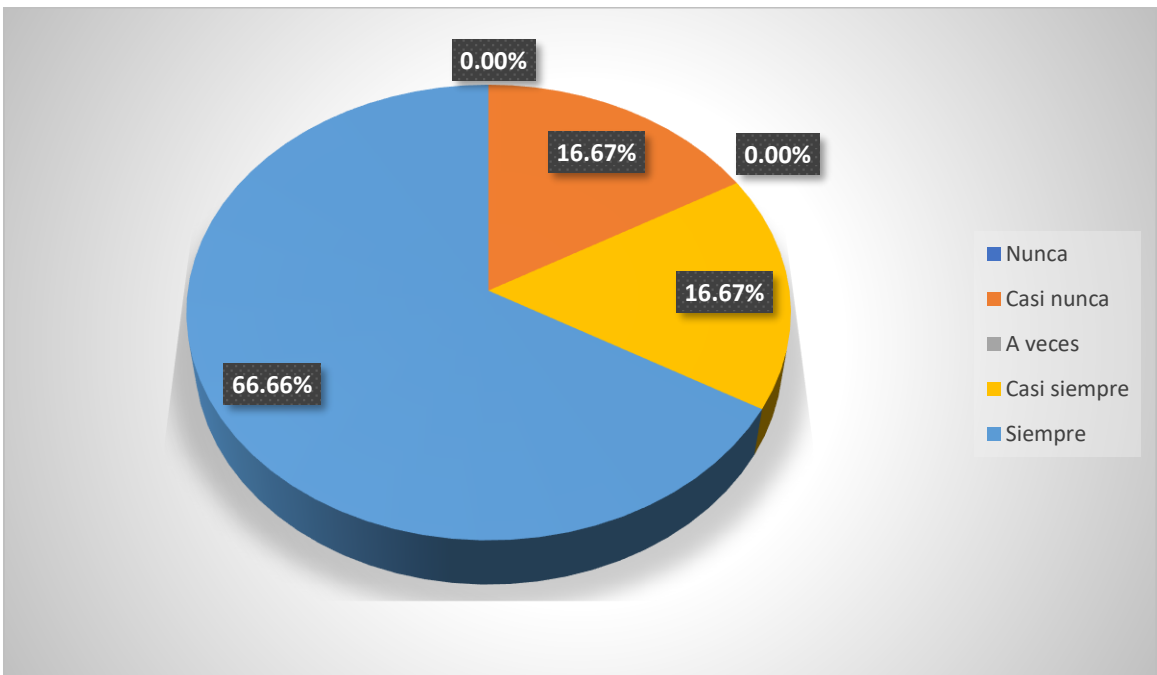


Figura 4. Capacitación para prestar servicio al cliente.

Fuente. Tabla 1.

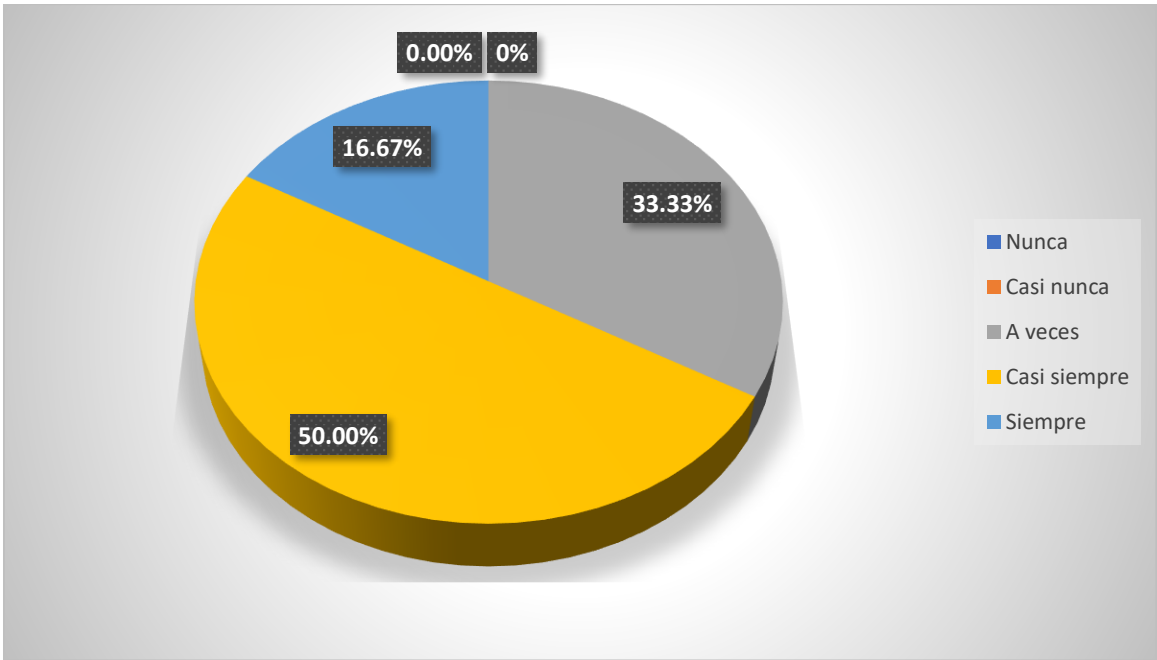


Figura 5. Retroalimentación de la atención al cliente.

Fuente. Tabla 1

Características de las necesidades del cliente en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

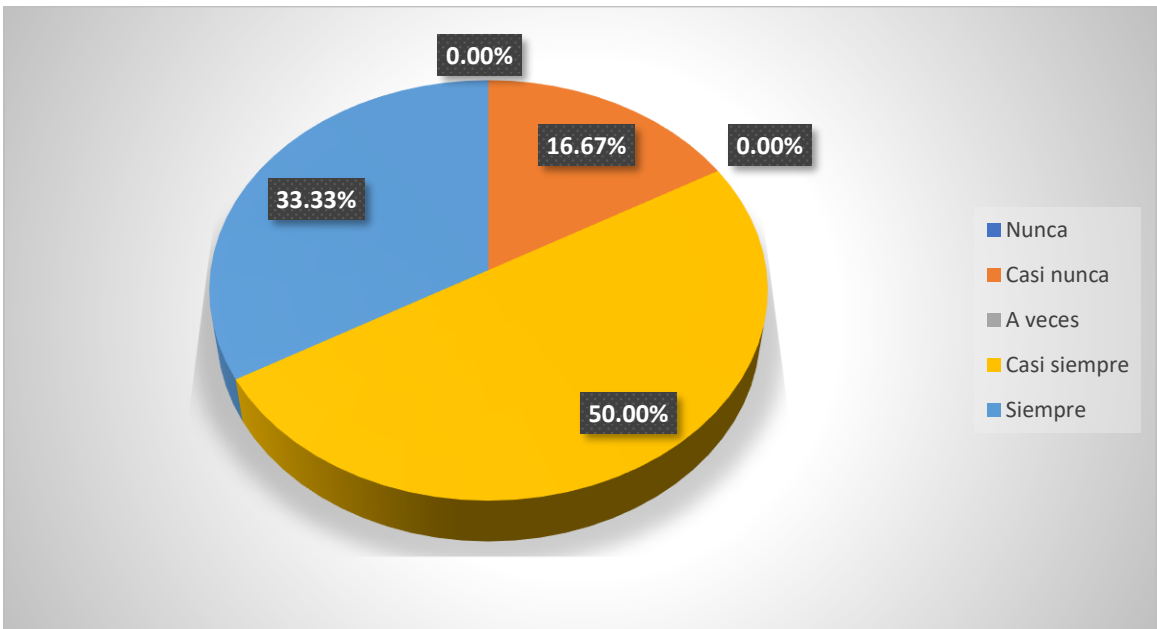


Figura 6. Necesidades del cliente es beneficioso para mejorar su negocio.

Fuente. Tabla 2.



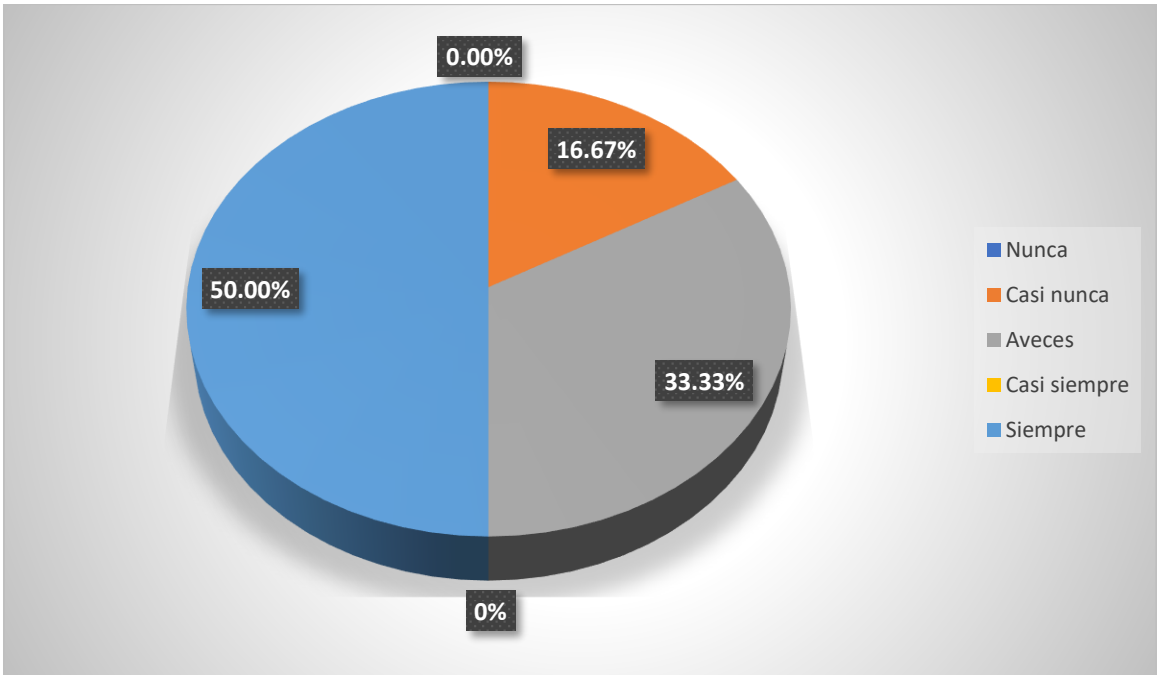


Figura 7. Aspectos que debe mejorar la empresa

Fuente. Tabla 2.

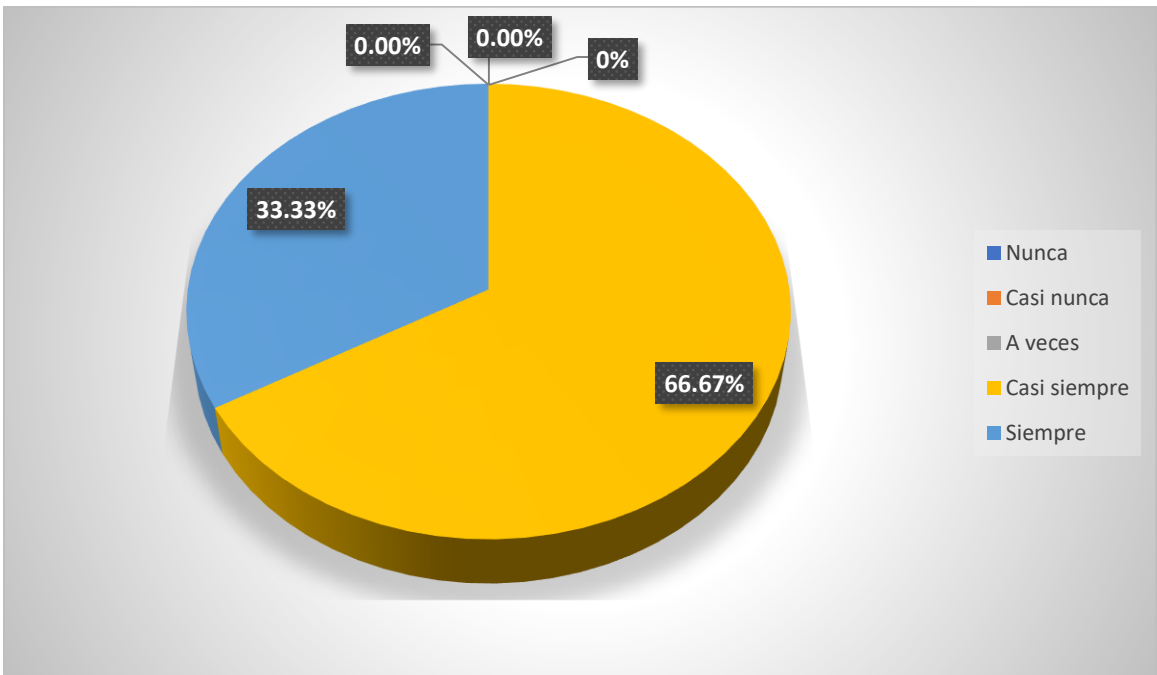


Figura 8. Necesidades que se debe afianzar para que el cliente este conforme por el servicio.

Fuente. Tabla 2.

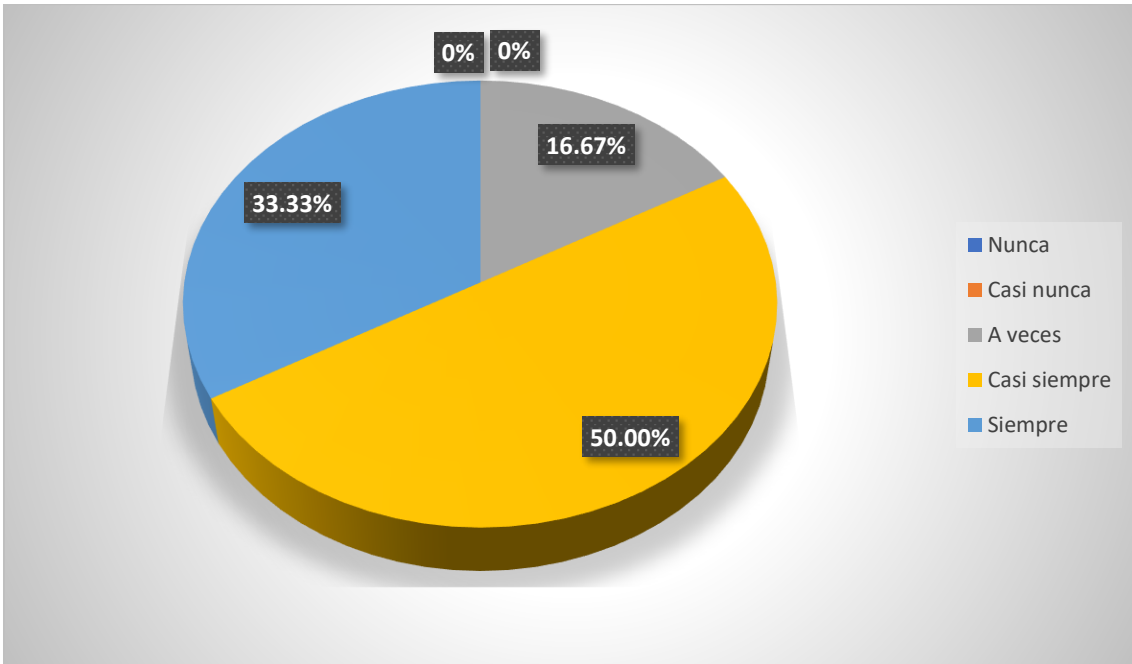


Figura 9. Ha logrado la fidelidad del cliente.

Fuente. Tabla 2.

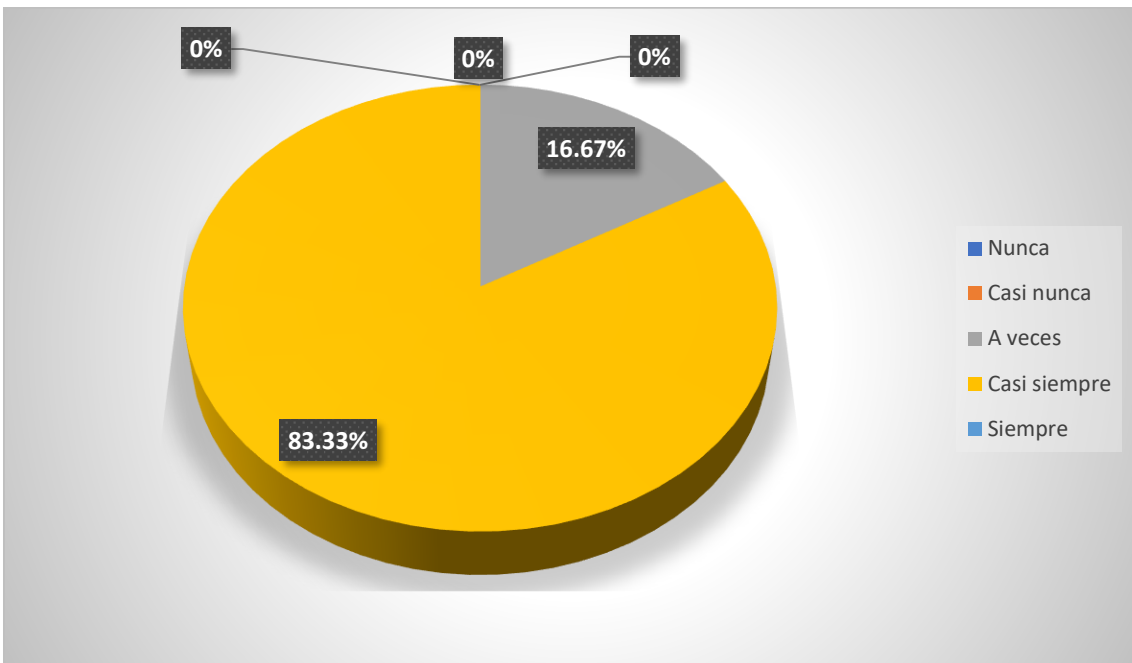


Figura 10. El cliente lo ha recomendado con otros por el servicio prestado.

Fuente. Tabla 2.

Características de estrés laboral en el personal de la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

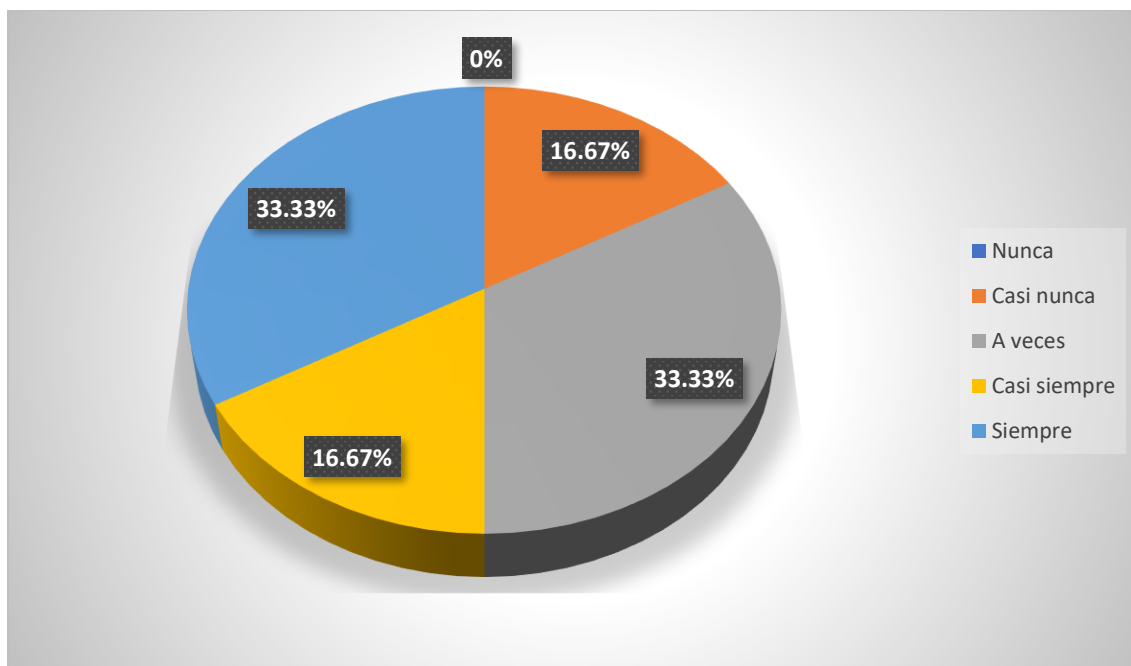


Figura 11. Nivel de estrés que influye en el trabajo.

Fuente. Tabla 3.

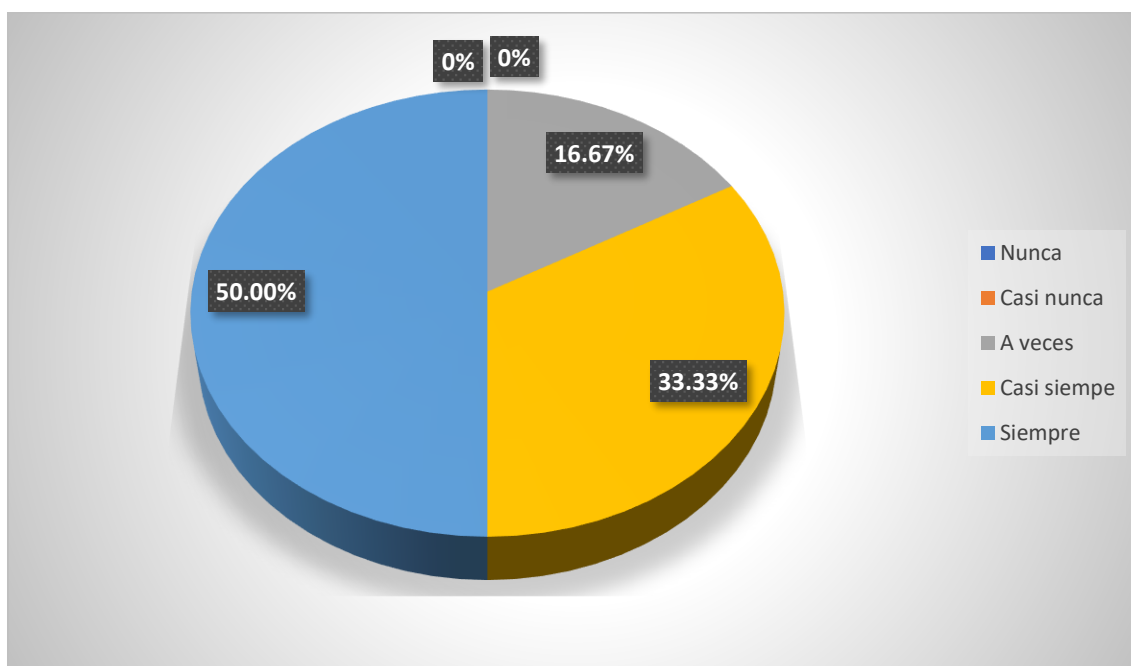


Figura 12. La seguridad y la salud se conservará al prevenir el estrés laboral.

Fuente. Tabla 3.

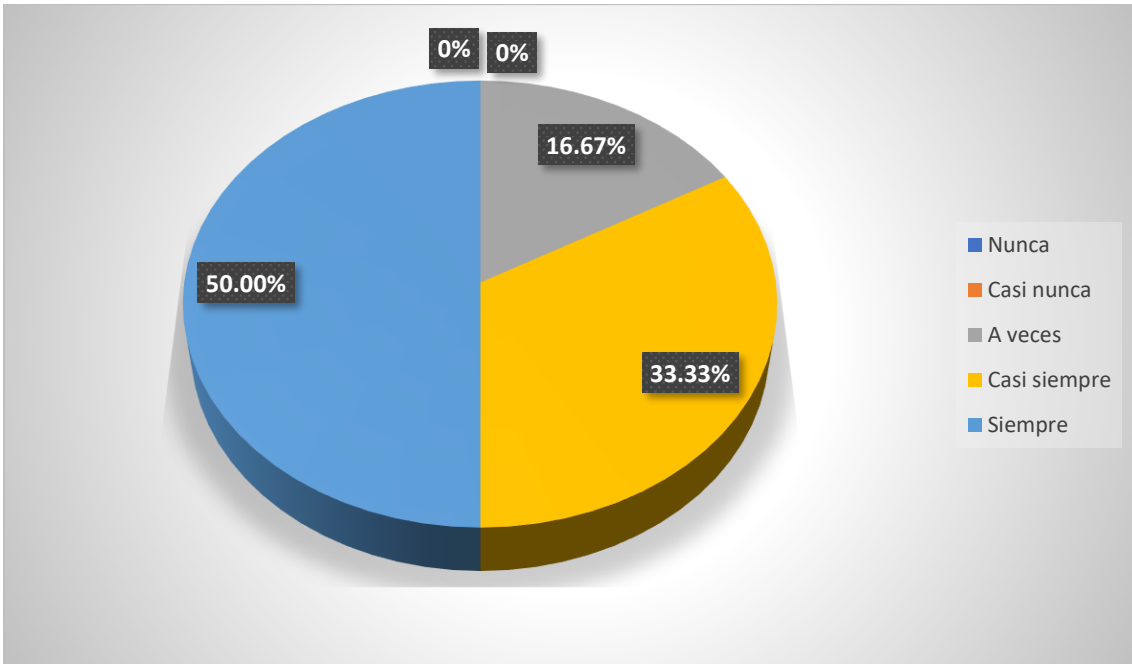


Figura 13. El bienestar del personal que labora debe ser de vital importancia.

Fuente. Tabla 3.

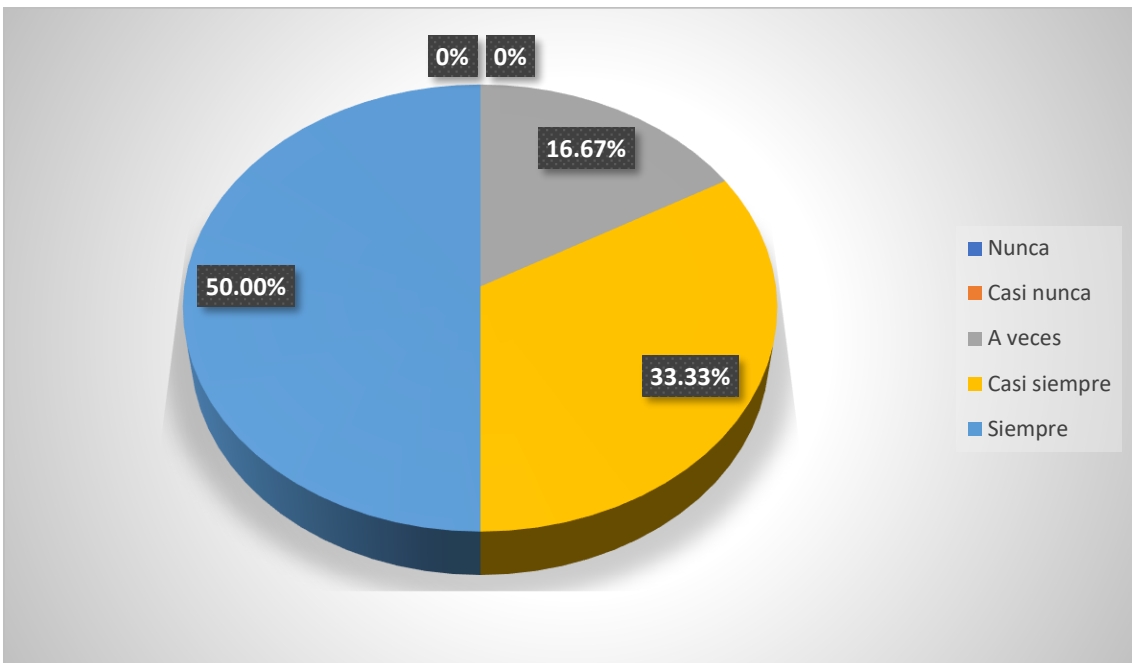


Figura 14. La empresa debe interesarse en la salud emocional del trabajador.

Fuente. Tabla 3.

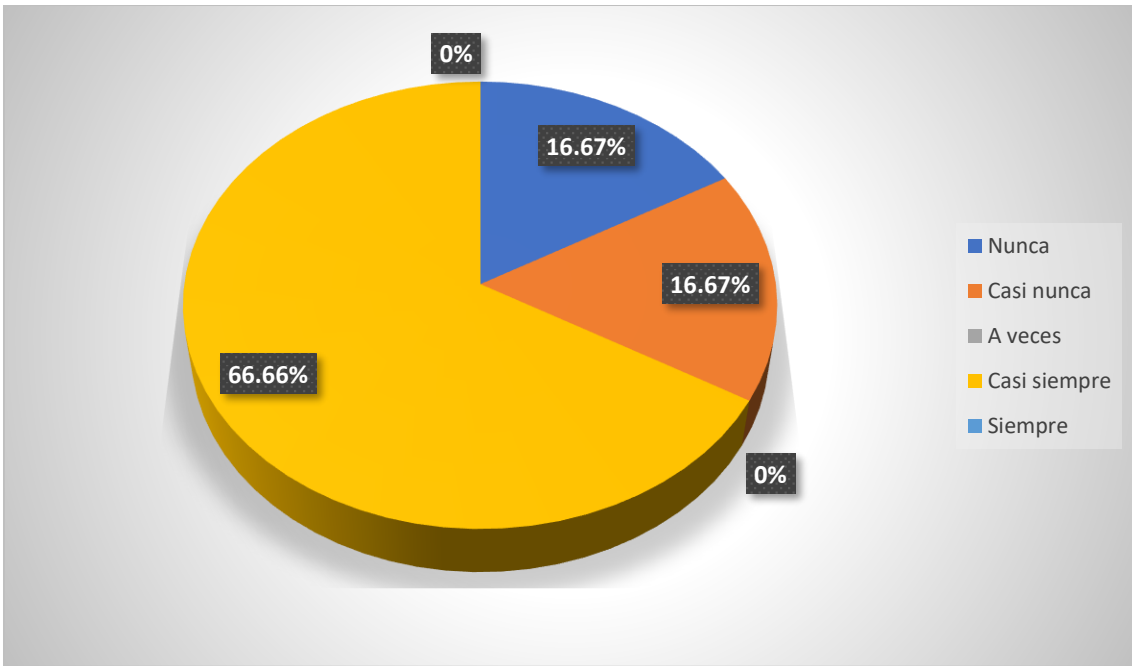


Figura 15. La intervención de un especialista para dar charla sobre estrés laboral.

Fuente. Tabla 3.

Características de estrés en la microempresa Farmacia Lozada, distrito de Sihuas, 2021.

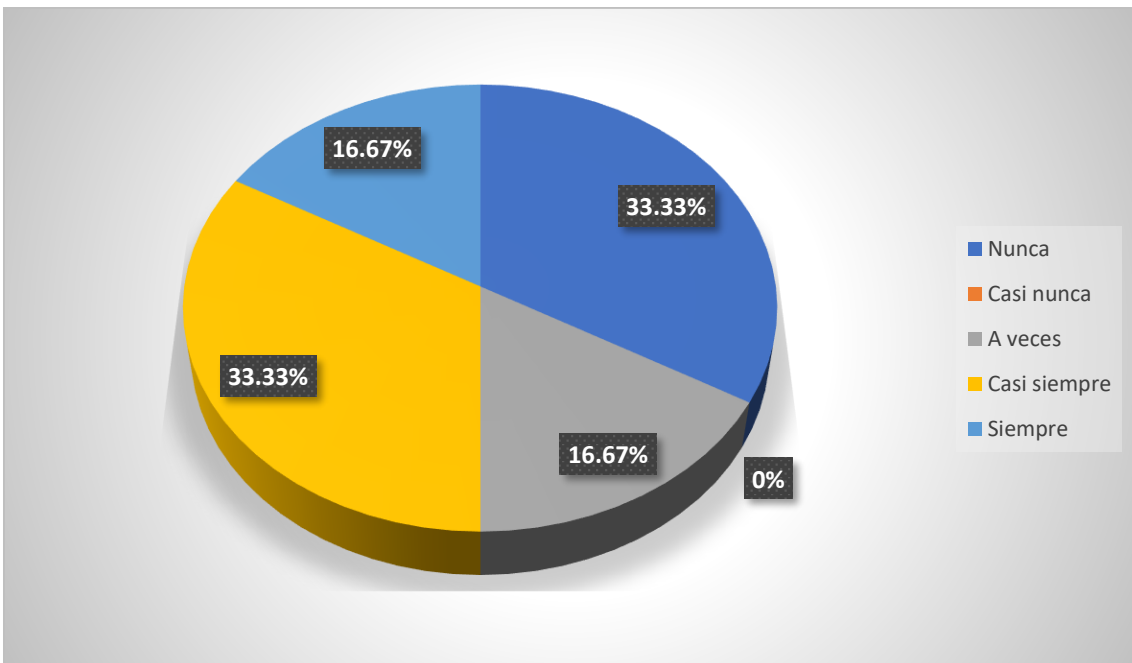


Figura 16. El estrés es parte de la vida cotidiana en donde trabaja.

Fuente. Tabla 4.

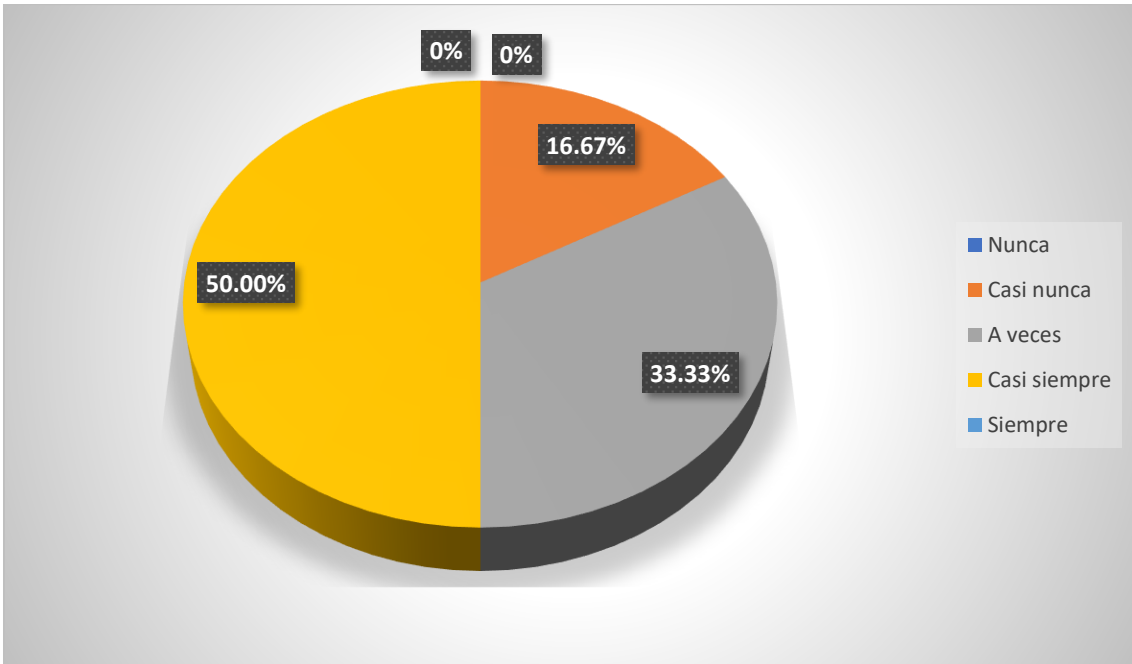


Figura 17. Las relaciones interpersonales alguna vez generaran estrés.

Fuente. Tabla 4.

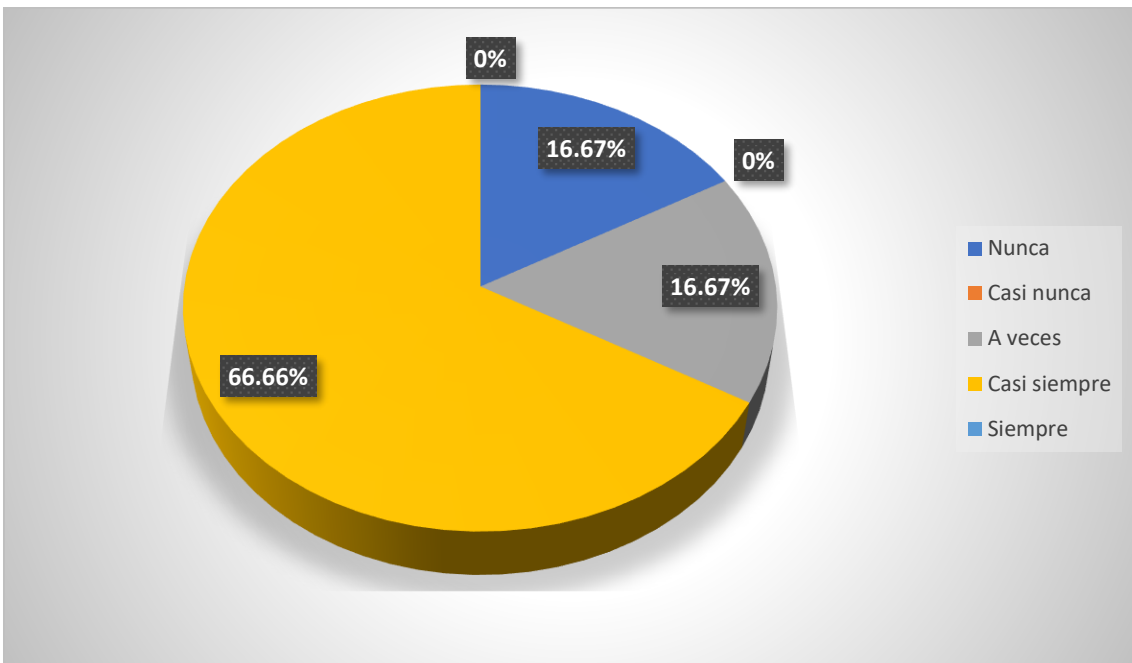


Figura 18. Sentimiento de depresión en algún momento de la vida causa estrés.

Fuente. Tabla 4.

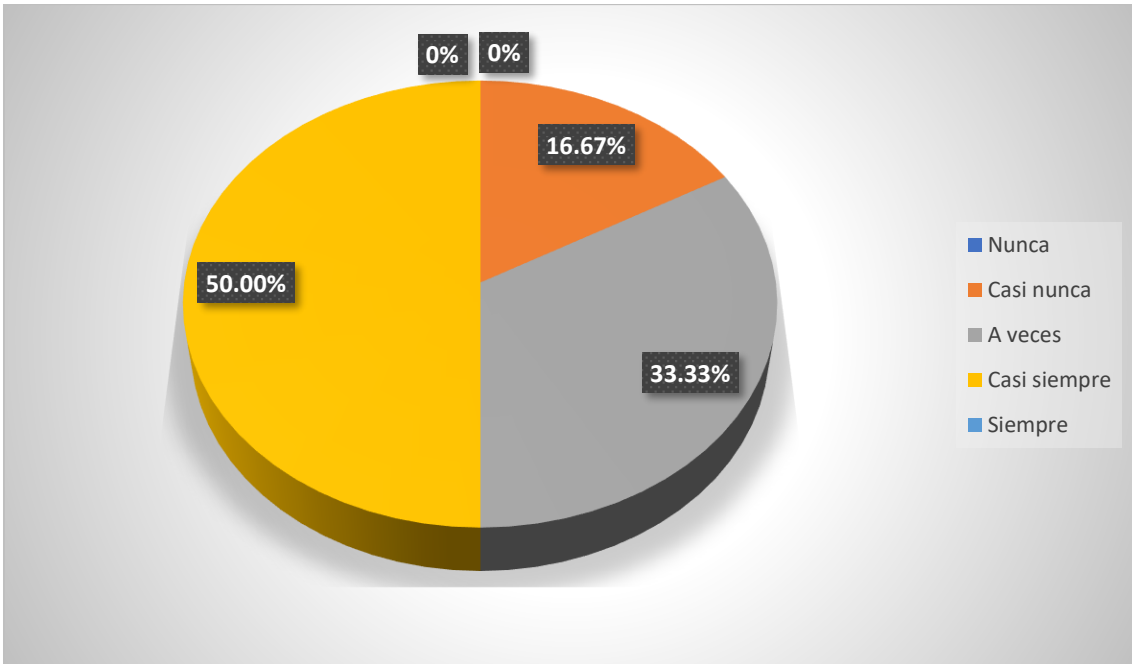


Figura 19. Las situaciones provocan estrés en la vida cotidiana

Fuente. Tabla 4.

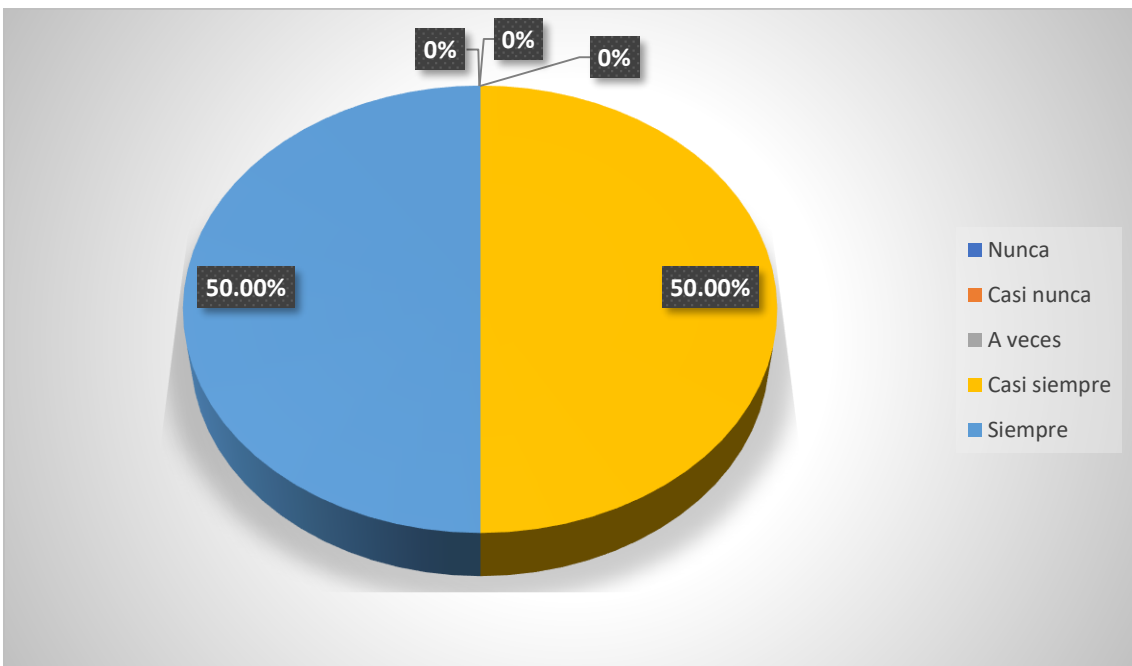


Figura 20. Técnicas para sobrellevar y evitar el estrés.

Fuente. Tabla 4.