



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO, RUBRO
RESTAURANTES – CASO: RESTAURANTE
CEVICHERÍA EL GRAN CHIMÚ, TUMBES- TUMBES,
AÑO 2020.**

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

AUTORA

PRECIADO LEÓN, EVELYN MARÍA

ORCID: 0000-0002-7363 - 1087

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Preciado León, Evelyn María

ORCID: 0000-0002-7363 – 1087

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por que ha bendecido mi vida grandemente y me ha guiado dándome la fortaleza necesaria para avanzar hacia el cumplimiento de la meta de formación profesional y para superar las dificultades presentadas a lo largo de este proceso.

A mi familia, quienes me han apoyado en todo momento durante mi formación profesional, y quienes han confiado en mí, dándome ánimo para continuar.

A nuestros docentes de la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Filial Tumbes, quienes nos han transmitido los conocimientos necesarios para nuestra preparación, y que nos han orientado ayudando a resolver nuestras inquietudes.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi DIOS quien me ha dado la bendición de lograr el sueño de continuar desarrollándome y superándome como persona y profesional, y quien me ha dado la fortaleza necesaria para superar los obstáculos y avanzar.

A mi familia, quienes han sido mi principal motivación para continuar superándome para así poder darles una mejor calidad de vida y un buen ejemplo; especialmente a mi hijo, por quien me esfuerzo cada día y me anima a seguir mejorando.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicios, rubro Restaurantes– Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, Tumbes-Tumbes, año 2020. Determinando como problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes– Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, año 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes del rubro restaurantes en Tumbes, 2020, y una muestra de 12 trabajadores de este restaurante cevichería, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal; dimensión instalaciones y materiales; dimensión servicios y actividades; dimensión imagen de la organización; y dimensión satisfacción con la organización*), se concluyó que la mayoría de los trabajadores de las MyPes se encuentran satisfechos con respecto a la organización y políticas establecidas en la empresa; mientras que sólo la mitad de los trabajadores (50%) se encuentran satisfechos con las condiciones laborales que reciben en el establecimiento para el desarrollo de sus actividades.

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

The research objective of the study Was to determine the level of job satisfaction of MyPes workers, services sector, Restaurants – Case: Restaurant Cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, year 2020. Determining as a research problem: What is the level of job satisfaction of MyPes workers, service sector, Restaurants – Case: Restaurant Cevichería El Gran Chimú, year 2020?. With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes of the category of restaurants in Tumbes, 2020, and a sample of 12 workers of this cevichería restaurant, applying surveys such as data collection instrument using the CALIDFIT scale; which presents overall reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension; dimensions installations and materials; service and activities dimension; image dimension of the organization; and dimension satisfaction with the organization).

it was concluded that most MyPes workers are satisfied with the organization and policies established in the company; while only half of workers (50%) are satisfied with the working conditions they receive in the establishment for the development of their activities.

Keywords: Job satisfaction and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2. Antecedentes nacionales	7
2.1.3. Antecedentes locales	9
2.2.1. Satisfacción laboral	11
2.2.2. MyPes.....	15
2.2.3. Restaurantes	16
2.2.4. Trabajadores.....	16
III. HIPÓTESIS.....	18
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1. Diseño de investigación.....	19
4.2. Población y muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
4.5. Plan de análisis	21
4.6. Matriz de consistencia	22
4.7. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS	25
5.1. Resultados	25
5.2. Análisis de resultados.....	30
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:	30
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	30
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	30

VI. CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	37
Anexo 01: Encuesta	37
Anexo 02: Consentimiento informado	40
Anexo 03: Matriz de ítems	41
Anexo 05: Turnitin	42

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas desarrollan sus actividades en un mundo cada vez más competitivo, en el cual uno de los principales aspectos que contribuyen al éxito está relacionado al fortalecimiento de las capacidades del personal que labora en las organizaciones, para lo cual es necesaria una adecuada planificación y evaluación permanente del desempeño de los trabajadores, a fin de identificar los nudos críticos que dificultan el avance y mejora de los procesos.

En la planificación estratégica para el fortalecimiento de las potencialidades del recurso humano, es necesario contemplar seis aspectos fundamentales como son: Las condiciones de trabajo, nivel de comunicación, cómo se organiza el trabajo, si existe coordinación, concertación de ideas, una adecuada gestión del tiempo y una permanente formación integral a los trabajadores, siendo necesario que la empresa destine recursos económicos para fortalecer estos aspectos, y así generar satisfacción laboral con el consiguiente fortalecimiento del compromiso de los trabajadores con la empresa

Así, por ejemplo, en países como Cuba, la mayoría de empresas ponen especial énfasis en el fortalecimiento del recurso humano, lo que contribuye a mejorar su desempeño y por ende mejorar la integración del personal con los objetivos de la empresa, garantizando de esta manera su éxito. (Negrón, Gemar, & Noda, 2020)

Generalmente a lo largo de los últimos años ha existido un consenso respecto a la importancia de hacer un análisis de la estructura organizacional de las empresas, lo cual implica las distintas áreas, pero también al recurso humano que se desenvuelve en estas áreas, por lo cual los propietarios de las Pymes, deben prestar atención a este aspecto. Así por ejemplo, en la Ciudad de Esmeraldas en

Ecuador, se ha podido observar que si bien es cierto, los gerentes y propietarios de estos negocios han hecho esfuerzos por mejorar, no han tenido en cuenta los componentes de sus estructura organizacional, por lo cual han dejado de lado el fortalecimiento de las potencialidades de los trabajadores para el logro de sus objetivos; por lo que es de suma importancia hacer un análisis de los conocimientos de los propietarios de las Pymes respecto a las estructuras organizacionales y su influencia en el mejoramiento de la competitividad y sostenibilidad de las empresas.(Nazareno, 2020).

El ambiente organizacional de una empresa es un factor determinante en las actitudes del trabajador, lo cual dará como resultado el incremento o reducción de la satisfacción laboral y por ende de la productividad. En este sentido es importante la presencia de ciertos factores como el liderazgo, adecuada resolución de conflictos, recompensas o incentivos, control y supervisión de actividades

Para alcanzar sus objetivos, las empresas requieren de un sistema integrado que comprende diferentes aspectos, siendo uno de los principales, el recurso humano, quien es una pieza clave e irremplazable. Por lo tanto, es muy importante el fortalecimiento del recurso humano de las empresas, a través de las capacitaciones, motivación por incentivos.

Tener un buen clima organizacional, es de suma importancia y genera una ventaja competitiva a la empresa y por lo tanto la mejora de su rentabilidad .Si el personal de la empresa es fortalecido y se siente satisfecho en su trabajo, tendrá un mejor desempeño en el servicio que presta, siendo el potencial humano uno de los recursos más valiosos de una organización (Castañeda, 2019).

En el contexto nacional en el Perú aproximadamente el 50% de las micro y pequeñas empresas que existen no pueden sostenerse en el mercado por más de 3 años consecutivos debido a diversos factores como: La falta de posicionamiento y fidelización de clientes, así como la falta de innovación tecnológica.

Considerando que las micro y pequeñas empresas aportan el 24% del producto bruto interno a nuestro país, es importante implementar procesos de mejora continua para mejorar la calidad de sus servicios, siendo uno de los aspectos más importantes el fortalecimiento del personal. Según el portal de noticias de RPP (2018), en nuestro país uno de los factores que más generan satisfacción laboral es la motivación a través de las mejoras salariales; en una encuesta realizada a trabajadores peruanos en la capital, el 74% de ellos refirió que dejaría su trabajo si encontrara una mejor propuesta económica, sumada a mejores beneficios y ambiente de trabajo.(Matías, 2019)

Así mismo, en nuestro país en los últimos años, las empresas del sector privado han venido prestando especial atención a la satisfacción laboral de sus trabajadores, ya que se ha identificado y demostrado su amplia relación con el incremento de la productividad, y con la mejora del posicionamiento institucional

Por tal motivo es de suma importancia que se identifiquen los niveles de satisfacción laboral en las empresas, a fin de corregir los aspectos negativos, mejorando las condiciones que así se requieran que contribuyan a mejorar la satisfacción laboral. Así mismo, debiera existir un fortalecimiento constante de sus capacidades para mejorar su desempeño.(Avendaño, 2019)

En nuestro país en la actualidad existe un enorme necesidad de fortalecer el sector empresarial, lo que contribuye a mejorar la economía y por ende los estándares de vida de las personas de una manera más sostenible; para lo cual es fundamental que los colaboradores de estas empresas se sientan motivados y satisfechos en su lugar de trabajo, siendo necesario fortalecer sus capacidades a fin de tener un mejor desempeño y atención hacia sus clientes.(Hurtado, 2019)

En el contexto regional, las MyPes en la mayoría de los casos no realizan el fortalecimiento de capacidades a su personal; siendo éste un aspecto que se encuentra debilitado y con el cual los colaboradores de estas empresas no se encuentran satisfechos; y que está además relacionado con la calidad de servicio.

Los trabajadores de estas empresas manifiestan que es muy necesario que se realicen capacitaciones de manera frecuente para que se pueda brindar una atención de calidad a los clientes, al estar preparados para resolver problemas y tomar decisiones acertadas. (León, 2020)

Además, las Pymes, son consideradas como las mayores fuentes de generación de empleos tanto a nivel nacional como regional, ya que el desarrollo de una población depende en gran medida de las frecuentes inversiones que se hagan; para ello es necesario que se mejoren los niveles de productividad, siendo el factor más importante para lograrlo, el capital humano, el cual es necesario fortalecer y mantener con la mayor motivación posible.(Yarleque, 2018)

Para dar definición al problema de investigación se ha planteado la siguiente pregunta: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes – Caso: Cevichería El Gran Chimú, – Tumbes, año 2020? Así mismo, se ha formulado como objetivo general de

investigación: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes – Caso: Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020. Y objetivos específicos: Determinar el nivel de capacitación que presentan los trabajadores de las MyPes, sector servicios, rubro restaurantes – Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020. Determinar el nivel en que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes – Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de la imagen en las MyPes, sector servicios, rubro restaurantes– Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector Servicio, rubro restaurantes– Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú – Tumbes, año 2020.

Esta investigación se justifica en la medida en que constituye una base teórica muy importante para afianzar los conocimientos respecto a la satisfacción laboral ; además en el aspecto metodológico se justifica porque proporciona un importante instrumento de recolección de datos para identificar aspectos relacionados a la satisfacción laboral ; y además contribuye en el aspecto social al constituir un aporte de información importante para los propietarios de las MyPes promoviendo una mayor responsabilidad en la implementación de estrategias para mejorar el posicionamiento y sostenibilidad de las MyPes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Calderón & Salas, 2019). En su investigación realizada en el Restaurante Margarita Pinta Restaurante Pub, en la Ciudad de San Juan de Pasto, Colombia, en la cual se analizó el impacto de la rotación del personal en el posicionamiento y calidad de servicio de dicho restaurante, hablando de manera específica del personal relacionado con la atención directa de los clientes (meseros), el cual se mide a través de la percepción de los clientes respecto al servicio. Los resultados que se obtuvieron en dicha organización permitieron establecer un diagnóstico respecto a qué efectos producía la rotación del personal, su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, así como las principales dificultades presentadas y medidas correctivas que deben aplicarse, a fin de evitar la reducción de la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores y garantizar su permanencia en la empresa como el fortalecimiento permanente de capacidades e implementación de estrategias para promover el desarrollo y crecimiento de los trabajadores.

(L. Ramírez, 2019). En su investigación sobre las Expectativas laborales de la nueva generación de trabajadores en diferentes empresas y su tiempo de permanencia en las mismas, identificó que uno de los principales inconvenientes en las organizaciones es la permanencia de los trabajadores, quienes dejan su empleo por lo general antes de cumplir los dos años en promedio. Por tal motivo es importante tener un diagnóstico en el que se identifiquen sus principales expectativas de los trabajadores y cuánto determinan su permanencia en el trabajo, siendo fundamental conocer las características de los colaboradores para tener una

idea clara de aquello que los motiva. Para tal efecto, en esta investigación se aplicó una encuesta a trabajadores de Bogotá; a partir de lo cual se pudo identificar que un 68% de ellos en promedio permanecen en su trabajo no más de dos años. Algunos de los factores que influyen en los trabajadores son: La frecuencia de las capacitaciones, la satisfacción de sus necesidades de reconocimiento, la flexibilidad de las normas, lo cual se considera muy necesario tener en cuenta en las empresas para mantener una adecuada satisfacción laboral.

(Araúz & Gozáles, 2018). En un estudio realizado a fin de realizar el análisis de los principales factores que influyen en la motivación de los trabajadores en una conocida cadena de restaurantes especializados en preparación de pizzas, en el cual se empleó una metodología de tipo descriptiva y no experimental. Para la recopilación de datos, se entrevistó a los trabajadores de 7 sucursales de esta cadena de restaurantes en la Ciudad de Panamá. En los resultados de esta encuesta se identificó que estas empresas deben trabajar en la formulación y la implementación de estrategias para la satisfacción de las necesidades de reconocimiento de los trabajadores, ya que es un factor muy importante que contribuye a motivarlos y a incrementar su sentido de pertenencia a la organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Matías, 2019). En una investigación realizada en la Ciudad de Huaraz, con la finalidad de identificar y poder describir las características fundamentales de la gestión de calidad bajo el enfoque de la satisfacción laboral de los trabajadores de los restaurantes en el distrito de Huaraz. Para tal efecto, se procedió a la recopilación de los datos a través de la aplicación de una encuesta a 41 trabajadores encontrando los siguientes resultados: Existe un porcentaje

importante (36,59%) de los trabajadores que consideran que la empresa no les brinda las condiciones laborales necesarias para una satisfacción laboral; y así mismo, un importante porcentaje (41,46%) de los trabajadores consideran que la empresa casi nunca les ha brindado las herramientas requeridas para un desarrollo óptimo de sus funciones; y más de la mitad de los entrevistados refirieron no tener un ambiente adecuado para el trabajo y que las relaciones interpersonales no son buenas. Por lo cual llega a la conclusión de que los trabajadores no reciben un trato adecuado en el trabajo por lo que no se encuentran satisfechos y esto se va a reflejar en la calidad de atención al cliente, la cual puede verse seriamente afectada; siendo de vital importancia tomar conciencia y mejorar los conocimientos para mejorar la implementación de factores que contribuyan a la satisfacción laboral.

(Zevillano, 2019) En su investigación sobre Motivación laboral en los trabajadores de las MyPes del sector servicios ,Rubro restaurantes económicos – Caso Restaurant Sabor Huamanguino en el Distrito de Ayacucho; realizada a fin de describir las principales características de la motivación laboral de sus trabajadores, se aplicó una encuesta a 12 trabajadores del Restaurant Sabor Huamanguino, consistente en un cuestionario de 14 interrogantes ,se obtuvo los siguientes resultados: En lo referente a la implementación de los factores para la motivación intrínseca en el negocio, el 58.33 % de los trabajadores refirió que sólo se siente ocasionalmente motivado, pero no de manera permanente y en lo referente a la motivación extrínseca ,un 66.67 % de los trabajadores consideran que sólo de manera ocasional se satisface su necesidad de reconocimiento por sus méritos y/o logros en el trabajo.

(Núñez, 2018). En su investigación sobre Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de los diferentes restaurantes que se encuentran afiliados a TripAdvisor en la Ciudad de Puno; se realizó una encuesta a 72 trabajadores de dichos establecimientos con la finalidad de recopilar información relevante en este tema. Cuyos principales resultados fueron: Existe un 44.4% de los empleados que se sienten mediamente motivados con respecto a las políticas sostenidas por la empresa; un 37,5% de los empleados se sienten conformes con los mecanismos de supervisión; un 55,6% se encuentran satisfechos con las relaciones con el personal y sus supervisores; un 50% se sienten reconocidos en sus esfuerzos dentro de la empresa. Sin embargo, más del 40% de los trabajadores tiene escasa motivación en relación con las oportunidades de promoción y crecimiento en el trabajo y en relación al salario percibido.

2.1.3. Antecedentes locales

(León, 2020). En su investigación sobre la Calidad de Servicio en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el Distrito de Corrales, se aplicó una encuesta a los trabajadores de una MyPes seleccionada como caso específico para el estudio, con el fin de recopilar información que permita identificar aquellos factores que contribuyen a mejorar la calidad de servicio, encontrándose entre estos al recurso humano; cuyo desempeño influye mucho en la mejora de la calidad. Al respecto, se llegó a la conclusión de que los trabajadores que laboran en el restaurant cevichería Gabino, no viene recibiendo un fortalecimiento de sus capacidades, a fin de mejorar su desempeño y así brindar un mejor servicio al cliente, así mismo, no se les brinda la indumentaria adecuada para el área de trabajo, ya sea en la cocina, limpieza y atención al público.

(Ancajima, 2019). En su investigación denominada “El trabajo de investigación tiene por título “Estímulos Empresariales y su Nivel de Influencia en la Productividad de los Asesores de la Financiera Confianza, realizó un estudio de tipo descriptivo, no experimental en el cual se aplicó una encuesta a 15 trabajadores encargados de la asesoría financiera de la agencia en el Distrito de Tumbes, concluyendo en que la implementación de estímulos de diferente índole para los trabajadores ya sean tangibles o intangibles, tiene un efecto positivo en el nivel de productividad de los mismos; así lo manifestaron el mayor porcentaje de los entrevistados (60%).

(Prescott & García, 2019). Realizó una investigación con la finalidad de identificar cuál es la situación de la motivación laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en la Provincia de Zarumilla, para lo cual se aplicaron encuestas a una muestra de 57 trabajadores de dicha institución, a fin de recopilar información respecto a los aspectos más relevantes que influyen como incentivos para motivar al personal, ya sean monetarios o no monetarios. Entre los principales resultados obtenidos se encontró que el 48,5% de los colaboradores consideran que reciben una remuneración justa por la labor desempeñada, sin embargo, reflejan que no necesariamente es una remuneración lo suficientemente atractiva para motivar a un mejor desempeño organizacional. Así mismo, más de la mitad de los entrevistados consideran que los incentivos monetarios y no monetarios implementados en la institución no se ajustan a las necesidades y expectativas de los trabajadores; esto se refleja en el parcial involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones para mejorar la gestión institucional el cual es de un 49,12%.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral, se define como una respuesta generalmente positiva de un trabajador en relación al centro de labores, a partir de la evaluación que el individuo hace de los diferentes aspectos que conforman las condiciones de trabajo, y que depende mucho de cuánto se puedan satisfacer las necesidades del personal para que esta evaluación sea positiva o negativa.(Gargallo & Freundlich, 2009).

Teniendo en cuenta que el concepto de satisfacción laboral ha sido introducido y manejado desde hace mucho tiempo, ha tenido muchas definiciones que tratan de explicar este concepto. Uno de los conceptos que intenta describir las características de este término, define a la satisfacción laboral como una actitud o en su defecto un conjunto de actitudes que tiene una persona por influencia de sus emociones y percepciones con respecto a su situación en el centro de labores.(Chiang & Ojeda, 2013).

Así mismo, la satisfacción laboral también se refiere a la apreciación personal que tiene un trabajador respecto a los procesos llevados a cabo en la empresa, a partir de su propia experiencia, la cual puede ser positiva o negativa.(Sayas, Báez, & hernández, 2015).

2.2.1.1. Factores Internos y Externos de la Satisfacción Laboral

2.2.1.1.1. Factores internos:(D. García, Londoño, & Ortiz, 2016)

Son aquellas condiciones cognitivas y afectivas que requiere cada trabajador de manera personal para sentirse satisfecho en cuanto a su experiencia

individual en el centro de trabajo, lo cual se ve reflejado en el desempeño de los trabajadores; siendo estas necesidades:

Necesidad de logro: En la cual el individuo trabaja en la búsqueda del cumplimiento de metas establecidas, a fin de alcanzar un nivel de excelencia dentro de la empresa.

Necesidad de poder: En la cual, el individuo busca tener cierto control y/o dominio sobre otros grupos y en determinadas áreas.

Necesidad de afiliación: Donde la persona busca tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, y el medio que lo rodea, siendo aceptado por los demás.

2.2.1.1.2. Factores externos:

Dentro de los factores externos de la satisfacción laboral, los más relevantes son: Los mecanismos de supervisión, a partir de los cuales los trabajadores buscan que se evalúe su trabajo de manera justa. Otro factor es el trabajo en equipo, lo cual contribuye a la satisfacción laboral de la persona al sentirse apoyado y respaldado por un grupo de trabajo, así mismo, el contenido de trabajo, es decir de las funciones que se realizan, es un factor externo importante, ya que, si este factor se percibe de manera negativa, el trabajador no mostrará creatividad. En cuanto a la remuneración, es un factor que también contribuye a estimular en los trabajadores una mayor responsabilidad y productividad.(D. García et al., 2016)

2.2.1.2. Dimensiones:

2.2.1.2.1. Personal.

Los recursos humanos de una organización constituyen elementos fundamentales para la mejora de la competitividad en el mercado, por lo que son especiales para el buen funcionamiento de la empresa. Los recursos humanos de la empresa con el aporte de sus conocimientos, habilidades y destrezas permiten mejorar el nivel de competitividad, la cual puede ser medible a partir de la calidad de los productos o servicios ofrecidos (Agudelo, Alveiro, Saavedra, & Ramiro, 2016)

El término personal, también llamado recurso humano, se refiere a las personas que integran una empresa u organización y que aportan sus conocimientos, habilidades y destrezas en base a su experiencia para lograr los objetivos de la empresa a cambio de una remuneración, por lo cual forman parte de la planilla de pagos. Todas las organizaciones necesitan de una serie de recursos materiales, financieros, pero fundamentalmente de los recursos humanos para hacer posible el funcionamiento del negocio. (Becerra, 2013).

Así mismo, el personal de una empresa se ha constituido en un elemento fundamental para alcanzar las metas y objetivos institucionales a partir del aporte de los conocimientos y destrezas de cada colaborador, siendo muy importante que el personal sea debidamente capacitado en las áreas en que se desempeña para mejorar su productividad y compromiso. (M. García & Leal, 2008)

2.2.1.2.2. Instalaciones

Las instalaciones se definen como aquellas estructuras físicas en donde se realizan todas las operaciones y actividades necesarias para cumplir los

objetivos de la empresa. La infraestructura constituye un capital muy importante para la empresa.(Aparicio & Jaramillo, 2011).

En términos generales se puede definir al término instalaciones como aquella infraestructura física cuya vida útil es de fecha larga; y sobre la cual ocurre la prestación de todos los servicios de la empresa, y en el cual se realizan todas las actividades previas propias del proceso productivo y que son necesarias para la prestación del servicio.(Rozas & Sánchez, 2004).

Organización de elementos como departamentos, grupos de trabajo, maquinarias y equipos; de manera que garanticen un flujo de trabajo estandarizado, que conlleve a alcanzar un determinado nivel de productividad, manteniendo niveles adecuado de costos de salarios, inventarios y gastos. (Orozco & Cervera, 2013)

2.2.1.2.3. Imagen institucional

En relación a la imagen institucional, se define como el conjunto de todas aquellas percepciones y conceptos que tiene el público respecto a una determinada empresa, es decir, la reputación de la empresa en el mercado en el que opera en comparación con otras similares.(Capriotti, 2013).

La Imagen de una institución se define como los estereotipos y percepciones que el público se ha creado con relación a la empresa y a la calidad de servicio que brinda; la cual se han formado a partir de la satisfacción de sus necesidades en cuanto al servicio o producto que reciben de ella. También se refiere al conjunto de características que el público relaciona con una determinada organización.(J. Ramírez & Gochicoa, 2010)

Así mismo, la imagen institucional se define como una agrupación de las percepciones que se tiene con respecto a una organización. La imagen institucional se puede reforzar a través de la publicidad en los medios, pero también a través de la mejora de los servicios y productos que ofrecen, los cuales deben producirse pensando en la satisfacción de las necesidades del público; de tal manera que se vaya mejorando la opinión pública con respecto a la organización.(Bravo & Matute, 2011).

2.2.2. MyPes

En términos legales, la definición que se da a las MyPes, es el de empresas que están constituidas por personas naturales o jurídicas, y que realizan actividades en diferentes rubros o giros de negocio ya sean productivas, de servicios, de comercialización o extractivas(Mares, 2013).

Según lo que establece la normativa vigentes Ley 30056,se ha indicado que las micro y pequeñas empresas se agrupan teniendo en cuenta el volumen de sus ventas anuales de acuerdo al siguiente detalles: Microempresa: Aquella que sus ventas anuales son inferiores a las 150 UIT.Pequeña empresa: Aquellas que sus ventas anuales oscilan entre las 150 a 17000 UIT como máximo; y Mediana empresa: Es aquella cuyas ventas anuales oscilan entre 17000 a 23000 UIT como máximo, lo cual se encarga de supervisar la Superintendencia nacional de adunas (SUNAT). (Congreso de la República del Perú, 2013)

La MyPes brindan un importante aporte a la economía de en el Perú, al generar el 40% del Producto Bruto Interno y contribuir al incremento de la oferta laboral en un 80%, contrarrestando así el incremento de la pobreza por desempleo. (Sánchez, 2016).

2.2.3. Restaurantes

Se definen como todos aquellos locales dedicados específicamente a brindar servicios de alimentos y bebidas preparados para consumo dentro del mismo establecimiento en la mayoría de los casos, a fin de satisfacer las demandas y principales necesidades del público usuario. Los alimentos son preparados a base de productos frescos, y el trato con el cliente es directo y personalizado. (José García & Martínez, 2018).

También se definen como toso aquellos negocios abiertos al público en general en donde se ofrecen variedad de opciones de platillos y bebidas que se sirven para ser consumidos dentro del mismo local, el cual tiene las condiciones propicias para tal fin. (R. García, 2001).

Es importante mencionar que como otro tipo d negocios y empresas, esta actividad económica también está sujeta a ciertas normas que regulan la prestación de servicios, salvaguardando en todo momento la protección de los derechos del consumidor; como se encuentra establecido en la constitución política del Perú en su artículo 65. Así mismo, en el Decreto legislativo N° 1062, en su artículo 2° se establece la obligación de los negocios dedicados a la venta de alimentos preparados de dar garantía de la seguridad para la salud de los consumidores a través de la aplicación de las normas de higiene. (Raventos, 2009).

2.2.4. Trabajadores.

Se define como trabajador o trabajadora a todas aquellas personas que presta un servicio en una organización como un subordinado a cambio de un salario. Las personas en el afán de tener una mejor calidad de vida para ellos y sus familias,

buscan empleo y en muchas ocasiones se acepta este a pesar de que las condiciones laborales que se les plantean no son las más adecuadas.(Rodríguez Higor, 2011).

Por lo general, se considera a las personas dentro del grupo de trabajadores, si estos tienen una determinada ocupación por la cual perciben ingresos económicos que les permiten adquirir bienes y servicios para la satisfacción de sus necesidades y de sus familias; el cual nos permite intercambiar experiencias con otras personas y forma parte de nuestro desarrollo personal.(Lanari, 2005).

III. HIPÓTESIS

Al tratarse de una investigación del tipo descriptiva no se ha formulado una hipótesis. De acuerdo con la propuesta de Tamayo (2012), no necesariamente todas las investigaciones debieran tener una hipótesis, ya que al ser una investigación en la que se describen las características de una determinada variable, no se aplica la hipótesis en este estudio.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

Debido a la naturaleza del problema este proyecto de investigación es de nivel descriptivo por lo que tratará de detallar y especificar las características de la variable satisfacción laboral, los cuales serán obtenidos a partir de la aplicación del instrumento “encuesta”.

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, sino a través de la recopilación de datos en una encuesta para posteriormente hacer el análisis respectivo; y además se realizó en un periodo determinado de tiempo, año 2020.

Así mismo, la investigación fue de tipo cuantitativa, ya que ha permitido el observar los datos en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por los trabajadores del Restaurant Cevichería El Gran Chimú – Tumbes, año 2020. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de los trabajadores.

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Trabajadores
Restaurant Cevichería El Gran Chimú - Tumbes	MYPE	12

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Es una respuesta generalmente positiva de un trabajador en relación al centro de labores, a partir de la evaluación que el individuo hace de los diferentes aspectos que conforman las condiciones de trabajo. (Gargallo & Freundlich, 2009).	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Personal	Trato amable	Likert
				Capacidad	
				Asertividad e iniciativa	
			Instalaciones	Desenvolvimiento	
				Higiene	
				Accesibilidad	
				Seguridad	
			Servicios	Materiales óptimos	
				Climatización	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
			Imagen	Actividades desarrolladas	
				Actividades finalizadas	
				Percepción	
				Personalización	
			Satisfacción	Necesidades del cliente	
Compromiso					
Satisfacción del trabajador					
Satisfacción de las instalaciones					
	Satisfacción servicios				
	Satisfacción general				

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2020. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; para lo cual se les presentó el estudio a realizar y sus objetivos. Previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas.

4.5. Plan de análisis

Se recolectaron las siguientes covariables de *características de los trabajadores* como edad, sexo (femenino/masculino), grado de instrucción (Educación básica/Técnico/Universitaria/Posgrado); además las *características de las MyPes* como el número de personal por MyPe; y *características de la satisfacción laboral* (personal, instalaciones, servicios y actividades, imagen, satisfacción con la organización)

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cuál es nivel de satisfacción de trabajadores de las MyPes, sector Servicio, rubro restaurantes - Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, Tumbes – Tumbes, año 2020?	En las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes – Caso: Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de capacitación que presentan los trabajadores de las MyPes, sector servicios, rubro restaurantes – Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020. Determinar el nivel en que se encuentran las instalaciones en las</p>	<p>V1: Satisfacción laboral.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

MyPes, sector servicio, rubro restaurantes – Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020.

Determinar el nivel de la imagen en las MyPes, sector servicios, rubro restaurantes– Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú, año 2020.

Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector Servicio, rubro restaurantes– Caso: Restaurant Cevichería El Gran Chimú – Tumbes, año 2020.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta el estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características sociodemográficas.

Características	n (%)
Edad	37 ± 5.28
Sexo	
Femenino	5 (42.0)
Masculino	7 (58.0)
Estado civil	
Soltero	4 (33.0)
Casado	8 (67.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	3 (25.0)
Técnico	7 (58.0)
Superior	2 (17.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

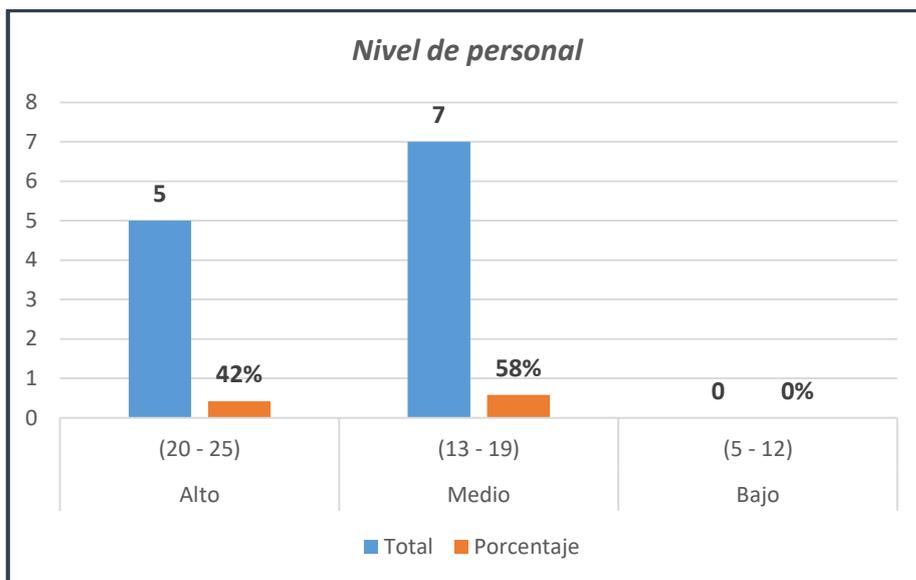
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	12 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	16 años

Tabla 3. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	5	42
Medio	(13 - 19)	7	58
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran Chimú – Tumbes, 2020.

Gráfico 1. Nivel del personal.



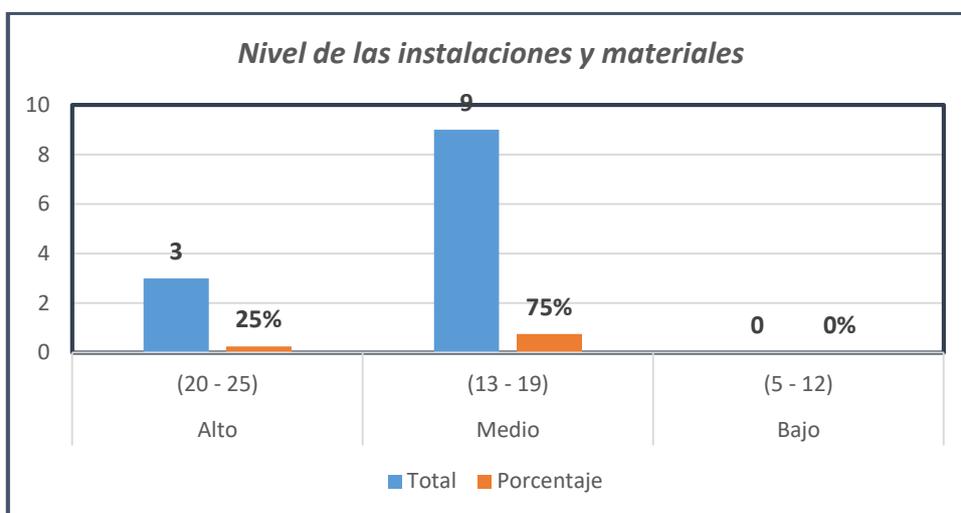
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones y materiales.

Instalaciones y materiales			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	3	25
Medio	(13 - 19)	9	75
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, 2020.

Gráfico 2. Nivel de las instalaciones y materiales.



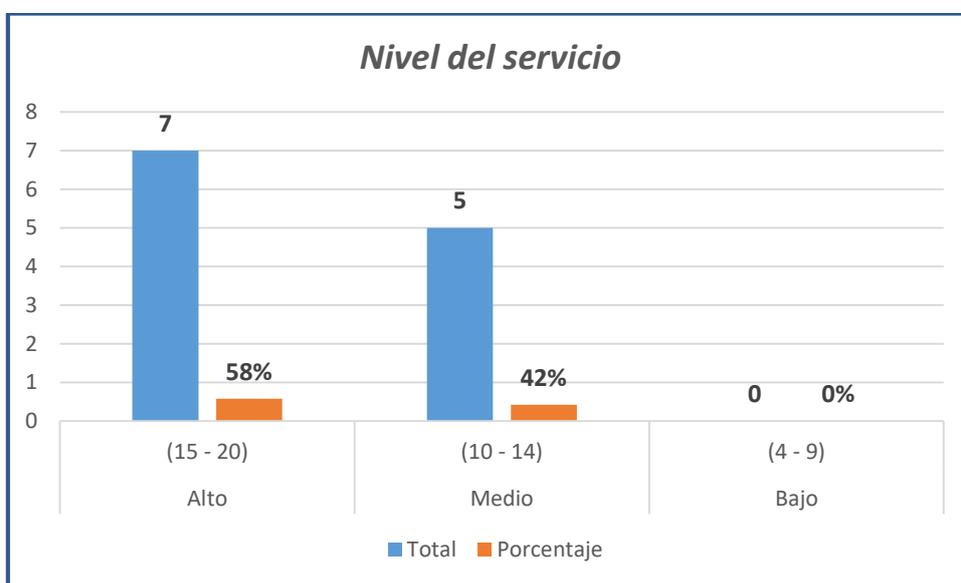
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel del Servicio

Servicios del Restaurante			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	7	58%
Medio	(10 - 14)	5	42%
Bajo	(4 - 9)	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, 2020.

Gráfico 3. Nivel del Servicio



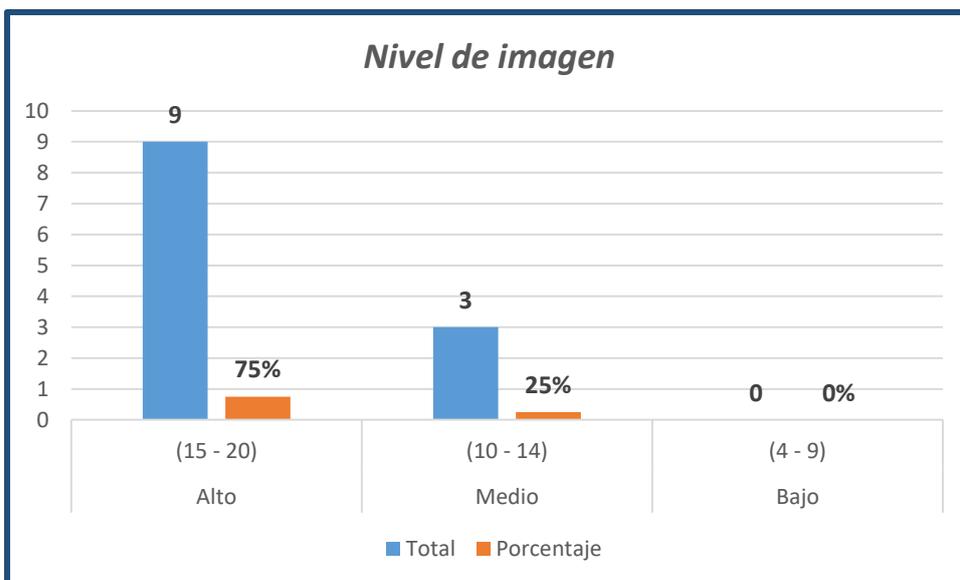
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de imagen institucional.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	9	75%
Medio	(10 - 14)	3	25%
Bajo	(4 - 9)	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran chimú – Tumbes, 2020.

Gráfico 4. Nivel de imagen.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción organizacional.

Satisfacción organizacional			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	7	58%
Medio	(10 - 14)	5	42%
Bajo	(4 - 9)	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran chimú – Tumbes, 2020.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción organizacional.



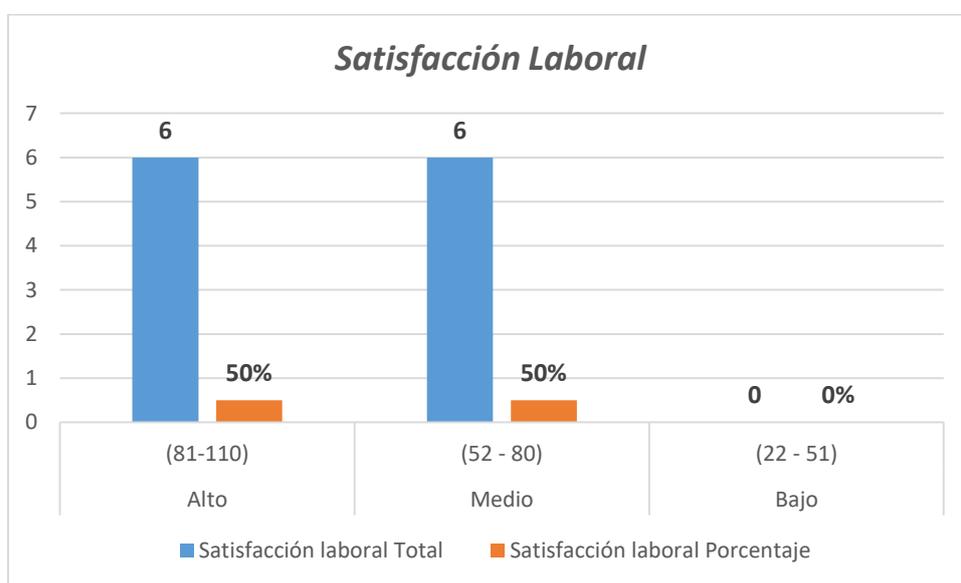
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	6	50%
Medio	(52 - 80)	6	50%
Bajo	(22 - 51)	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del Restaurante Cevichería El Gran chimú – Tumbes, 2020

Gráfico 6. Nivel de satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los propietarios:

Se aplicó la respectiva encuesta a los trabajadores de la MyPE, y respecto a las preguntas inherentes a las características sociodemográficas de la población en estudio, se encontró que la edad promedio de los trabajadores y trabajadoras es de 37 años de edad; siendo la mayoría de sexo masculino (58%), el 80% de los trabajadores son casados y la mayoría relativa tiene grado de instrucción técnico superior (58%).

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Se identificó que la totalidad de los trabajadores de la MyPe manifestó que se encuentra inscrita bajo el régimen MyPe, y que su tiempo de existencia en el mercado es de alrededor de los 16 años. La razón social con la que se encuentra registrada es como: Restaurant Cevichería.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

Se determinó que la mayoría de los trabajadores de la MyPe (58%) se siente satisfecho con respecto a la organización de la empresa, debido a que están de acuerdo con la estructura y las políticas de la misma; lo cual se relaciona con la información planteada por (Núñez, 2018). en su investigación sobre Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de los diferentes restaurantes que se encuentran afiliados a TripAdvisor en la Ciudad de Puno; donde al realizar una encuesta a 72 trabajadores de dichos establecimientos se identificó que existe un importante porcentaje de ello (44.4%) que se sienten mediamente motivados, es decir, que no están totalmente conformes en la organización con respecto a las políticas

sostenidas por la empresa; y sólo un 37,5% de los empleados se sienten conformes con los mecanismos de supervisión.

Así mismo se determinó que al menos la mitad de los trabajadores de la MyPe, se encuentran satisfechos con respecto a las condiciones laborales ofrecidas por la empresa, mientras que un importante 50% no se encuentra conforme con estas condiciones. Dicha información se relaciona con lo que plantea (Matías, 2019). En una investigación realizada en la Ciudad de Huaraz, con la finalidad de identificar y poder describir las características fundamentales de la gestión de calidad bajo el enfoque de la satisfacción laboral de los trabajadores de los restaurantes en el distrito de Huaraz, donde aplicó una encuesta a 41 trabajadores encontrando los siguientes resultados: Existe un porcentaje importante (36,59%) de los trabajadores que consideran que la empresa no les brinda las condiciones laborales necesarias para una satisfacción laboral; y así mismo, un importante porcentaje (41,46%) de los trabajadores consideran que la empresa casi nunca les ha brindado las herramientas requeridas para un desarrollo óptimo de sus funciones; y más de la mitad de los entrevistados refirieron no tener un ambiente adecuado para el trabajo y que las relaciones interpersonales no son buenas. Por lo cual llega a la conclusión de que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos y esto se va a reflejar en la calidad de atención al cliente, la cual puede verse seriamente afectada; siendo de vital importancia tomar conciencia y mejorar los conocimientos para mejorar la implementación de factores que contribuyan a la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01: La mitad de los trabajadores muestran un alto nivel de satisfacción laboral en su mayoría; pues consideran que se les brindan las condiciones necesarias para la realización de sus actividades, mientras que un importante 50% no se encuentra satisfecho con estas condiciones, por lo cual es importante identificar las necesidades de los trabajadores a fin de que exista una mejor motivación y por ende un mejor servicio.
- Respecto al objetivo específico 02: Los Trabajadores se muestran insatisfechos con las instalaciones y materiales de la MyPe, por lo cual es un factor en el que se debe invertir a fin de mejorar la calidad del servicio y la imagen de la empresa.
- Respecto al objetivo específico 03: Los trabajadores se encuentran satisfechos con respecto a la imagen de la MyPe ante el público, pues, aunque necesita reforzar algunos aspectos para mejorar la calidad de atención, se trata de brindar un buen servicio y siendo una empresa con experiencia en el mercado, goza de una buena reputación.
- Respecto al objetivo específico 04: Los trabajadores se sienten satisfechos con la organización de la MyPe, y con las políticas establecidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). *El Recurso Humano como Elemento Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad*.
- Ancajima, H. (2019). *Estímulos Empresariales y su Influencia en la Productividad de los Asesores en Financiera Confianza, Tumbes*.
- Aparicio, C., & Jaramillo, M. (2011). *Desarrollo de la Infraestructura y Reducción de la Pobreza*.
- Araúz, A., & Gozáles, M. (2018). Evaluación y Análisis de los Indicadores de Motivación Laboral Aplicado al Personal Operativo de Restaurantes de Comida Rápida. Retrieved March 20, 2020, from <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43>
- Avendaño, R. (2019). *Satisfacción laboral percibida en los Colaboradores de la Empresa Corporación de Restaurantes Asociados SAC - Lima*.
- Becerra, V. (2013). Recursos Humanos. *Emprende Pyme*.
- Bravo, R., & Matute, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. *Innovar*, 40. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Calderón, D., & Salas, Y. (2019). *Propuesta Estratégica para Rotación de Personal en Margarita Pinta Restaurant Pub*.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*.
- Castañeda, C. (2019). *Impacto de las principales variables de clima interno, estudio de caso: restaurante de un patch de Bogotá de una de las cadenas de comida rápida más famosas del mundo*.
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la Relación Entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres. *Contaduría y Administración*, 58.
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. , (2013).
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). *Factores Internos y Externos que Inciden en la Satisfacción Laboral*.
- García, Jerónimo, Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrod Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- García, José, & Martínez, M. (2018). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio*.
- García, M., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Revista Omnia*, 14(1315–8856), 144–159.
- García, R. (2001). *El restaurante caraqueño: Claves de éxito*.
- Gargallo, A., & Freundlich, F. (2009). Percepciones de los Socios y No Socios Cooperativistas Sobre la Satisfacción Laboral. *Revista de Estudios Cooperativos*.
- Hurtado, R. (2019). *Propuesta de Mejora de la Satisfacción Laboral como Factor Relevante para la Mejora de la Gestión de Calidad en los Restaurantes del Distrito de Huaral*.

- Lanari, M. (2005). *Acerca de la naturaleza del trabajo*.
- León, K. (2020). *Calidad de Servicio de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Restaurantes: Caso "Restaurant Cevichería Gabino" - Distrito de Corrales, Tumbes*.
- Mares, C. (2013). *Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú*.
- Matías, N. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de Satisfacción Laboral en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Restaurantes del Distrito de Huaraz*.
- Nazareno, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(16), 428–450. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V5I16.181>
- Negrón, A., Gemar, G., & Noda, M. (2020). Identificación de costos ocultos relacionados con la gestión de competencias laborales. *Revista Trimestral*, 26(1), 2020.
- Núñez, L. (2018). *Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Empleados de los Restaurantes Afiliados al TripAdvisor, Puno*.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*.
- Orozco, E., & Cervera, J. (2013). Diseño y distribución de instalaciones industriales apoyado en el uso de la simulación de procesos. *Investigación, Innovación e Ingeniería*, 1, 6–12.
- Prescott, N., & García, C. (2019). *Motivación Laboral y la Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla - Región Tumbes*.
- Ramírez, J., & Gochicoa, E. (2010). *Imagen Corporativa: Ventaja Competitiva para las Organizaciones PYME*.
- Ramírez, L. (2019). *Expectativas laborales de la generación de trabajadores Millennials y su permanencia en las organizaciones*.
- Raventos, F. (2009). *Régimen Jurídico de la Gastronomía en el Perú*.
- Rodríguez Higor. (2011). *Trabajador y Patrón*.
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). Desarrollo de Infraestructura y Crecimiento Económico: Revisión Conceptual. *División de Recursos Naturales e Infraestructura*.
- Sánchez, B. (2016). Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Las Mypes En Perú. Su Importancia y Propuesta Tributaria*, 1.
- Sayas, P., Báez, R., & hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. *Redalyc*, XXIII, 35–51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>
- Yarleque, T. (2018). *Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de Tumbes*.
- Zevillano, F. (2019). *Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Restaurantes Económicos: Caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*.
- Agudelo, M., Alveiro, C., Saavedra, B., & Ramiro, M. (2016). *El Recurso Humano como Elemento*

Fundamental para la Gestión de Calidad y la Competitividad.

- Ancajima, H. (2019). *Estímulos Empresariales y su Influencia en la Productividad de los Asesores en Financiera Confianza, Tumbes.*
- Aparicio, C., & Jaramillo, M. (2011). *Desarrollo de la Infraestructura y Reducción de la Pobreza.*
- Araúz, A., & Gozáles, M. (2018). Evaluación y Análisis de los Indicadores de Motivación Laboral Aplicado al Personal Operativo de Restaurantes de Comida Rápida. Retrieved March 20, 2020, from <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/genteclave/article/view/43>
- Avendaño, R. (2019). *Satisfacción laboral percibida en los Colaboradores de la Empresa Corporación de Restaurantes Asociados SAC - Lima.*
- Becerra, V. (2013). Recursos Humanos. *Emprende Pyme.*
- Bravo, R., & Matute, J. (2011). Efectos de la imagen corporativa en el comportamiento del consumidor. *Innovar*, 40. <https://doi.org/10.15446/innovar>
- Calderón, D., & Salas, Y. (2019). *Propuesta Estratégica para Rotación de Personal en Margarita Pinta Restaurant Pub.*
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa.*
- Castañeda, C. (2019). *Impacto de las principales variables de clima interno, estudio de caso: restaurante de un patch de Bogotá de una de las cadenas de comida rápida más famosas del mundo.*
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la Relación Entre Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores de las Ferias Libres. *Contaduría y Administración*, 58.
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* , (2013).
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). *Factores Internos y Externos que Inciden en la Satisfacción Laboral.*
- García, Jerónimo, Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrod Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- García, José, & Martínez, M. (2018). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio.*
- García, M., & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: de recurso humano a capital intelectual. *Revista Omnia*, 14(1315–8856), 144–159.
- García, R. (2001). *El restaurante caraqueño: Claves de éxito.*
- Gargallo, A., & Freundlich, F. (2009). Percepciones de los Socios y No Socios Cooperativistas Sobre la Satisfacción Laboral. *Revista de Estudios Cooperativos.*
- Hurtado, R. (2019). *Propuesta de Mejora de la Satisfacción Laboral como Factor Relevante para la Mejora de la Gestión de Calidad en los Restaurantes del Distrito de Huaral.*
- Lanari, M. (2005). *Acerca de la naturaleza del trabajo.*
- León, K. (2020). *Calidad de Servicio de las MyPes, Sector Servicio, Rubro Restaurantes: Caso "Restaurant Cevichería Gabino" - Distrito de Corrales, Tumbes.*

- Mares, C. (2013). *Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú*.
- Matías, N. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de Satisfacción Laboral en las Mypes del Sector Servicios, Rubro Restaurantes del Distrito de Huaraz*.
- Nazareno, I. (2020). Estudio de las estructuras organizacionales y su contribución a la sostenibilidad de las PYMES en Esmeraldas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(16), 428–450. <https://doi.org/10.23857/FIPCAEC.V5I16.181>
- Negrón, A., Gemar, G., & Noda, M. (2020). Identificación de costos ocultos relacionados con la gestión de competencias laborales. *Revista Trimestral*, 26(1), 2020.
- Núñez, L. (2018). *Factores de la Motivación y el Desempeño Laboral de los Empleados de los Restaurantes Afiliados al TripAdvisor ,Puno*.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*.
- Orozco, E., & Cervera, J. (2013). Diseño y distribución de instalaciones industriales apoyado en el uso de la simulación de procesos. *Investigación, Innovación e Ingeniería*, 1, 6–12.
- Prescott, N., & García, C. (2019). *Motivación Laboral y la Toma de Decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla - Región Tumbes*.
- Ramírez, J., & Gochicoa, E. (2010). *Imagen Corporativa: Ventaja Competitiva para las Organizaciones PYME*.
- Ramírez, L. (2019). *Expectativas laborales de la generación de trabajadores Millennials y su permanencia en las organizaciones*.
- Raventos, F. (2009). *Régimen Jurídico de la Gastronomía en el Perú*.
- Rodríguez Higor. (2011). *Trabajador y Patrón*.
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). Desarrollo de Infraestructura y Crecimiento Económico: Revisión Conceptual. *División de Recursos Naturales e Infraestructura*.
- Sánchez, B. (2016). Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Las Mypes En Perú.Su Importancia y Propuesta Tributaria*, 1.
- Sayas, P., Báez, R., & hernández, M. (2015). Causas de la Satisfacción Laboral en una Organización Comercializadora Mayorista. *Redalyc*, XXIII, 35–51. <https://doi.org/10.18359/rfce.1606>
- Yarleque, T. (2018). *Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de Tumbes*.
- Zevillano, F. (2019). Motivación Laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Restaurantes Económicos: Caso Restaurant Sabor Huamanguino, distrito de Ayacucho. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre “**Satisfacción de docentes de las MyPes, sector educación, rubro Instituciones Educativas Privada – Caso: I.E.P. Santísima Mater Admirabilis, Zarumilla – Tumbes, año 2019**”, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los docentes:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Viudo
- d. Divorciado

Grado de instrucción :

- a. Educación básica
- b. Técnico
- c. Superior
- d. Posgrado

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

- a. Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- b. Régimen Especial
- c. Régimen MYPE
- d. Régimen General

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

- a. 1 a 3 años
- b. 4 a 6 años
- c. 7 a 10 años
- d. 11 a más años

Características de la Satisfacción Laboral:

El cuestionario de evaluación de la satisfacción de los trabajadores y su relación con la percepción de calidad en Centros de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= total desacuerdo, 2 = desacuerdo, 3 = regular, 4 = de acuerdo, 5 = Total de acuerdo). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (Jerónimo García, Cepeda, & Martín, 2012)

ITEM	1	2	3	4	5
1. ¿El personal de la empresa le parece amable?					
2. ¿Hay suficiente número de personal en la empresa?					
3. ¿Estoy contento con el trato esperado por el personal?					
4. ¿El personal está cuando se le necesita y siempre está dispuesto a ayudar?					
5. ¿Los espacios están limpios y amplios?					
6. ¿La temperatura es la adecuada en el ambiente de atención?					
7. ¿Existe un olor agradable en el ambiente de atención?					
8. ¿La seguridad de la instalación es la adecuada?					
9. ¿Los materiales están en condiciones óptimas?					
10. ¿Disponen las instalaciones de algún medio para transmitir sus sugerencias?					
11. ¿La percepción de los demás clientes sobre la empresa es buena?					
12. ¿Hay buena relación entre el personal de la empresa?					
13. ¿Las actividades finalizan en el tiempo indicado?					
14. ¿la información sobre las actividades que se desarrollan en la empresa es adecuado?					
15. ¿Los horarios son convenientes para los clientes?					
16. ¿La empresa oferta frecuentemente sus productos o servicios?					
17. ¿Las actividades de la empresa son amenas?					
18. ¿En general estoy satisfecho con el personal de la empresa?					
19. ¿En general estoy satisfecho con las instalaciones y el material?					
20. ¿En general estoy satisfecho con los servicios y actividades que se ofertan?					
21. ¿Estoy satisfecho con la relación calidad/precio del servicio en general?					
22. ¿Mi impresión de la empresa en general es buena?					

Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Preciado León, Evelyn María.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes Cevicherías – Caso: “El Gran Chimú” – Tumbes, año 2020.

Si deseas participar, los evaluadores del estudio le presentarán un cuestionario físico. Podrás responder hasta en un tiempo estimado de 40 minutos. Debes saber que todas tus respuestas no se catalogarán como malas o buenas. Intenta responder a todas las preguntas con sinceridad y franqueza, si tienes alguna duda no temas en preguntar. Además, el estudio no representa ningún riesgo, puesto que solo responderás un cuestionario.

Toda la información que proporciones será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Magaly Quiñones Negrete al celular: 943489768, o al correo: magaly1968@outlook.com.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: vgorritis@gmail.com.

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Paz de Imán, María Rosa
Propietario

Preciado León, Evelyn María
Investigador

Fecha: ___/___/___

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Ítems																									TOTAL		
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20	21		22	Total
1	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	106
2	3	4	4	5	5	21	4	5	5	4	3	21	4	3	4	5	16	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	94
3	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	5	17	4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	87
4	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	19	5	2	4	4	15	5	4	4	4	17	99
5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	105
6	5	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	108
7	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	3	21	4	5	4	5	18	5	3	4	4	16	4	4	4	5	17	95
8	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	3	18	3	3	1	4	11	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	77
9	3	4	4	4	4	19	5	5	5	4	5	24	5	5	3	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	101
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	87
11	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	106
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	87

Anexo 05: Turnitin

TESIS - TITULACIÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo
