



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**SATISFACCIÓN DE TRABAJADORES DE LAS MYPES,
SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE – CASO:
RESTAURANTE CEVICHERIA “RÚSTICA DE
PALMERAS” – DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.**

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

AUTOR

NIMA INFANTE, JUAN ORLANDO

ORCID: 0000-0003-2898-2096

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Nima Infante, Juan Orlando

ORCID: 0000-0003-2898-2096

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

A la ULADECH – católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

Al DTI Escobedo Gálvez, José F. por sus enseñanzas y su involucramiento en mi investigación.

DEDICATORIA

A Dios, mi madre, mi padre por ser mi
fortaleza espiritual.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevicherías “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada restaurantes cevicherías en Tumbes, 2019, y una muestra de 5 trabajadores, 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 = 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*), se ha llegado a concluir que los locales tienen infraestructuras con material en deterioro, por lo que paso largos tiempos ya en función y ha de necesitar que sea remodelada más actual, cada ara necesita un mejor aspecto ventilatorio para que los comensales se sientan satisfechos y cada otro trabajador. Determinando que cada proceso para ser un servicio de buenos aspectos en calidad, tiene que cumplir con cada requisito en cuanto que haga que las dimensiones del trabajador sientan satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction in the MyPes, service sector, restaurant category - Case: “Rústica de Palmeras” cevichería restaurant - Corrales district - Tumbes, year 2019. With a research problem: What is the level of job satisfaction in the MyPes, service sector, restaurant category - Case: “Rústica de Palmeras” cevicherías restaurant - Corrales district - Tumbes, year 2019? With a research methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated cevicherías restaurants in Corrales - Tumbes, 2019, and a sample of 5 workers, applying surveys as an instrument of data collection through the use of the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension = 5 questions; facilities and materials dimension = 5 questions; services and activities dimension = 4 questions; image dimension of the organization = 4 questions; and dimension satisfaction with the organization = 4 questions), it was concluded that the place has an infrastructure with the material already deteriorated, since it already has a long time in operation and needs a more updated remodeling, the place needs good ventilation for the convenience of diners and the workers themselves. It is determined that the processes for the service are of good quality, because they meet all the requirements making workers feel satisfied in this dimension.

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	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.1.3. Antecedentes locales.....	12
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	15
2.2.1. Satisfacción laboral.....	15
2.2.2. MyPes	19
2.2.3. Restaurantes.....	20
2.2.4. Trabajadores	21
III. HIPÓTESIS	22
IV. METODOLOGÍA	23
4.1. Diseño de investigación	23
4.2. Población y muestra.....	23
4.3. Definición y operacionalización de variables	23
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
4.5. Plan de análisis	25
4.6. Matriz de consistencia.....	25
4.7. Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS	29
5.1. Resultados	29
5.2. Análisis de resultados	36
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	36
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:	36

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:	36
VI. CONCLUSIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS.....	45
Anexo 01: Encuesta	45
Anexo 02: Consentimiento informado.....	48
Anexo 03: Matriz de ítems	49
Anexo 04: Turnitin.....	50

I. INTRODUCCIÓN

Se ha estudiado el nivel satisfactorio en el trabajo, como puede ser desde un aspecto de investigador y en una versión metodológica, así como en cada área investigadora distinta, por lo que se explica en cada definición diferente. Por lo que resalta la que proporciona Locke (1976: 27), en la que la definió como “emociones reales, afectivas o amables, siendo causa de evaluaciones que la persona ha de realizar en su trabajo o en su vida acerca de él mismo”. (López, Sánchez, & Nascimento, 2010)

Para las empresas cualquiera sean los productos o servicios ofrecidas las prioridades principales será que los clientes se sientan satisfechos. En la última época, se considera como uno de los elementos importantes en lo que se organice o planifique dentro de las empresas, en la que se le examinará desde el de cuanto se obtiene de cada recurso económico. En los rubros empresariales de restaurantes, las expresiones competenciales son variables fundamentales, en la que las empresas deben ser eficaces para que los clientes se sientan satisfechos, de la forma que las empresas tendrían una mejor posibilidad de que se sigan manteniendo en la competencia mercantil, que en el día a día es más competitivo y que demandan los comensales. (Monroy, 2019)

Cada componente que se vincula con cada actitud y la motivación son componentes necesarios en los recursos humanos de las organizaciones empresariales, por lo que todo se inmersa en que se satisfagan las necesidades laborales. Cada característica importante de los servicios pueden ser las gratuidades laborales, que los trabajadores participen en que se tome una decisión se mantengan relaciones cordiales. cada empleado que este conforme con su labor,

que sienta motivación cuando realiza su trabajo y preparado para que brinde los servicios apropiados, son aquellos que están formados de manera eficiente y eficaz, lo que se implican en que se tome una decisión y aquellos que se les supervisa constantemente. (Sánchez, López-Guzmán, & Vázquez, 2007)

Cada servicio relacionado con los hoteles y turismo tiene perspectivas diferentes de promocionar, direccionar y organizar los productos tangibles. Teniendo una cualidad particular y perspectiva diferente estructural, forma de evaluar, crear costos, crear su método, táctica de excelentes comunicaciones que organice cada costo. Cada servicio hotelero y turístico cuenta con regímenes sobre que los clientes se sientan satisfechos, que siendo beneficiosa se debe tener una maniobra y/o manejo sólido que se ajuste a cada cualidad de rubro y del cliente. (Mendoza, Orgambídez, & Carrasco, 2010)

El factor diferenciante entre el factor de satisfacer se da de acuerdo a las tarifas que se reciben las perspectivas, analizando tres aspectos de que se satisfaga algo: si el factor apreciable es menos que lo que se da en percepciones, los clientes mostraran disconformidad, si las apreciaciones y las perspectivas se encuentran iguales los clientes reflexionaran que las conexiones son parejas, si las apreciaciones se han de encontrar delante que las perspectivas que requerían los clientes, se podrá decir que se han de encontrar conformes con los servicios que recibieron. (Cayo & Arcaya, 2013)

En Lambayeque desarrollando estudios en cuanto a niveles satisfactorios, en la que se ha determinado que cada objetivo en la tesis la Calidad de los Servicios para mejorar el nivel satisfactorio de los clientes dentro de los restaurantes el Cántaro de Lambayeque ha de ser: se ha definido los niveles

satisfactorios de la comensales del Restaurante el Cántaro de Lambayeque, se sabe que si las utilidades que se han captado inicios satisfactorios en cada cliente, definir si se quiere dar cumplimiento con cada interés del cliente, ver la determinación del nivel eficaz en cada servicio que se ofrece ha intervenido con la calidad de los servicios ofrecidos a cada cliente, dar una definición si los aspectos de seguridad han intervenido en la calidad de los Servicios ofrecidos a cada comensal, establecer si las simpatías de los trabajadores han de influir en la calidad de los servicios, dar una definición si cada material de los restaurantes ha de afectar en la calidad de los servicios. (Castañeda & Echevarría, 2018)

Así mismo en Puerto Maldonado desarrollándose investigaciones en cuanto al nivel satisfactorio en donde e ha de concluir que desde las problemáticas empresariales como la de Burgos's Restaurant, en la que se ha resaltado que cada empleado no posee los conocimientos suficientes sobre la calidad de los servicios o ya de sea si es importancia la puesta en práctica; pero lo relacionable entre calidad de los servicios y el nivel satisfactorio de los clientes es sobresaliente, pero para seguir bien el nivel satisfactorio, cada empleado debe saber en qué consiste la calidad servicial, para favorecer a la organización. (Izquierdo, 2018)

De igual forma, en Chimbote desarrollándose un estudio en cuanto al nivel que se satisface, en la que se ha concluido que cada comensal en cada cevichería en Chimbote, en gran porcentaje son hombres y sintiendo buenas expectativas en la calidad de los servicios, cada variable que se estudió concuerda positivamente en cada cevichería, habiendo conexiones buenas entre calidad de los servicios y cada sub dimensión que se aplica al cuestionario, así mismo no hay buenas conexiones entre cada particular socio-demográfico y la calidad de los servicios a los clientes. (Martínez, 2016)

En Tumbes, realizándose investigaciones en cuanto a la calidad de los servicios en la que se ha determinado que respecto a cómo se abastece y su factor estructural, los restaurantes entre ellos el “Bahía” ha ejecutado gran parte de los estándares que se establecen, y que se obtienen del resultado, en la que se ha demostrado que, si se da ejecución a los estándares de forma buena, en la que se llegue a comprobar que, dentro del restaurant, se disfrute de buenas calidades, por lo que cuenta con cocinas, cada comedor, zonas externas, los baños en buenos estados, despacho, que cuente con todo lo básico para brindar a los comensales servicios idóneos. (Guevara, 2015)

De igual manera, se han realizado investigaciones en cuanto al aspecto satisfactorio en la que se concluye que Rosillo Tours SAC ha mostrado excelentes calidades en las funciones que brinda es por ello que se ha observado que influye largamente en lo que se refiere a los aspectos que los clientes se muestren satisfechos. Las calidades de los servicios prestado por la empresa Rosillo Tours SAC ha mostrado buenos niveles a cada cliente en cada valor como el precio, calidad, son responsables y rápidos en las entregas. El agrado del cliente en la empresa Rosillo Tours SAC muestra grandes niveles para cada valor confiable, es afino, aceptado, seguro y de un factor material. (Yesán, 2018)

Realizándose a sí mismos estudios del factor satisfactor en la que se ha concluido que las particularidades de loa guías del cliente ha consistido en que cada sector organizador no usa tecnología para guía correctamente al cliente. Demostrándose que la particularidad de agradabilidad centrándose en que las organizaciones no concretan cada objetivo prometiente, puesto que las organizaciones no protegen su existencia, y en cuanto a la agradabilidad, el cliente

piensas que el trabajador no reconoce lo que aprecia el cliente; por ende, siendo bajo los niveles de agradabilidad. (Cuenca, 2019)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevicherías “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Determinar el nivel de empatía en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las instalaciones de las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de seguridad en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Conocer el nivel de los procesos en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Determinar los servicios en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019.

La justificación del estudio a nivel de teorías, ya que permite conocer cada definición la teoría de la variable de sentirse satisfecho en el trabajo; en la práctica, en la que se podrá aplicar instrumentos validados para obtener datos; metodológicamente, presentando un nivel como la descriptiva, cuantitativa y

diseños no experimentales; en el profesionalismo, por ello mi estudio me permite la obtención de mi título profesional de licenciado en administración.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Clavijo, 2016). En la tesis, propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, tuvo como objetivo general presentar una propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, para el mejoramiento de su sostenibilidad económica, teniendo como problema de investigación ¿Cuál sería la propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76?, usando una metodología del tipo descriptivo, con una población de 100 personas (clientes), aplicando como instrumento de recolección de datos encuestas y entrevistas. Se concluye que en Colombia 76 se vio la necesidad de presentar una propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76, diseñando herramientas que promuevan el desarrollo de la empresa, logrando de esta manera el reconocimiento y posicionamiento de la imagen corporativa en la región de Ocaña. Con el fin de proponer una herramienta de apoyo organizacional, estableciendo un sistema de trabajo que han de desarrollar los integrantes del restaurante para desempeñarse eficientemente, se diseñó la estructura organizacional. Para mantener una comunicación efectiva con el cliente, logrando su fidelización mediante la implementación de estrategias relacionadas con el producto, el precio, la publicidad y la plaza o canales de distribución de la empresa, se planteó un plan de marketing de acuerdo con la situación actual del mercado.

(Castro, 2018). En la tesis satisfacción de los clientes del restaurante choclo Loco de la ciudad de Manta, tuvo con objetivo general analizar la calidad de servicio y atención al cliente del Restaurante CHOCLO LOCO de la ciudad de Manta, para implementar estrategias. Teniendo como problema de investigación ¿De qué manera la satisfacción de los clientes incide en la calidad de servicio del Restaurante CHOCLO LOCO de la ciudad de Manta?, usando una metodología de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, de diseño no experimental, siendo la población de estudio 210 clientes del restaurante y como muestra se usó una formula estadística, aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario, donde se concluye que de acuerdo a la información según las percepciones de los encuestados al modelo SERVQUAL que consta de 27 ítems y está diseñada en 8 dimensiones se obtuvo el promedio de las dimensiones evaluadas en el restaurante “Choclo Loco”. En donde se muestra el comportamiento de cada dimensión por medio de una serie de graficas de barra. De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo determinar que existe una serie de importantes implicaciones en su mayoría para los empleados debido a que las percepciones de la calidad se encuentran por debajo de las expectativas de los clientes evaluados, según la escala de Likert, 3 los clientes quedarían medianamente satisfechos; por lo que se considera indispensable poder implementar aspectos que se identificaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más aun la calidad de servicio que ofrece el restaurante. Se ha elaborado una propuesta de lineamientos, que servirán para mejorar el nivel de servicio del restaurante “Choclo Loco”, que permitirá orientar las acciones decisiones e iniciativas que se deban tomar en cuenta con los clientes en atención, comunicación, trato, tiempo de espera, etc.

(Barrera, 2016). En la tesis La Gestión del talento humano y la Satisfacción del cliente en la cadena de restaurants Pollos D'Campo en la Ciudad de Ambato, que tuvo como objetivo general determinar la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del cliente de la cadena de restaurants Pollos D'Campo de la Ciudad de Ambato, teniendo como problema de investigación la deficiencia en la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la cadena de restaurants Pollos D'Campo en la Ciudad de Ambato; con una metodología de tipo descriptivo y correlacional, siendo la población de 302 clientes fijos y el segundo a los clientes internos con una población pequeña de 33 personas, empleando como muestra , aplicando como instrumento de recolección de datos la encuesta, donde concluye que, la mayoría de personas que trabajan en la empresa tienen estudios primarios debido a sus escasos recursos económica, en la empresa no existe un sistema de recompensas eficiente al personal por lo que existe una inconformidad entre los trabajadores, la administración del personal para el análisis de puestos siempre lo realizan mediante la entrevista personal y observación directa, con estas técnicas no se puede conocer las capacidades que posee el trabajador para desempeñar con eficiencia el puesto que se le otorga, los trabajadores no se sienten a gusto en su puesto de trabajo debido a que la motivación aplicada en la empresa no es adecuada, esto se refleja en que la mayoría del personal no cumple con los estándares de rendimiento, la recopilación de la información se encuentra confusa ya que todos los trabajadores indican que el cliente está satisfecho con su servicio, sin embargo, las encuestas arrojan estos resultados que deben ser confirmados mediante esta investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Martínez, 2016). En la tesis calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de comida marina Chimbote, 2016. Teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, con una metodología de tipo no experimental y de nivel cuantitativo- transversal correlacional, con una muestra de 127 clientes; aplicando como instrumento de recolección de datos la encuesta; donde se concluye que los clientes de los restaurantes de comida marina (cevicherías) ubicados en el casco urbano y alrededores de Chimbote son en su mayoría del sexo masculino, con un grado de instrucción diversa; que residen en el casco urbano de Chimbote en su mayor proporción, y tienen alta percepción de la calidad del servicio. Existe una relación directa entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente con coeficiente de correlación positiva de ambas variables. Existe relación directa entre la calidad de servicio en las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y satisfacción del cliente. Y no existe relación significativa entre las características socio-demográficas: grado de instrucción, edad, lugar de residencia, nivel de instrucción, y la calidad del servicio del cliente.

(Orellano & Tafur, 2018). En la tesis nivel de satisfacción de la atención al cliente en el Restaurante Mama Juana; siendo el objetivo general evaluar el nivel de satisfacción de la atención en el restaurante Mama Juana; con una metodología de tipo mixto y de diseño no experimental; con una población de 50 clientes y el muestreo utilizado en esta investigación, es el muestreo intencional o de conveniencia; aplicando como instrumento de recolección de datos la encuesta; donde se concluye que según el diagnóstico establecido se encontró que el

personal del restaurante Mama Juana cuenta con actitudes para poder brindar un buen servicio; porque son amables, cortes y empáticos. Sin embargo, le falta apoyo por parte de los directivos de la empresa para poder fortalecer sus cualidades y poder brindarles a los consumidores el servicio correcto. En cuanto a las características del personal 2 de los 4 colaboradores, son personas no especializadas en cuanto a atención al cliente, puesto que ellos solo cuentan con estudios secundarios, así mismo 3 de los 4 colaboradores del establecimiento, no están contratados, es personal que trabaja esporádicamente lo que conlleva a que haya una rotación continua de personal, creando un problema en la atención al cliente puesto que no se puede seguir un estándar de calidad de servicio. En cuanto al nivel de la atención al cliente en el restaurante Mama Juana se encontró que los clientes están satisfechos en la siguiente dimensión: cuando el cliente tiene un problema el restaurante muestra un sincero interés en solucionarlo con un 66%; así mismo, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder las preguntas de los clientes con un 50%. Por otro lado, se puede apreciar que el cliente se encuentra insatisfecho: cuando realizan sus transacciones al momento de cancelar en el establecimiento con un 26% y, además, que el restaurante no concluye la entrega de servicio en el tiempo prometido con un 8%.

(Izquierdo, 2018). En la tesis la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos's restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado – 2018. Siendo el objetivo Establecer el nivel de relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Burgos's Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado; con el problema de investigación ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente de la empresa Burgos's Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado – 2018?; con una

metodología de tipo básica y de diseño no experimental; la población es de 115 clientes; la muestra será de tipo probabilística; aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario; en donde se concluye que teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se llega a la conclusión que a partir del planteamiento del problema descrito respecto a la empresa Burgos's Restaurant, donde se menciona que los trabajadores no conocen el concepto de calidad de servicio y de la importancia que se obtiene si se aplica de la mejor manera el concepto del mismo, se puede decir que, directamente como calidad de servicio no tienen conocimiento pero si de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales ayudan a que se logre la satisfacción del cliente; asimismo, que a partir de los datos estadísticos resultantes de la evaluación y del objetivo general planteado se menciona que existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en un 91.3%, es decir que la relación es alta entre las variables, donde nos indica que, para poder generar mejoras en la satisfacción de los clientes se pueden tomar acciones en los componentes de la calidad de servicio. Esto nos muestra que los clientes no perciben que la empresa genere satisfacción mediante los elementos tangibles ni con la empatía que pretende lograr la empresa. Por otro lado, si sienten que la fiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta y la seguridad genera una plena satisfacción en ellos.

2.1.3. Antecedentes locales

(Cuenca, 2019). En la tesis caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las mypes del sector servicio rubro Restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018; siendo el objetivo general determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro

restaurantes en el mercado de Tumbes; con el problema de investigación ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el mercado de Tumbes, 2018?; con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 68 clientes; en este caso se aplicó la fórmula de muestra infinita; aplicando como instrumento de recolección de datos la encuesta; en donde se concluye que tanto el dueño como el personal no está comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra.

(Yesán, 2018). En la tesis la calidad del servicio Courier y la satisfacción de los Clientes en Tumbes, 2015 Caso: Rosillo Tours SAC, teniendo como objetivo general determinar la calidad del servicio Courier y su influencia en la satisfacción de los clientes; siendo el problema de investigación ¿Cómo influye la calidad del servicio Courier en la satisfacción de los clientes en Tumbes – 2015?; con una metodología de tipo aplicada y de diseño transeccionales (transversales); con una población de 60 clientes; aplicando como instrumento de recolección de datos el cuestionario; donde se concluye que La empresa Rosillo Tours SAC presenta una alta calidad en los servicios que presta lo cual implica una alta incidencia en la satisfacción de los clientes de alrededor del 71.7%. La calidad de los servicios prestado por la empresa Rosillo Tours SAC tienen una alta calidad entre sus clientes del orden del 60% en las dimensiones de precio, calidad, puntualidad y rapidez de la entrega. La satisfacción de los clientes de la empresa Rosillo Tours SAC presenta un alto nivel para las dimensiones de confiabilidad, empatía, receptividad, certeza y elementos tangibles.

(Guevara, 2015). En la tesis Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Bahía” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014. La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante “BAHIA” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurant “BAHIA” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El restaurante “BAHIA” es una empresa sólida con 5 años en el mercado, orientado a la oferta de comida fusión; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, el restaurante “BAHIA” cumple con el 80.22% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo, existen muchos aspectos

por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

Se ha de determinar que el aspecto satisfactorio es sentirse placido de lo que experimentó el cliente después de haber adquirido as utilidades o beneficios de las empresas. (Vrava, 2002)

Sentirse satisfecho profesionalmente son posturas frecuentes que los trabajadores han de tener en sus funciones. Sentirse satisfecho profesionalmente son posturas y no son comportamientos. Transformándose en alternativas importantes para cada argumento que se presente: se conecta indiscutiblemente con cada causante de rendimiento y prioridad significativamente para tantos que averiguan conductas institucionales. (Robbins, 2004)

Definir el factor satisfactor como efectos de vivir el cliente con los productos. Generalmente cada empresa presente conoce cada logro, necesita en mayoría conquistar que el cliente se sienta satisfecho, lo que remodelo al factor satisfactor en buenos indicativos de obtener ganancias a largos plazos en las empresas. (Setó, 2004)

2.2.1.1. Características:

Hacer que se sienta satisfechos es un factor que se complica al evaluarse: es un factor conformado por cada aspecto que se mostrará: el intelecto o ideas respecto a los beneficios y organizaciones. Afectuosa o sentimentalmente respecto de

beneficios u organizaciones acerca de las conductas o como se adquieren los productos. (Küster, 2002)

Sentirse satisfecho es difícil de que se modifique: siendo la consecuencia de que se viva y se desarrolle cada enseñanza de forma personal y grupal. Para aquellos clientes que no se convencen plenamente de mostrarse satisfechos con las personas que lo atendieron, siendo difícil que se haga varianza de esas posturas ante cada concreto progreso que ha de pensar que es ocasional. (Küster, 2002)

Mostrarse satisfecho no se considera como aislado que es sólo que se define por aspectos: dentro de las ventas se ha mezclar tanto el elemento tangible y las personas. Consecuentemente, convencer de mostrarse satisfecho se definirá de acuerdo a como prosigan los trabajadores y la empresa, de igual forma por alguna otra razón como un producto tangible. (Küster, 2002)

2.2.1.2. Tipos:

Mostrarse satisfecho estrictamente: Ha de referirse a modelos satisfactorios funcionales. Como se trata el cliente con los distribuidores se ha de definir por una buena impresión, en concreto con el factor entusiasta y confiable. (Setó, 2004)

Nivel satisfactorio sólido: se han de alcanzar como grados comprensibles y de requisitos apáticos por parte de lo clientes. Cada buena impresión del cliente para los distribuidores se han de definir por el nivel firme y convencible. Cada comprador anhela que todo ha de seguir igualmente. (Setó, 2004)

Nivel satisfactorio resignado: los modelos satisfactorios no se impulsan por los acatamientos de cada perspectiva del consumidor, sino por los actos que los

consumidores tienen las sensaciones de que no es suficiente que se quiera más de lo que normalmente recibe. (Setó, 2004)

2.2.1.3. Dimensiones:

2.2.1.3.1. Empatía

Definido como medidor importante en cada aspecto observador de los comportamientos humanos, y con efectos en sus estudios mostrándose grandes provechos dentro de las áreas como el psicólogo de igual forma como indagar los comportamientos humanos, y así mismo. (Márquez, Fernández, & López, 2008)

De igual forma ha de definirse como conjuntos de variables que han de introducir cada método que se ha de plantar en los lugares de otras personas, con varias reacciones como la emotiva y no emotiva. Es por ello que, al plantarse de otras personas, se ha de poseer comportamientos de ayuda que ha de ocasionar al menos una buena impresión, lo que ha de originar se pueda transmitir una emoción y se entienda en buenas maneras las circunstancias que las personas viven. (Bustamante, Llorens, & Acosta, 2014)

De igual forma, ser empático es un elemento estimulante importante en los comportamientos generosos. Ser empático se entiende como entablar a dar un aspecto solucionador emotivamente, de acuerdo a causas éticas que ayudan mucho en las conductas humanas. (Calderón, 2012)

2.2.1.3.2. Instalaciones

Cada instalación en un conjunto de un recurso patrimonial, que en las veces que no se usa directamente en los métodos elaboradores ha de sostener que se puedan generar fábricas y cooperar a que se corrija en forma productiva cada afinidad

colectiva en las modificaciones de cada recurso y función. (Pópulo, Romero, & Delgado, 2002)

Consiguientemente, ha de comprender conjuntos de disposiciones de la arquitectura, un material e instalación que son duraderos y rentables, conformantes de los orígenes en las que se ha de elaborar las proposiciones de cada para cada zona lucrativa y de domicilio. (Perrotti & Sánchez, 2011)

De igual se define cada instalación como elementos adicionales que han de brindar una utilidad de ayuda para intervenir en trabajos particularmente. Si se relaciona ello con cada instalación es visto como utilidades particulares y/o de igual forma como causas que se adicionan a las utilidades de cada domicilio. (Aparicio, Jaramillo, & Román, 2011)

2.2.1.3.3. Seguridad

Definidos como características garantistas, como aspectos vistosos se ha precisar que las ideas de seguridad poseen caracteres de particularidad relacionables a como se sienten los individuos de no correr riesgos, e instrumentos particulares que han de establecer carencia de veracidad del riesgo. (González, López, & Yáñez, 1994)

Tener aspectos seguros en el trabajo ha de conceptualizar incidentes como la ejecución o efectos de peligros, son “acontecimientos inesperados ha de suspender u obstaculizar las funciones laborales, lo que implica peligros para cada individuo o infraestructura”. (Cortés, 2007)

De similar contexto, son corporativos causas de que se funden, incorporen y funcione cada propósito en las indagaciones totales de coexistencias tranquilas y que muestran paciencias totales de la sociedad. (Álvarez, 2005)

2.2.1.3.4. Procesos

definido como un conjunto de acciones realizadas dentro de un espacio concreto, que comienza por poco o bastantes formas de acceder a un elemento tangible o conocimientos con utilidades que se han aplicado. Las presentes dimensiones de administran de forma adecuada cuando se utiliza algún instrumento que considere algún método. (Maldonado, 2017)

2.2.1.3.5. Servicios

Puntualizando cada servicio en cada cierta forma asegurando las presentes orientaciones en cada organización de un servicio que se acopia a los programas y cada norma táctica de las zonas laborales. Los servicios han modificado procesos de formas esenciales características de aquellos que lo han de disfrutar. (Shaw, 1991)

De igual forma, se ha emergido en las practicas financieras ya que se ha de complacer cada exigencia de los clientes superiores a lo que logran que se realicen con ellos mismos, siendo de manera individual o colectiva. (Araluce, 2001)

El concepto de “servicio” es confundible y confundible, ya que ha de incluir en diversas acciones de financiamiento, en donde no se contienen en cada principal actividad -principal que se dirige al factor productible de un beneficio económico de los medios - ni en la actividad secundaria – en la que las funciones primordiales son las alteraciones de cada elemento básico en cada bien. (Escauriaza, Subirana, & Torres, 2001)

2.2.2. MyPes

Son normas que se establecen por el gobierno del Perú con las finalidades de promocionar las competencias y así mismo ayudar a que progresen la micro y pequeña empresa, de igual forma la obtención y que se formalice cada una por ello las características han de contar con un beneficio laboral y tributario y así apoye a que evolucione y genere novedosos puestos de trabajo, y que aporte al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2 ha definido a una MyPes como unidades económicas que se constituyen por personas naturales o jurídicas. Las vigentes normas se han dado bajo en D de Urgencia N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. La micro, pequeña y mediana empresa se da entre cada categoría empresarial: microempresa debe tener venta anual de 150 UIT (S/592,500); pequeña empresa han de tener una venta anual para los por encima de los 150 UIT (S/ 592,500) y superiormente 1700 UIT (S/6715,00); las medianas empresas han de tener una venta anual superior a 1700 UIT (S/6715,000), y como máximo 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 ha eliminado los números máximos del personal como un componente calificadorio de la MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Restaurantes

Se ha definido de forma simple como establecimientos de transacciones de mínimos valores monetarios, a través de grandes decoros y empleado apropiado para elaborarse de forma inmediata como los cines, las cartas son cuadernos, cada trabajador, el artista e interprete, y sus aspectos que no se destrecen con los fines de que se establezca su economía. (Cooper, Floody, & McNeill, 2002)

En cada restaurante se ofrece labores de que elaboran un trabajo alimentario o de bebida. En cual ha encajado entre el tercer nivel económico (servicios), de igual forma, es un elemento de las infraestructuras turísticas. (García, 2017)

Siendo el nivel empresarial que ha de usar los artes culinarios y de una instalación cómoda para que brinde banquetes y variedad de alimento, mediante valores económicos, con los objetivos de ser gastadas en los locales propios. (Melgosa, 2007).

2.2.4. Trabajadores

Se ha de comprender en cada trabajador, a aquel individuo que brinda favor propio dentro de que se desarrolle de forma colectiva cada labor entre el factor subordinante de otros individuos o bajo las organizaciones, las contribuciones de sus labores se tienen que pagar. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

De igual forma, los trabajadores independientes son las personas que en los procesos de labores han de efectuar un trabajo para cada destinatario, en la que no se ha de requerir de un jefe, siendo aquel el propio líder. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

Se ha de entender por un trabajador que administra aquello que ha de determinar en aquella elección o dirección de su empresa, siendo así que posee personalidad que reemplace al líder en frente de otros empleados, y pudiendo que se suplante en las mayorías o todo aquel cargo. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de satisfacción laboral.

(Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

La población es finita y estuvo constituida por trabajadores del restaurante cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes. La muestra está constituida a criterio del investigador considerando la totalidad de docentes. Desempeñando sus funciones de acuerdo a los criterios de inclusión.

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Propietario	# Trabajadores
Restaurant Cevichería Rústica de Palmeras	MYPE	1	5

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	Grado que tiene una persona frente a su lugar de trabajo, presentando incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida de los empleados. (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Empatía	Amabilidad del servicio	Likert
				Capacidad de personal	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
				Espacios limpios	
			Instalaciones	Buena ventilación	
				Olor agradable	
				Seguridad	
				Materiales óptimos	
			Seguridad	Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
				Actividades desarrolladas	
			Procesos	Actividades finalizadas	
				Horarios	
Oferta de productos					
Actividades amenas					
Servicios	Satisfacción del trabajador				
	Satisfacción instalaciones				
	Satisfacción servicios				
	Satisfacción calidad				
				Satisfacción general	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, 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 que el trabajador manifestó.

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 trabajadores por MyPes, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPes/Régimen Especial/Régimen General); 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 el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, Las sector servicio, rubro restaurante – Caso: ¿restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” de Distrito de Tumbes, año 2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de empatía en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – Distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las instalaciones de las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante</p>	V1: Satisfacción laboral.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

cevichería “Rústica de Palmeras” –
Distrito de Tumbes, año 2019.

Determinar el nivel de seguridad en
las MyPes, sector servicio, rubro
restaurante – Caso: restaurante
cevichería “Rústica de Palmeras” –
Distrito de Tumbes, año 2019.

Conocer el nivel de los procesos en
las MyPes, sector servicio, rubro
restaurante – Caso: restaurante
cevichería “Rústica de Palmeras” –
Distrito de Tumbes, año 2019.

Determinar los servicios en las
MyPes, sector servicio, rubro
restaurante – Caso: restaurante
cevichería “Rústica de Palmeras” –
Distrito de Tumbes, año 2019.

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 artículo científico.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características demográficas.

Características	n (%)
Edad	31.6 ± 11.41
Sexo	
Femenino	4 (80.0)
Masculino	1 (20.0)
Estado civil	
Soltero	5 (100.0)
Casado	0 (0.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	5 (100.0)
Superior	0 (0.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

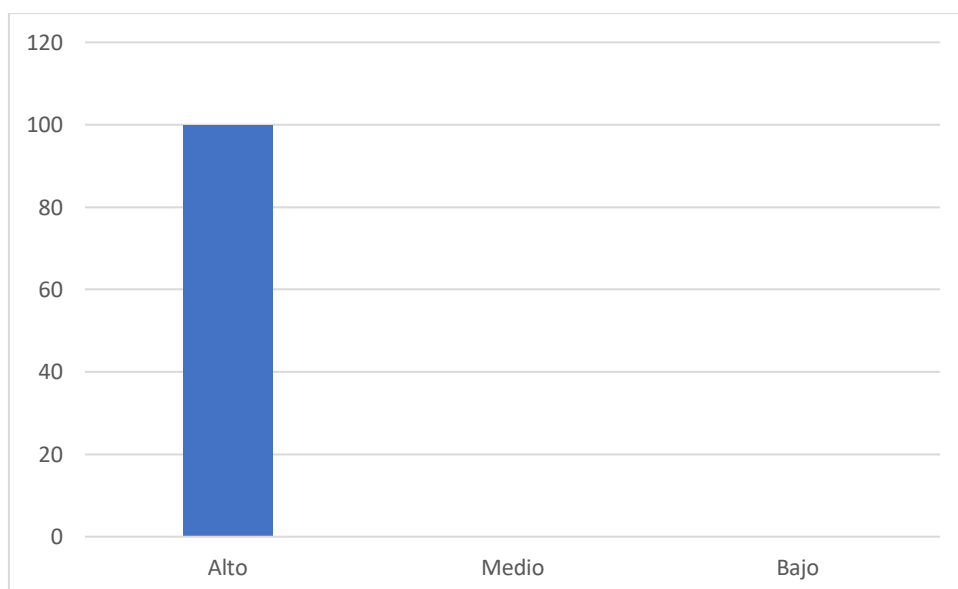
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	1
Modalidad	
Restaurant	0 (0.0)
Restaurant Cevichería	5 (100.0)
Picantería	0 (0.0)
Restobar	0 (0.0)

Tabla 3. Nivel de personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	5	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel de empatía.



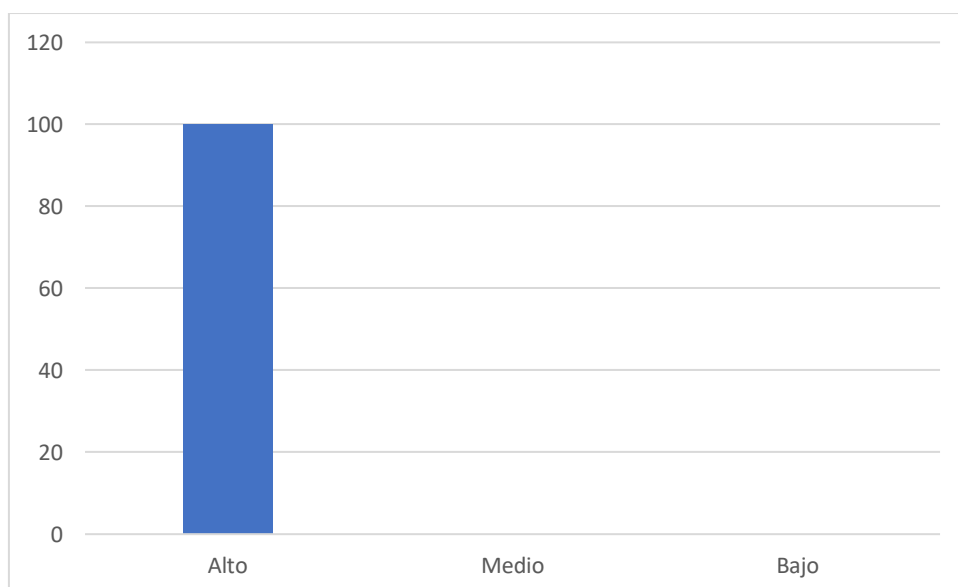
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	5	100
Medio	(13 - 19)	0	0
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel de las instalaciones.



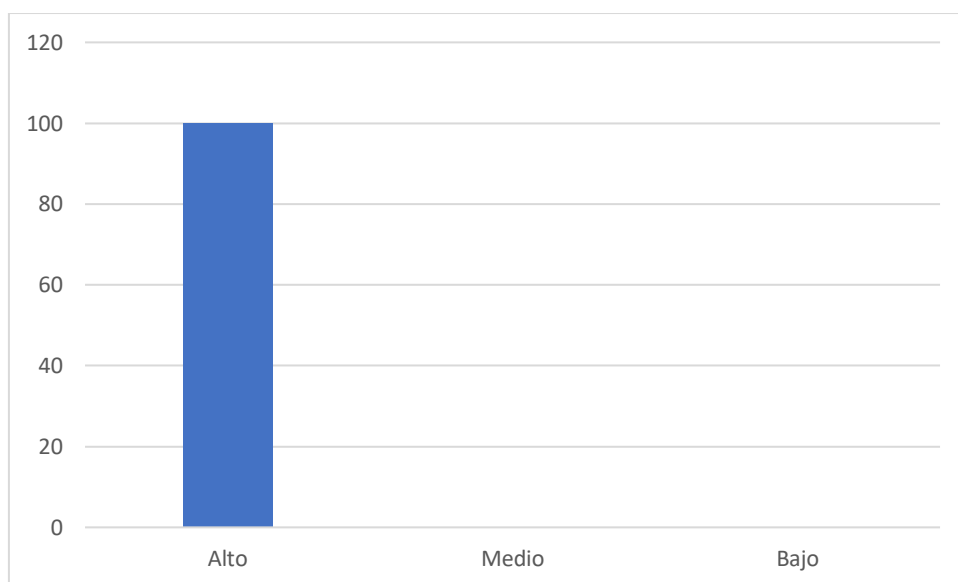
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de la seguridad.

Servicios			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	5	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de la seguridad.



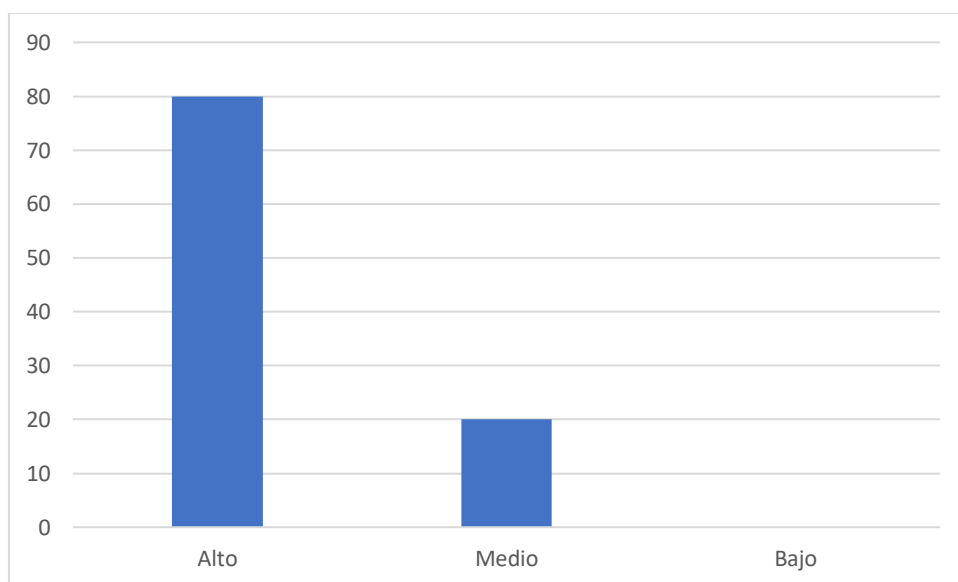
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de los procesos.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	4	80
Medio	(10 - 14)	1	20
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de los procesos.



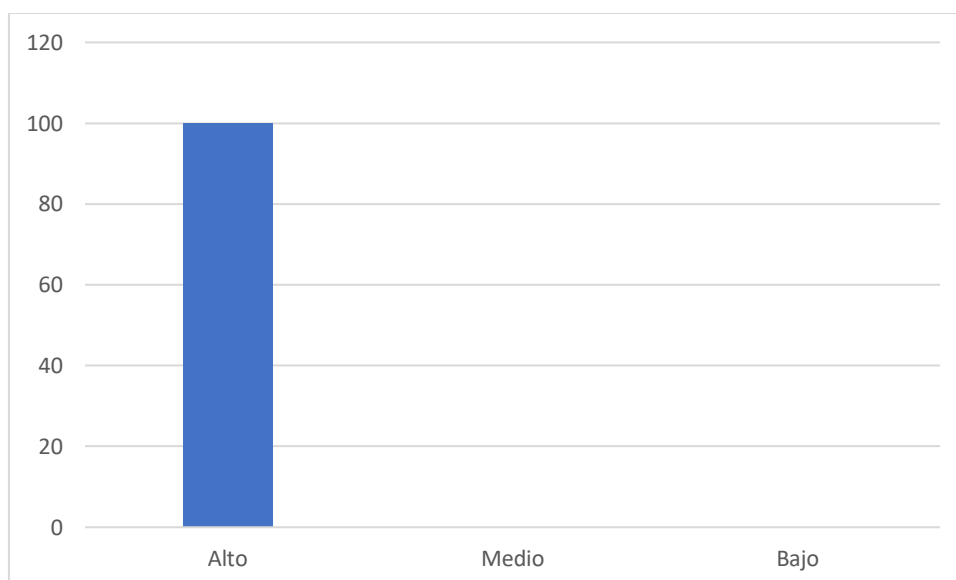
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de los servicios.

Satisfacción organizacional			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	5	100
Medio	(10 - 14)	0	0
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de los servicios.



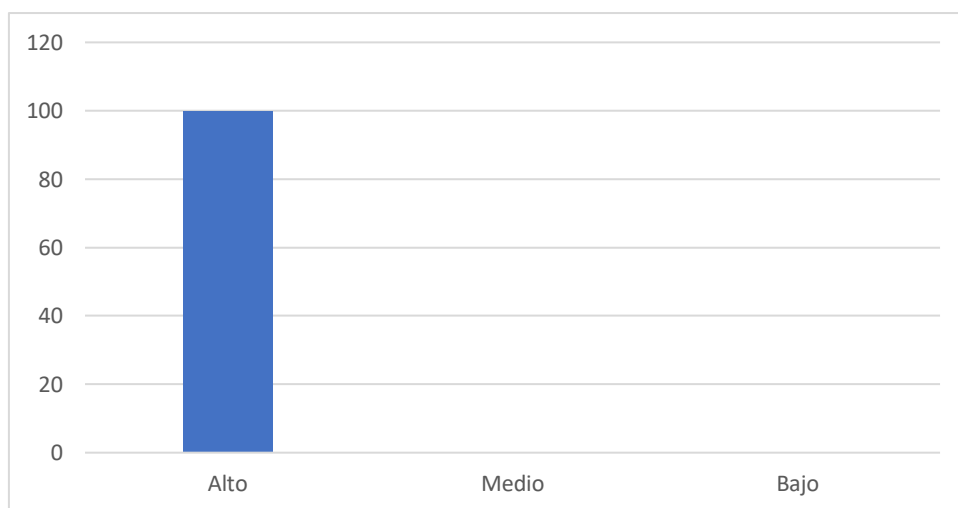
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	5	100
Medio	(52 - 80)	0	0
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Rústica de Palmeras, Tumbes, 2019.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:

Generalmente cada trabajador que se encuestó del restaurante Cevichería "Rústica de Palmeras" de la ciudad de Tumbes, en su mayoría las personas son mujeres, e encuentran solteros, y cada estudio superior se desarrolla en un instituto de educación superior, con la finalidad de llevar una carrera de la gastronómica.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Entre los restaurantes el de venta de ceviche "Rústica de Palmeras" a de pertenecer a los regímenes de MyPes, en la que es el dueño el Sr. Neyra Escudero Eyson con 30 años de edad, su organización empresarial posee un aproximado de tiempos que se ha establecido e oscilado entre a 01 años como aproximado de acuerdo a cada testimonio que se obtuvo por recursos humanos.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

En cuanto al nivel poblacional y el espacio muestral de los que se han encuestado entre los restaurantes el que es de venta de ceviche "Rústica de Palmeras", en la que se determina que respecto al factor dimensional de ser empático se encuentra en niveles altos, ya que a algún miembro de los trabajadores ha de creer que no se apoyan entre sí mismos, y de igual forma porque han de considerar que debe aumentar los trabajadores en lo referible a los aspectos de cocinas en cuanto que a cada fecha especial s encuentran bastantes demandas no abasteciéndose entre sí ya que han

considerado que en tal fecha no se ve que se apoyen entre cada trabajador, de acuerdo con (Bustamante et al., 2014) el que ha definido que el factor empático como un conjunto de cada variable que ha introducidos cada método que se plante en el lugar de otras personas, reaccionando emotiva y no emotivamente. Es por ello, al plantarse en el territorio de otra persona, tienen comportamientos de ayuda que ha ocasionado una buena impresión, lo que da origen a la transmisión de una emoción y pudiéndose ser entendido de formas buenas las circunstancias en que viven. Relacionado con el aspecto dimensional de cada instalación encuentra en niveles medios por lo que se encuentran lugares que no hay olores agradables, ya que en cercanía a los establecimientos se han de criar cada diferente animal, de igual forma no se halla un libro de reclamaciones o ánforas para hacer al menos una sugerencia, de igual forma no todo material e encuentra en una óptima condición, y finalmente las infraestructuras son de materiales que han sido construidos desde hace mucho tiempo y son de material del nuestro entorno, en la que (Perrotti & Sánchez, 2011) han manifestado que tales dimensiones comprender grupos de dimensiones arquitectónicos, material o instalación que es durable y rentables, que han de conformar los orígenes dentro de las que se elaboran proposiciones de una utilidad para cada zona lucrativa y domiciliar. En cuanto a las dimensiones de la seguridad se distingue con niveles intermedios, por lo que cada actividad laboral muchas veces no termina dentro de los horarios establecidos y siguen trabajando, y que en alguna oportunidad no se ha de ofrecer al cliente los datos adecuados sobre cada actividad que ha de desarrollar, en la que (Cortés, 2007) precisa que la seguridad en el trabajo

ha de conceptualizar los incidentes, como puede ser que se realice o produzca un efecto peligroso, en “acontecimientos inesperados suspenden u obstaculizan las labores funcionales, lo que logra que implique peligros para cada individuo o infraestructura”. En las dimensiones del proceso ha representado niveles medianos, pero en la mayoría de cada horario que se atiende es aprovechado por cada cliente, de igual forma en otra similar ocasión en cada plato ofrecido se hayan interesantes montos ofertantes, así mismo cada actividad es agradable y grata para cada comensal, y generalmente los trabajadores han mostrado satisfacción por cómo se muestran atendiendo a cada cliente. En la que (Maldonado, 2017) ha definido las dimensiones como el conjunto de acciones que han de realizarse dentro de determinados espacios, se comienza por una poca o mucha accesibilidad a un elemento tangible o conocimiento con utilidad que se le aplicó. Tales dimensiones se administran de forma adecuada con el uso de variados instrumentales de que se coordine cada método. En las dimensiones del servicio se ha presentado niveles medios, en la que en la mayoría todos no muestran satisfacción con los y las instalaciones de los locales, de igual forma unos han considerado que no muestran satisfacción con la calidad/costo de los servicios generalmente. En la que (Escauriza et al., 2001) ha considerado que el concepto de “servicio” es confundible y genérico, ya que ha de incluir una variada función financiera, en la que no se ha de contener dentro de la principal actividad – principal que se dirige a producir un beneficio económico de los medios- ni en una actividad secundaria – en la que las funciones principales son las alteraciones básicas de un bien.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto a los objetivos específicos el N° 01:

Se ha llegado a la conclusión que el puesto de venta de ceviche “Rústica de Palmeras” cada empleado en alguna oportunidad no han expresado valores de trabajar en grupo, no muestran empatía al encontrarse bajo presiones laborales, se ha considerado que deben fomentarse reuniones y que se incluya al propietario del negocio para que en una fecha que se demande más se debe repartir bien cada actividad y no improvisan ninguna acción.

- En cuanto a los objetivos específicos el N° 02:

Concluyéndose que los locales han de tener infraestructuras con un material que ya está en deterioro, por lo que ya a pasado bastante tiempo en que funciona y a de necesitar remodelaciones actuales, los locales han de necesitar espacios ventilados para que se sienta cómodo cada comensal y de cada mismo estudio.

- En cuanto a los objetivos específicos el N° 03:

Dentro de este se ha determinado que dicho restaurant cevichería “Rústica de Palmeras” se ha de poner en práctica el respeto hacia cada horario del personal, de igual forma resultando ser ambientes seguros para el personal.

- En cuanto a los objetivos específicos el N° 04:

Determinándose que cada proceso en cuanto a los servicios son calidosos, ya que han de cumplir con cada requisito por lo que hace que en las dimensiones cada trabajador muestre satisfacción.

- Respecto al objetivo específico 05:

Determinándose que en el servicio cada trabajador concuerda que debe haber una mejor instalación y en material que se emplee para que se elabore el alimento bebida ofrecida. Generalmente muestran satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2005). Hablemos de seguridad. Retrieved December 11, 2019, from Ediciones Pluma de Mompox website: <https://books.google.com.pe/books?id=4y2sjbwSCO4C&pg=PA27&dq=definición+de+seguridad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi3z7OAvq7mAhXrD7kGHSnIDoAQ6AEITDAF#v=onepage&q=definición+de+seguridad&f=false>
- Aparicio, C., Jaramillo, M., & Román, C. (2011). *Desarrollo de la infraestructura y reducción de la pobreza: el caso peruano*. Universidad del pacífico.
- Araluce, M. (2001). Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global. Retrieved December 11, 2019, from Ediciones Díaz de Santos, S.A website: <https://books.google.com.pe/books?id=U8Soc1Ybuo4C&pg=PA20&dq=definición+de+servicios&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiI0cPY2a7mAhW4IrkGHQCxAb84ChDoAQgyMAI#v=onepage&q=definición+de+servicios&f=false>
- Barrera, V. (2016). *La gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la cadena de Restaurants Pollos D´Camo en la ciudad de Ambato*. Universidad técnica de Ambato.
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Empathy. Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, (0719–4420), 7–17.
- Calderón, R. (2012). Empatía y clima familiar en niñas costarricenses de edad escolar. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación,”* 12(1409–4703), 1–27. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44723985002>
- Castro, K. (2018). *Análisis de la satisfacción de los clientes del Restaurante Choclo Loco de la Ciudad de Manta*. Universidad Laican Eloy de Manabí.
- Cayo, N., & Arcaya, L. (2013). Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la Ciudad de Puno 2011 - Perú. *Comuni@ccion*, 4(2219–7168), 28–37. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449844866003>
- Clavijo, A. (2016). *Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de*

los clientes en el Restaurante Colombia 76. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.* , (2013).

Cooper, B., Floody, B., & McNeill, G. (2002). *Cómo iniciar y administrar un restaurante.* Retrieved December 11, 2019, from Grupo Editorial Norma website: https://books.google.com.pe/books?id=EAB1IkM2gDIC&pg=PA9&dq=definicion+de+restaurante&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj9v63Zh6_mAhVJLLkGHc33C4AQ6AEIPzAD#v=onepage&q&f=false

Cortés, J. (2007). *Es seguridad e higiene en el trabajo.* Retrieved December 11, 2019, from Editorial Tébar website: <https://books.google.com.pe/books?id=y9IE1LsvwwQC&pg=PA569&dq=definición+de+seguridad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi3z7OAvq7mAhXrD7kGHSnIDoAQ6AEIPjAD#v=onepage&q=definición+de+seguridad&f=false>

Cuenca, P. (2019). *Caracterización de la gestión de la calidad y satisfacción del cliente en las mypes del sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Escauriaza, M., Subirana, J., & Torres, X. (2001). *INNOVACIÓN EN SERVICIOS.*

García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrode Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.

García, M. (2017). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio.* Retrieved December 12, 2019, from Editorial CEP S.L website: <https://books.google.com.pe/books?id=wcUDwAAQBAJ&pg=PA13&dq=definición+de+restaurante&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiBkq6i8bDmAhUhJLkGHXsICq8Q6AEIODAC#v=onepage&q=definición+de+restaurante&f=false>

González, S., López, E., & Yáñez, J. (1994). *Seguridad pública en México: problemas, perspectivas y propuestas.* Retrieved December 11, 2019, from Universidad Nacional Autónoma de México website:

<https://books.google.com.pe/books?id=Cp1Ku9CEoywC&pg=PA43&dq=definici3n+de+seguridad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi3z7OAvq7mAhXrD7kGHSnIDoAQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

Guevara, K. (2015). *Evaluaci3n de la calidad del servicio del restaurante "Bahía" de la ciudad de Tumbes, utilizando est3ndares derivados de las buenas pr3cticas, en el a3o 2014*. Universidad Cat3lica Los 3ngeles de Chimbote.

Hern3ndez, R., Fern3ndez, C., & Baptista, P. (2017). *Metodolog3a de la investigaci3n* (Sexta). M3xico: Mc Graw Hill.

Izquierdo, C. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacci3n del cliente de la empresa Burgos's Restaurant en la ciudad de Puerto Maldonado - 2018*. Universidad Andina del Cusco.

K3ster, I. (2002). La venta relacional. Retrieved December 3, 2019, from esic editorial website:https://books.google.com.pe/books?id=hqGqVVHOrK0C&pg=PA84&dq=caracteristicas+de+satisfaccion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi0jfGJ_5nmAhV9LLkGHSjmD6YQ6AEINzAC#v=onepage&q=caracteristicas+de+satisfaccion&f=false

L3pez, T., S3nchez, S., & Nascimento, M. (2010). La satisfacci3n laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teor3a y Praxis*, 7(1870–1582), 35–53. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003>

Maldonado, J. (2017). *GESTI3N DE PROCESOS*. Honduras.

M3rquez, M., Fern3ndez, I., & L3pez, B. (2008). Empat3a: Medidas, teor3as y aplicaciones en revisi3n. *Servicio de Publicaciones de La Universidad de Murcia*, 24(0212–972), 284–298. Retrieved from <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831/41141>

Mart3nez, R. (2016). *Calidad del servicio y satisfacci3n del cliente en restaurantes de Comida marina Chimbote, 2016*. Universidad Cat3lica Los Angeles de Chimbote.

Melgosa, F. (2007). C3digos Turismo. Retrieved December 12, 2019, from C3digos la

ley website:
<https://books.google.com.pe/books?id=JTCHkJZbzGIC&pg=PA660&dq=definici3n+de+restaurante&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiBkq6i8bDmAhUhJLkGHXsICq8Q6AEIQDAD#v=onepage&q=definici3n de restaurante&f=false>

Mendoza, I., Orgamb3dez, A., & Carrasco, A. (2010). Orientaci3n a la calidad total, satisfacci3n laboral, comunicaci3n y compromiso en establecimientos de turismo rural de la Sierra de Huelva. *Pasos*, 8(1695–7121), 351–361. Retrieved from www.pasosonline.org

Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo. (2012). Ley Org3nica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. In *editorial INCES*. venezuela.

Monroy, M. (2019). Factores de la satisfacci3n del cliente: perspectivas en restaurantes de comida r3pida. *Sinapsis*, 11, 70–87.

Orellano, J., & Tafur, D. (2018). *Nivel de satisfacci3n de la atenci3n al cliente en el Restaurante Mama Juana*. Universidad Cat3lica Santo Toribio de Mogrovejo.

Organizaci3n de las Naciones Unidas para la Educaci3n la Ciencia y la Cultura. (2017). Bio3tica y 3tica en la UNESCO.

Perrotti, D., & S3nchez, R. (2011). La brecha de infraestructura en Am3rica Latina y el Caribe. *Cepal*, 153(1680–9017), 1–85.

P3pulo, M., Romero, P., & Delgado, G. (2002). La Exposici3n Universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento. Retrieved December 8, 2019, from [secretariado de publicaciones de la Universidad de sevilla website: https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&pg=PA176&dq=definici3n+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiv5tyKjqfmaAhXOILkGHXNzDQkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici3n de infraestructura&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&pg=PA176&dq=definici3n+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiv5tyKjqfmaAhXOILkGHXNzDQkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici3n de infraestructura&f=false)

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional. Retrieved December 3, 2019, from [pearson education website: https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA78&dq=definici3n+de+satisfacci3n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwih0Ir575nmAhVYErkGHf3eDLQQ6AEINTAC#v=onepage&q=definici3n de satisfacci3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA78&dq=definici3n+de+satisfacci3n&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwih0Ir575nmAhVYErkGHf3eDLQQ6AEINTAC#v=onepage&q=definici3n de satisfacci3n&f=false)

- Sánchez, S., López-Guzmán, T., & Vázquez, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 20(1139–7861), 223–249.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Retrieved December 3, 2019, from esic editorial website: [https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=definicion+de+satisfaccion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjk_bK5ZnmAhUaLLkGHZgGBW8Q6AEILjAB#v=onepage&q=definicion de satisfaccion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA53&dq=definicion+de+satisfaccion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjk_bK5ZnmAhUaLLkGHZgGBW8Q6AEILjAB#v=onepage&q=definicion+de+satisfaccion&f=false)
- Shaw, J. (1991). Gestión de servicios: la consecución del éxito en empresas de servicios. Retrieved December 11, 2019, from Ediciones Díaz de Santos, S.A website: [https://books.google.com.pe/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA51&dq=definición+de+servicios&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiI0cPY2a7mAhW4IrkGHQCxAb84ChDoAQg6MAM#v=onepage&q=definición de servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA51&dq=definición+de+servicios&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiI0cPY2a7mAhW4IrkGHQCxAb84ChDoAQg6MAM#v=onepage&q=definición+de+servicios&f=false)
- Vrava, T. G. (2002). Cómo medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Retrieved December 3, 2019, from fec editorial website: <https://books.google.com.pe/books?id=HGy1eJxZVJkC&pg=PA25&dq=definicion+de+satisfaccion&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwih0Ir575nmAhVYErkGHf3eDLQQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Yesán, M. (2018). *La calidad del servicio Courier y la satisfacción de los clientes en Tumbes, 2015 caso: Rosillo Tours SAC*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.

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 trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – distrito de Corrales – 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

¿Modalidad de la empresa?

- a. Restaurant
- b. Restaurant Cevichería
- c. Picantería
- d. Restobar

Características de la Satisfacción Laboral:

El cuestionario de evaluación de la satisfacción de clientes 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. (J. 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. Nima Infante, Juan Orlando.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la satisfacción de trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes - caso: "Restaurante Cevichería Rústica de Palmeras" – Distrito de Tumbes 2019.

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:

Neyra Escudero Eyson
Gerente

Nima Infante, Juan Orlando
Investigador

Fecha: 5 / 12 / 2019

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Item's																								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	3	3	3	4	3	16	3	3	1	2	3	12	2	3	1	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
2	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	62
3	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	62
4	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	63
5	3	3	4	2	3	15	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04: Turnitin

TESIS

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