



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES, SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES: CASO “LOS
DELFINES” – PUERTO PIZARRO – TUMBES, AÑO 2020.**

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

AUTOR

VALLADOLID JIMENEZ, KAROLE LIZBETH

ORCID: 0000-0001-7645-4656

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Valladolid Jiménez, Karole Lizbeth

ORCID: 0000-0001-7645-4656

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

DEDICATORIA

A mi esposo y mis hijos por todo el amor y comprensión que tuvieron para poder realizar mis sueños de ser profesional.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 5 trabajadores del restaurante, 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 concluyó que el nivel de satisfacción los trabajadores en función a su desempeño, es considerablemente positivo, en el hecho de que sus labores se asemejan a la atención y retorno de los clientes, por lo tanto, al identificar la recurrencia de los clientes, el personal se siente satisfecho de sus labores.

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction of the MyPes, service sector, restaurants: Case "Los Delfines" - Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020. With a research problem: What is the level of job satisfaction of the MyPes, service sector, restaurant business: Case of "Los Delfines" - Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020? With a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to education in Tumbes, 2019, and a sample of 5 restaurant workers, applying surveys as an instrument of data collection by using 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 organization satisfaction dimension = 4 questions), it was concluded that the level of satisfaction of the workers based on their performance is considerably positive, in the fact that their tasks are similar to the attention and return of Customers, therefore, by identifying the recurrence of customers, staff are satisfied with their work.

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.....	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes locales.....	8
2.2.1. Satisfacción laboral.....	10
2.2.2. MyPes	16
2.2.3. Restaurante	17
2.2.4. Trabajador.....	17
III. HIPÓTESIS	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Diseño de investigación	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.5. Plan de análisis.....	22

4.6.	Matriz de consistencia	22
4.7.	Principios éticos	25
V.	RESULTADOS	26
5.1.	Resultados	26
5.2.	Análisis de resultados	33
5.2.1.	Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	33
5.2.2.	Respecto a las características las MyPes:	33
5.2.3.	Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	33
VI.	CONCLUSIONES.....	35
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
	ANEXOS	41
	Anexo 01: Encuesta	41
	Anexo 02: Matriz de ítems	44
	Anexo 03: Turnitin	45

I. INTRODUCCIÓN

En Chile se realizó una investigación respecto a la satisfacción de los trabajadores en las organizaciones, el recurso humano debe ser valorado ya que depende el comportamiento positivo o negativo que afecten al trabajo. (Gatica, Lavandero, Lobos, Margozzini, & Reyes, 2013)

En Colombia se realizó una investigación respecto al Clima organizacional con relación al desempeño laboral, la cual permite lograr satisfacción laboral que es factor claves para lograr desarrollo, metas, en la organización por medio de los colaboradores. (Grimaldos, Sanchez, Ramirez, & Cuervo, 2018)

En Ecuador se realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes, consta de varias ramas que ayudara a conseguir la satisfacción hacia el colaborador, organización, y cliente, cumpliendo estándares como calidad, competitividad, por el servicio ofrecido. (Chiriboga, Pérez, Hidalgo, & Fuentes, 2018)

En Ecuador se realizó una investigación lograr satisfacción laboral en los restaurantes, pero estableciendo estrategias motivacionales e influencia en el desempeño del personal, es importante que éste siempre esté motivado, tener compromiso con el negocio. (Santamaría, 2016)

Cabe mencionar que en Puno – Perú se realizó un estudio del desempeño laboral que va en relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en restaurantes, como influye este aspecto mejorando productividad, condición de trabajo, para permanecer en el mercado de su rubro. (Choque, 2018)

Además, en Trujillo – Perú se realizó un estudio de gestión de marketing logrando satisfacción laboral de colaboradores y obteniendo la captación de clientes satisfechos, gracias a las acciones realizadas eficazmente que realiza la organización por parte de los colaboradores. (Palacios, 2018)

En Tarapoto – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral de restaurantes reflejando directamente la calidad de servicio que ofrece al cliente, por ello se determina si logran satisfacción o no, por el servicio brindado y la atención por parte del trabajador. (Anco & Paredes, 2016)

En Arequipa – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral de restaurantes, encontrando problemáticas en el colaborador, por medio de estrés, la poca valoración de su trabajo, por lo que influye y es percibida por el cliente insatisfactoriamente. (Huarsaya & Tejeda, 2016)

Además, en Huaraz se realizó un estudio de calidad y como interviene la satisfacción laboral en restaurantes; encontrando problemática en ésta, la insatisfacción de los trabajadores, la baja productividad, el desarrollo en la empresa, transmitida a los clientes brindado una mala atención. (Matias, 2019)

En Aguas verdes se realizó un estudio de satisfacción laboral de institución de sector público, la cual los colaboradores, son completamente satisfechos en su puesto de trabajo gracias los incentivos laborales brindados, por ello cumplen objetivos, metas y el compromiso. (Del Rosario & Huaman, 2018b)

En Tumbes se realizó un estudio de plan de servicio, para lograr una satisfacción en la organización hotelera, permitiendo eficazmente su labores, cumpliendo indicadores, desarrollarse empresarialmente; deberían usar la tecnología para lograr una buena comunicación entre cliente y colaborador. (Zárate & Garcia, 2017)

En Tumbes se realizó un estudio de clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral, identificando que el clima no lo forma la organización, sino los altos mandos, y depende ellos la satisfacción laboral de los trabajadores, la autoestima, compromiso hacia el trabajo. (Gonzalez & García, 2017)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Y objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

El estudio se justifica teóricamente ya que permite que se amplíe sus conocimientos respecto a la satisfacción en su trabajo, se justifica metodológicamente, en la que se proporcionan instrumentos para recolectar información y que después se ha aplicado las estadísticas en las elaboraciones de

cada tabla y grafico; a traes de tipos descriptivos, niveles cuantitativos y diseños no experimentales. Socialmente beneficia a los dueños de las MyPes ya que, se ha de desarrollar en los aspectos de responsabilidad en la atención al cliente y su satisfacción buscando obtener su fidelidad del mismo. Además, posee un carácter profesional e institucional, puesto que la investigación servirá como precedente para futuras investigaciones, y permitirá optar el título profesional de licenciado en Administración.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Lizarzaburu, 2017) En su investigación “*Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en la actividad del Turismo comunitario de la Isla Santay*” Tuvo como objetivo general conocer la satisfacción y compromiso organizativo de los habitantes de la Isla Santay que participan activa y no activamente en la actividad turística.; con una metodología de tipo El enfoque del Proyecto es cuantitativo. La investigación se realizó en La Isla Santay. La técnica de investigación que se utilizó para recoger la información fue encuestas, se aplicó a 137 adultos mayores de 18 años, de las cuales 102 encuestas fueron válidas. Para el análisis de resultados se empleó estadística descriptiva, tablas cruzadas y correlaciones como instrumento de recolección de datos; se concluyó que los participantes activos del turismo comunitario se encuentran satisfechos con los atributos de calidad de empleo que el Ministerio de Ambiente y la directiva de la Isla Santay les ofrecen a sus trabajadores.

(Silva, 2017) En su investigación “*Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*” Tuvo como objetivo general Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la calidad del servicio del recurso humano en los Restaurantes de la Universidad San Francisco de Quito, por medio de la encuesta realizada en el 2000 por Spinelli y Canavos; La encuesta fue evaluada por medio de una escala de Likert del 1-5, siendo 1= En desacuerdo totalmente, 2= En desacuerdo, 3= Neutro, 4= De acuerdo, y 5= De acuerdo

totalmente., como instrumento de recolección de datos; se concluyó que el nivel general de satisfacción de los diferentes restaurantes y puntos de producción es neutra a excepción del restaurante Marcus, el cual mantuvo un promedio de 2,96 en la escala de Likert lo que demuestra que en este caso específico el nivel de satisfacción se mantiene en la opción (en desacuerdo) demostrando que los empleados de cocina y servicio de este punto no se sienten satisfechos. Siendo este establecimiento el que menor nivel de satisfacción obtuvo.

(Carrasco, 2017) En su investigación “*La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*” Tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción existente entre el personal del departamento de operaciones Quito con el personal del departamento administrativo financiero en la organización Grúas Atlas en relación a la compensación laboral que esta ofrece; con una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y explicativa, con un diseño no experimental. Se utilizó la entrevista como técnica básica para la elaboración y aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en una población de cincuenta trabajadores, como instrumento de recolección de datos; se concluyó que todo el personal de la organización se encuentra en un estado de indiferencia con niveles que tienden a la negatividad en relación a las compensaciones laborales que la organización ofrece entre ellas: horario y turnos de trabajo así como la accesibilidad a materiales de oficina, lo cual indica que la forma de manejo de beneficios e incentivos no está siendo la adecuada, datos que se ven reflejados en la productividad y

eficiencia del personal, lo cual se recomienda como tema de una siguiente investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Herrera, 2018) En su investigación *“El Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018”* Tuvo como objetivo general determinar cuál es relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de todo el personal del restaurante Chaqchao. Arequipa. 2018; con una metodología de tipo de enfoque cuantitativo, una investigación no experimental: debido a que la información que se logró a partir de los cuestionarios aplicados a una población y muestra de Población total de 33 trabajadores de la empresa Chaqchao, como instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La hipótesis es aceptada.

(Ingaluque, 2018) En su investigación *“Satisfacción laboral y su repercusión en la Calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014”* Tuvo como objetivo general describir y analizar grado de satisfacción laboral y su repercusión en la calidad de servicios en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno – 2014; con una metodología de tipo carácter Descriptivo – Explicativo y diseño de investigación no experimental, de corte transversal; aplicando encuestas y entrevistas a una población y muestra universal que se ha considerado son los colaboradores (68) y huéspedes (137) de los hoteles de tres estrellas como instrumento de recolección de datos; se concluyó que el buen nivel de satisfacción laboral está en relación a una

adecuada calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014.

(Falcon, 2017) En su investigación “*Relación entre el marketing interno, la Satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de estaciones de servicio: Caso aplicado a la empresa Gazel Peru*” Tuvo como objetivo general Identificar la relación existente entre el marketing interno, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de estaciones de servicio.; con una metodología de tipo exploratoria, se empleó el modelo de ecuaciones estructurales clásico – o basado en covarianzas; aplicando ficha técnica a una población y muestra de trabajadores en estaciones de servicios, como instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe una relación positiva entre el marketing interno, la satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de estaciones de servicio de Gazel Perú.

2.1.3. Antecedentes locales

(Del Rosario & Huaman, 2018a) En su investigación “*Motivación y Satisfacción laboral del personal Administrativo de la Municipalidad distrital de Aguas verdes - Region Tumbes, 2017*” Tuvo como objetivo general determinar en qué medida la motivación influye en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes – Región Tumbes, 2017; con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo- correlacional, y diseño no experimental y transversal; aplicando el muestreo por conveniencia o intencional a una población y muestra de 57 trabajadores administrativos, como instrumento de recolección de datos; se concluyó que la Motivación tiene una influencia de nivel medio en la

Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes., debido a la rotación de los jefes cada cuatro años en el mejor de los casos.

(Calderon, 2018) En su investigación “*Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*” Tuvo como objetivo general determinar la relación entre Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018; con una metodología de tipo cuantitativa y un diseño no experimental, transversal- correlacional. a una población y muestra está constituida de 134 personas del área administrativa. Se utilizaron dos encuestas: Cultura Organizacional y la Escala de Opiniones SL SPC- Sonia Palma Carrillo (2005), como instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018.

(J. Gonzales & Garcia, 2017) En su investigación “*Clima organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A - Atusa, 2016*” Tuvo como objetivo general Determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A, en el 2016; con una metodología de nivel descriptivo - correlacional y diseño no experimental. Correlacional; aplicando una encuesta a una población y muestra 60 de los 143 trabajadores de la empresa ATUSA, como instrumento de recolección de datos; se concluyó que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima

organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

En el entorno organizacional la definición de satisfacción laboral la tenemos con cuenta con el conjunto de sentimientos y diferentes creencias que son parte fundamental de los empleados, teniendo como compromiso entregarse al 100% en su trabajo, de la misma forma el empleador se encarga de evaluar el comportamiento de sus trabajadores, es una actitud que se muestra en el entorno laboral. (Alva & Juarez, 2014)

El termino satisfacción laboral la podemos vincular con el clima organizacional debido a que la gran mayoría de empresas valoran a su personal, es un conjunto de cualidades que describen cuales son los estímulos que obtienen los trabajadores dentro de la empresa. Depende mucho del clima organizacional que se encuentre la empresa para estimular las características de cada empleado. (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)

Finalmente, la Satisfacción laboral es considerada una de las variables más estudiadas ya tiene relación con el comportamiento dentro de la organización, teóricamente se considera como un tema libre que comprende cual sería el nivel de satisfacción en el ámbito laboral. Conjuntamente mejorar el servicio y brinda una buena atención con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor y recibiendo compensaciones de parte del empleador.(Sánchez et al., 2007)

2.2.1.1. Características

Se determina que la satisfacción laboral cuenta con diferentes características, conocemos algunas que son de tipo organizacional, individual o funcional, pero una de las características que sobre sale esta la remuneración, las relaciones interpersonales, seguridad de los trabajadores, existen sistemas de recompensas justas, tener una condición de trabajo favorable, apoyo entre compañeros es decir que exista compañerismo. (M. Sanchez, Sanchez, Cruz, & Sanchez, 2013)

2.2.1.2. Principios

Los Principios fundamentales dentro la satisfacción laboral son los siguientes; tales como elementos intrínsecos los cuales son relevantes dentro del trabajo, se debe tener en cuenta que existe negativamente una conformidad, la cual debe ser descartada positivamente con principios de creencias positivas, cada trabajador debe sentirse satisfecho y brindar bienestar a los demás en su entorno laboral; como principio debe existir un compromiso entre el empleado y la empresa, así mismo existe un compromiso laboral, midiendo el grado de motivación e identifiquen y muestren la importancia del trabajo. (Benedito, Bonavia, & Llinares, 2008)

2.2.1.3. Teoría

Esta teoría menciona cual es la conducta que cada individuo posee, en ese mismo término podemos describir mencionamos dos de las teorías más importantes; la primera seria la teoría de Herzberg y la segunda la teoría de cuál es el modelo de las determinantes de la satisfacción laboral. La primera teoría menciona dos factores de Herzberg el cual establece la satisfacción

laboral y también la insatisfacción en el ámbito laboral representando dos eventos diferentes que se separan entre ellos en la conducta profesional; es decir el empleado separa todo referido al ambiente laboral y el tema psicológico laboral y el otro que se refiere a las necesidades de higiénicas. Lawler menciona otro modelo de teoría que determina la satisfacción laboral como una relación entre la recompensa que produce la satisfacción laboral; es decir que ejecutara una recompensa con respecto al rendimiento. (Acero, 2017)

2.2.1.4. Dimensiones:

2.2.1.4.1. Personal

Se define como un área dentro de la Administración que se ocupa de seleccionar al personal, en el ámbito administrativo podemos definir el termino Recursos Humanos como un conjunto de reglas que evaluar, corrige, dirige y controlar el capital humano, es una parte fundamental dentro de la empresa debido a que diseña métodos de evaluación para mejorar el rendimiento laboral. (Alles, 2011)

El termino recurso humano o para muchos el llamado capital humano también se determina que es un área importante dentro de toda organización la cual se encarga de la selección del personal para distintas áreas laborales, también se define como un grupo de personas que brindan capacitación y orientación sobre las funciones de los trabajadores. (Granjo, 2008)

Finalmente definimos el termino recurso humano al equipo de trabajo que se encarga de buscar información sobre temas de seguridad, funciones laborales, ser un tipo de guía al momento de realizar la capacitación necesaria, con el fin

exclusivo de tener resultados positivos, es un área que desempeña con el objetivo de aumentar el rendimiento.(Noé & Wayne, 2005)

2.2.1.4.2. Instalaciones

La infraestructura tiene una relación directa con la elaboración de procesos de producción, estimula que la economía obtenga crecimiento porque es parte importante para el funcionamiento de actividades ya sean públicas o privadas; tiene una relación con la mejora de productividad. Es decir, la infraestructura tiene complemento con la inversión que realizan las empresas. (Urrunaga & Aparicio, 2012)

Definimos infraestructura como un conjunto de estructuras solidas dominadas también como instalaciones, cuentan con un largo periodo de vida, se construyen con el fin de utilizarlos para fines personales, uso de viviendas, centros comerciales, políticos, locales sociales, económicamente se utilizan para generar ganancias alquilando o vendiendo parte la infraestructura. (Rozas & Ricardo, 2004)

De manera breve podemos definir infraestructura como estudio que se utiliza actualmente para mencionar el desarrollo económico, es decir la infraestructura es un capital o ingreso complementario para crecer económicamente de tal sentido que este mismo puede ser privado. (Aparicio, Jaramillo, & San Roman, 2011)

2.2.1.4.3. Servicios

Este autor determina que el servicio es una manera de cambiar positivamente el trato con otras personas, pero no necesariamente debe ser visto con una ventaja competitiva, hoy en día existen diversas empresas que se preocupan

por mejorar su servicio, tiene como finalidad contribuir en el rendimiento del trabajador. (Vargas & Aldana, 2007)

Es un término que tiene un conjunto de niveles con iniciativa para brindar un producto intangible, su acción principal es lograr interacción entre el cliente y el vendedor y/o suministrador, el cliente será quien determine cuanto es su nivel de satisfacción en entorno al servicio brindado ya sea verbalmente o escrito. (Atencio & Gonzales, 2007)

El concepto de Servicio se determina como una pieza importante e incomparable, quiere decir que, si el servicio que una persona brinda no es el adecuado, el cliente inmediatamente procederá a hacer reclamos, por esa razón importante brindad un buen servicio (Paz, 2005)

2.2.1.4.4. Imagen

Este autor define como un factor influyente, se refiere al aspecto que es percibido por los clientes al ingresar al local, se manipula con la ayuda de tecnología, se utilizan maquinas modernas para realizar modificaciones; se relaciona con la imagen corporativa que brinda la empresa mostrando rasgos importantes del servicio que ofrece. (Currás, 2016)

En la actualidad la población se demora más mejorar o cambiar su apariencia ya se para impresionar o sentirse bien en sí mismo, y así como se relaciona el termino imagen con el tema corporativo ya que para vender un producto o un servicio este deberá ser visto con buena apariencia delante para los clientes. Este factor importante ayudara a generar una gran demanda y crecer competitivamente. (Duque & Carvajal, 2015)

Finalmente, también mencionamos la imagen corporativa como parte fundamental de marketing, en este caso el cliente podrá diferenciar que tipo de calidad está recibiendo como producto ya sea tangible e intangible lo que trata de hacer una empresa es mostrar al cliente un producto llamativo, con calidad y un buen trato, esas serán las bases importantes para que el cliente pueda preferir nuestra empresa. (Pérez & Rodríguez del Bosque, 2014)

2.2.1.4.5. Satisfacción

Es una forma de saber si el cliente prefiere nuestra empresa, se complementa con la imagen, servicio y, muchas veces el tiempo de infraestructura que tenga la empresa, el trabajador brinda un nivel de satisfacción al cliente entonces es donde nacerá la necesidad de adquirir un nuevo servicio y/o producto, brevemente se realizan en estas con el fin de evaluar y corregir errores, claro esto ayudara a que exista una fidelidad entre el cliente y la empresa. (Leonardo, 2003)

La satisfacción es un concepto que mayormente se utiliza para saber que de forma el cliente percibe nuestro servicio y fideliza con la finalidad de fortalecer el acto de brindar un buen servicio. Psicológicamente las organizaciones cuentan con planes de contingencia para la mejora de la productividad, es por eso que existen los factores como brindad un mejor servicio e imagen del producto. (Caballero, 2002)

Por último, la satisfacción en el conjunto de sistemas que permitirá verificar cual es el nivel de satisfacción del cliente, satisfacción proviene del termino satisfacer las necesidades, lo cual tiene relación y se enfoca en las tantas formas

de brindar un buen servicio y tener como resultado la satisfacción de los clientes. (Rey, 2000)

2.2.2. MyPes

Es una norma dada por el estado con la prerrogativa de ayudar al desarrollo competitivo y contribuir con que se promocionen el reconocimiento y que se desarrollen las micro y pequeñas empresas, por otro lado un fin conjunto es que las mencionadas anteriormente se formalicen, es en tanto que la nueva norma ha considerado a contribuido con el trabajador al reconocer cierto beneficio laboral y tributario con la finalidad de contribuir a que crezcan y se generen novedades oportunidades laborales, por lo que aporta al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° conceptúa a las MyPes como el agrupamiento de sectores económicos que han de constituirse tanto por una persona ficticia como una natural. Dándose la norma vigencia a través del decreto supremo N° 013-2013-PRODUCE, aprobándose a través de esta norma el TUO de la norma de impulsar el crecimiento en la producción y sobresalir en el campo de las empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas han de estar en las siguientes estructuras: Microempresas establecerán como venta al año de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben establecer una venta anual de aquellas como mínimo hasta 150 UIT (S/ 592,500) estableciéndose como venta máxima de 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa ha de contar con una venta que sea mayor a 1700 UIT (S/6715,000), y como límite hasta 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 deroga la cantidad máxima de los colaboradores imponiéndose como un factor para que se califique a las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Restaurante

El termino restaurante lo definimos por un lugar estable que posee título con la finalidad de atender al público y brindar el servicio de comida y en algunos casos bebidas ya sea alcohólicas o refrescantes, también de denomina como un local para eventos sociales y familiares, es considerada una herramienta de trabajo en muchos casos, apoyando a la economía. (Barrera, 2018)

En la segunda definición denominados al termino restaurante como un local público o privado que tiene la finalidad de atender al público y familiarizar a sus comensales con el buen servicio y brindar los mejores platos en el menú, dejando así que sus clientes sean parte del crecimiento de su economía. (Amorin, 2016)

Finalmente, defino la palabra restaurante como medio de economía, es una herramienta de trabajo que en su mayoría la utilizan, también tienen el fin de brindar servicio de alimentación y brindar al público los platos tradiciones de la región o mastranto platos típicos de otras ciudades, cuentan con el permiso correspondiente, y brindan un buen trato a sus clientes. (C. Gonzales & Porras, 2012)

2.2.4. Trabajador

El termino trabajador viene de la mano con la palabra obrero, pero se diferencia por que el obrero en su mayoría realiza trabajo pesado ya sea en campo o en laguna industria, en cambio el trabajador tiene un estilo de vida un tanto diferente igual cuenta con un horario de trabajo pesado con muchas horas e incluidas horas nocturnas y en todo tiempo es remunerado. (Sanhueva & Silva, 2004)

La definición de trabajador también considera una parte importante es decir que todas las empresas realizan evaluaciones y capacitaciones con el fin de evaluar qué tipo de rendimiento posee cada uno de sus empleados, los cuales muchos de ellos brindan servicio hotelero, servicio de limpieza, servicio financiero o servicio comercial. Y va de la mano con su pago correspondiente conforme a ley. (Actis, De Prada, & Pereda, 2010)

Este autor define la palabra trabajador como una persona que brinda sus servicios con la finalidad de generar un ingreso en su vida personal, pero muchas veces es de mucho apoyo dentro de una organización, los empleadores evalúan constantemente el desempeño laboral de cada uno de sus trabajadores. Ayudando a la productividad de su empresa. (Carrasco & Suárez, 2017)

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 en Puerto Pizarro – 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	# Dueño	# Docentes
Restaurante “Los Delfines”	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.	Personal	Amabilidad del servicio	Likert
				Capacidad de docentes	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
				Desenvolvimiento	
			Instalaciones	Climatización	
				Higiene	
				Seguridad	
				Materiales óptimos	
			Servicios	Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
				Actividades desarrolladas	
			Imagen	Actividades finalizadas	
				Percepción	
Personalización					
Necesidades del cliente					
Satisfacción con la organización	Compromiso				
	Satisfacción docente				
	Satisfacción 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 dueños 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 docente 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 p por MyPe, los regímenes tributarios (Nuevo Régimen Único Simplificado/Régimen MyPe/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 nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal trabajador en las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” –</p>	V1: Satisfacción laboral.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.
Determinar el nivel de los servicios y actividades de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “Los Delfines” – Puerto Pizarro – 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 la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características demográficas.

Características	n (%)
Edad	31.6 ± 11.41
Sexo	
Femenino	5 (100.0)
Masculino	0 (0.0)
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.

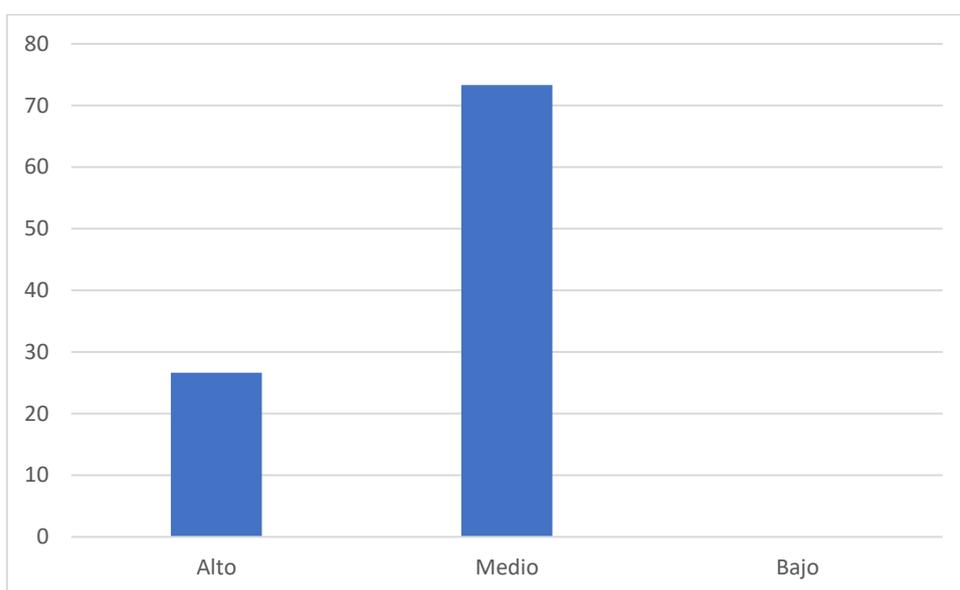
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	10
Modalidad	
Restaurant – Cevichería	0 (0.0)
Restaurant	5 (100.0)
Picantería	0 (0.0)
Restobar	0 (0.0)

Tabla 3. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	1	20
Medio	(13 - 19)	4	80
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel del personal.



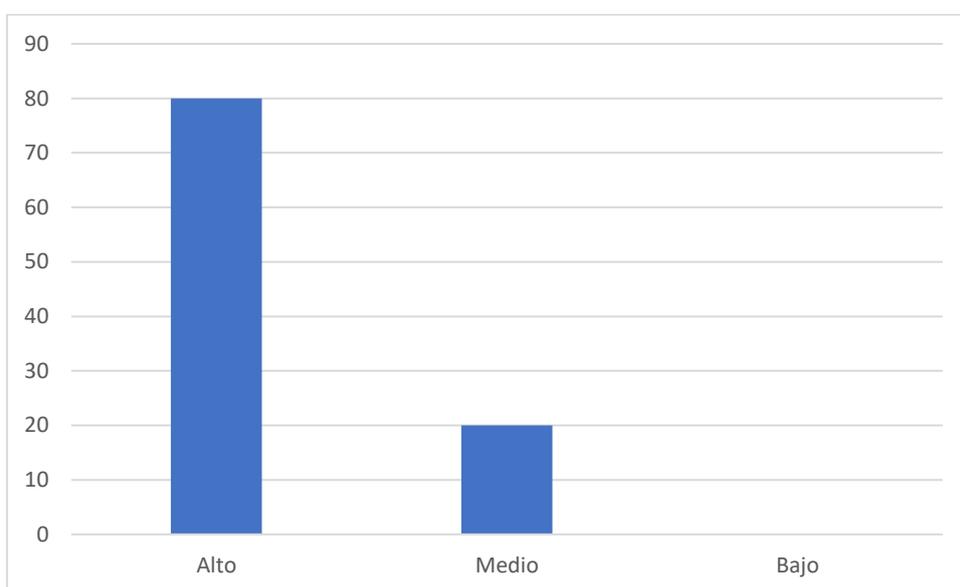
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	4	80
Medio	(13 - 19)	1	20
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel de instalaciones.



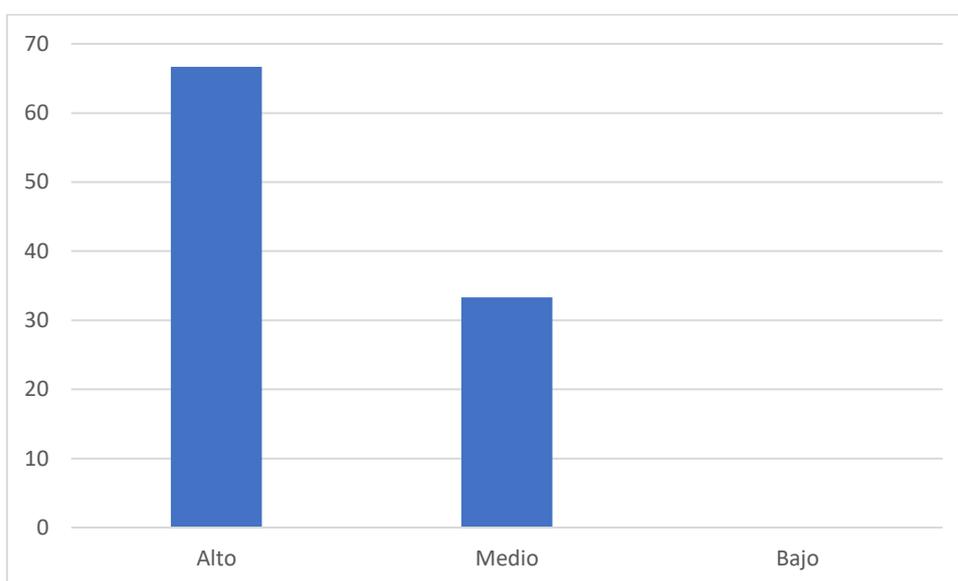
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de los servicios educativos.

Servicios educativos			
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 restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de servicios educativos.



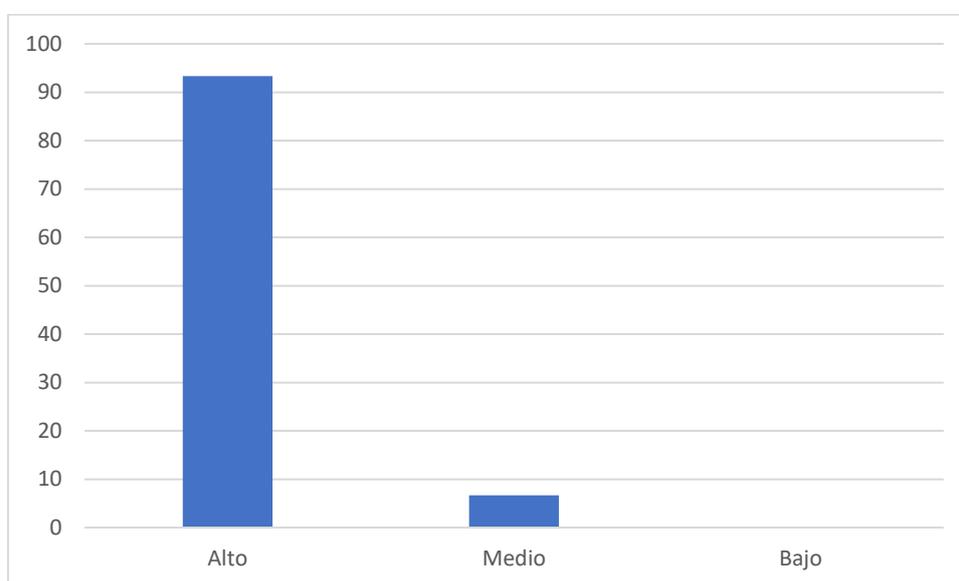
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de imagen.

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 restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de imagen.



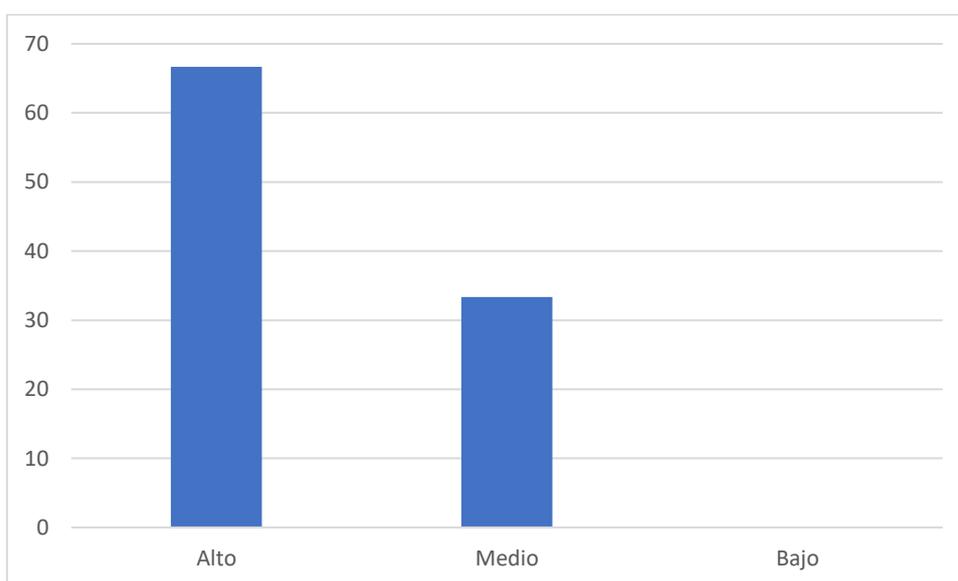
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción organizacional.

Satisfacción organizacional			
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 restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción organizacional.



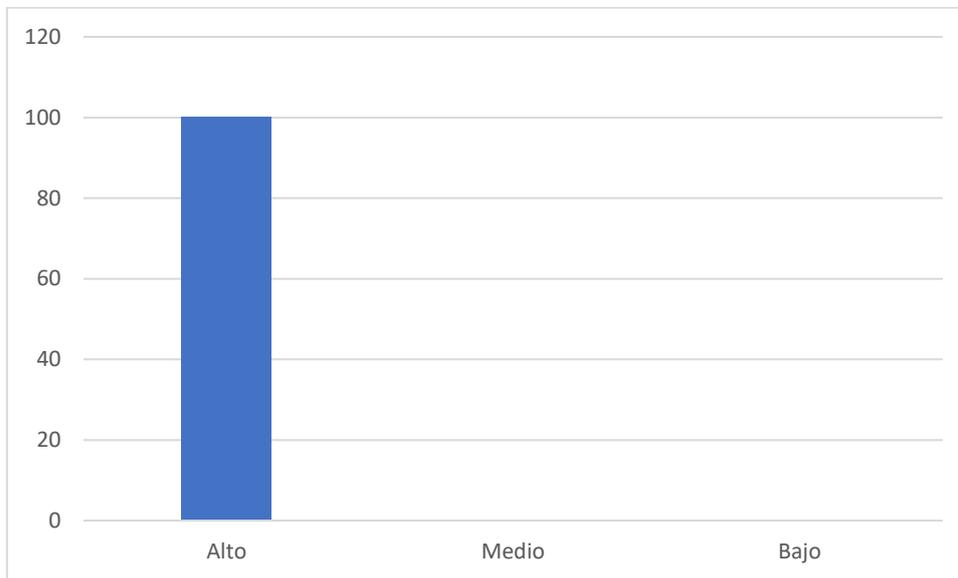
Fuente: Elaboración propia.

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 restaurante “Los Delfines” – Tumbes, 2019.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respeto a las características sociodemográficas de los trabajadores:

Cada encuestado es decir el colaborador del restaurant “Los Delfines” – Puerto Pizarro de la ciudad de Tumbes, en la totalidad son mujeres, de estado civil solteras, y con un estudio técnico que se realizó en un instituto educativo superior, acerca de las carreras de gastronomía.

5.2.2. Respeto a las características las MyPes:

El restaurant “Los Delfines” se ha constituido bajos regímenes MyPes, su organización empresarial se encuentra vigente desde su constitución en un aproximado de 10 años de aproximado según información que se recopila del trabajador.

5.2.3. Respeto a las características de satisfacción laboral:

Identificando que los trabajadores respecto a su satisfacción laboral se encuentran satisfecho en relación a sus colaboradores, enfocándose en la atención al cliente, y el cumplimiento de sus responsabilidades, instalaciones, servicios e imagen empresarial; con un 100% que pertenece a los niveles que se determinan por rangos en cuanto a la capacidad para desempeñar sus responsabilidades; lo que se corrobora con (Ingaluque, 2018) concluyó que el buen nivel de satisfacción laboral está en relación a una adecuada calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014; en cuanto al nivel de instalación el personal considera que al existir instalaciones acorde a los gustos y preferencias de los clientes, los trabajadores consideran que existe un alto nivel en la infraestructura que presenta la MyPe; lo que comparto con (Calderon, 2018) concluyó que existe relación significativa entre el tipo de Cultura

Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018; el nivel del servicio ha presentado es satisfactoriamente positivo ya que cada uno de los trabajadores tiene en claro las funciones que debe desempeñar velando por la buena atención; de acuerdo con (J. Gonzales & Garcia, 2017) concluyó que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA; en cuanto a la imagen el personal de la MyPe considera que la imagen de la empresa se sitúa altamente competitiva; lo que se comparte con lo sostenido por (Silva, 2017) concluyó que el nivel general de satisfacción de los diferentes restaurantes y puntos de producción es neutra a excepción del restaurante Marcus, el cual mantuvo un promedio de 2,96 en la escala de Likert lo que demuestra que en este caso específico el nivel de satisfacción se mantiene en la opción (en desacuerdo) demostrando que los empleados de cocina y servicio de este punto no se sienten satisfechos. Siendo este establecimiento el que menor nivel de satisfacción obtuvo; en cuanto a la satisfacción con el restaurante ha de existir niveles altos de satisfacción en cuanto a cada trabajador, instalación, servicio lo que logra un resultado de acuerdo a cada objetivo de la MyPe; en la que se corrobora con (Herrera, 2018) el que concluyó que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto al objetivo específico N.º 01: Los trabajadores se muestran satisfecho respecto a las condiciones de trabajo impuestas por el propietario del establecimiento, por lo tanto, cumple cada una de sus funciones.
- Respecto al objetivo específico N.º 02: La infraestructura que ofrece la empresa genera que los trabajadores puedan desenvolverse y transportarse fácilmente, y de esa manera cumplir con eficiencia sus funciones, además que la empresa cuenta con equipos y herramientas que hacen que el cliente y el personal se sienta cómodo.
- En cuanto al objetivo específico N.º 03: El nivel del servicio que ofrecen los trabajadores está en función al nivel de ventas que existe, por lo tanto, siempre tiene una alta demanda en el restaurante.
- Respecto al objetivo específico N.º 04: La imagen que presenta la empresa permite que el trabajador se sienta comprometido con su trabajo y por ende, el cumplimiento de los objetivos, es por ello que los trabajadores se consideran motivados por la imagen que la empresa demuestra.
- Respecto al objetivo específico 05: El nivel de satisfacción los trabajadores en función a su desempeño, es considerablemente positivo, en el hecho de que sus labores se asemejan a la atención y retorno de los clientes, por lo tanto, al identificar la recurrencia de los clientes, el personal se siente satisfecho de sus labores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acero, D. (2017). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino, Lima*. Universidad Peruana Union.
- Actis, W., De Prada, M., & Pereda, C. (2010). Inmigrantes, Trabajadores, Ciudadanos. *Colectivo Ioe*, 227.
- Alles, M. (2011). *Diccionario de términos de Recursos Humanos - Martha Alicia Alles - Google Libros*. Argentina.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relacion entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chinu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*.
- Amorin, L. (2016). *La Formalizacion y el financimientos en las mycro y pequeña empresa del serctor, del casco urbano de villa rica, Distrito de villa rica, Provincia de Oxapampa, Departamiento de Pasco, Perioso 2015*.
- Anco, S., & Paredes, K. (2016). “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio que brindan los restaurantes turísticos en el Distrito de Sauce Provincia de San Martín en el Año 2014*.”
- Aparicio, C., Jaramillo, M., & San Roman, C. (2011). Desarrollo de la infraestructura y reducción de la pobreza: el caso peruano. *Cies*, 68.
- Atencio, E., & Gonzales, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, XIII(1), 172–186.
- Barrera, J. (2018). *Caracterizacion de la Gestion de calidad y la formalizacion de las Mypes sector servicio rubro de restaurantes del distrito de Ferrenafe, Año 2018*. Universidad Catolica los Abgeles de Chimbote.
- Benedito, M., Bonavia, T., & Llinares, L. (2008). Relación entre las prioridades de valor y la satisfacción laboral. *Revista Colombiana de Psicología*, 46010(17), 59–74.
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 6((1-

2)), 1–10.

Calderon, A. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. Universidad Nacional de Tumbes.

Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*. Quito: UCE.

Carrasco, C., & Suárez, R. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*.

Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. In *Google Libros*.

Chiriboga, F., Pérez, M., Hidalgo, J., & Fuentes, A. (2018). Modelo de gestión GAP y la maximización en el nivel de satisfacción del cliente: Caso restaurante Casa Blanca. *Universidad ECOTEC, 1*, 1–24.

Choque, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del restaurante turístico la estancia Grill EIRL de la ciudad de Puno 2016 (Vol. 6).

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

Currás, R. (2016). Identidad e imagen corporativas : revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis, 7*(2010), 9–34.

Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018a). *Motivacion y Satisfaccion laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas verdes - Region Tumbes, 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.

Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018b). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes - Región Tumbes, 2017*.

Duque, E., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la

imagen: una reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114–123.
<https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>

Falcon, C. (2017). *Relacion entre el marketing interno, la Satisfaccion laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de estaciones de servicio: Caso aplicado a la empresa Gazel Peru*. Universidad San Ignacio de Loyola.

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

Gatica, I., Lavandero, P., Lobos, P., Margozzini, A., & Reyes, V. (2013). *Clima laboral y satisfacción laboral de los empleados*.

Gonzales, C., & Porras, N. (2012). *Satisfaccion laboral y calidad de servicio en los restaurantes de la ciudad de Tarma 2012*. Universidad Nacional del Centro del Peru - Huancayo.

Gonzales, J., & Garcia, C. (2017). *Clima organizacional y Satisfaccion laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A - Atusa, 2016*. Universidad Nacional de Tumbes.

Gonzalez, J., & García, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016*.

Granjo, J. (2008). *Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos*. España.

Grimaldos, A., Sanchez, H., Ramirez, E., & Cuervo, M. (2018). *Clima organizacionla y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la Empresa RESTCAFE S.A.S*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

Herrera, M. (2018). *El Clima organizacional y la Satisfaccion laboral del personal de chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola.

Huarsaya, B., & Tejeda, F. (2016). *“Influencia del estrés y satisfacción laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón, Provincia de Arequipa, 2016.”*

- Ingaluque, M. (2018). *Satisfacción laboral y su repercusión en la Calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014*. Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez.”
- Leonardo, L. (2003). *Objetivo: Conocer el Concepto de Satisfacción y encaminar la aplicación del concepto*.
- Lizarzaburu, T. (2017). *Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en la actividad del Turismo comunitario de la Isla santay*. Universidad Casa Grande.
- Matias, N. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micr y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - ULADECH.
- Noe, R., & Wayne, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>
- Palacios, C. (2018). *"Gestión de Marketing Interno y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Empresa El Mochica, Año 2018"*.
- Paz, R. (2005). Servicio al cliente.
- Pérez, A., & Rodríguez del Bosque, I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de Gestión*, 14(1), 97–126. <https://doi.org/10.5295/cdg.130389ap>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación*, (3), 138–154. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.3.0.2451>
- Rozas, P., & Ricardo, S. (2004). *Serie recursos naturales e infraestructura serie No. 75 - Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: Revisión conceptual*. Santiago de Chile.
- Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (2013). Características

- organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Sanchez, S., Guzman, T., & Vazquez, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, (20), 223–250.
- Sanhueza, A., & Silva, F. (2004). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “DR. Víctor Ríos Ruiz” de Los Angeles (CAVRR). In *Horizonte Empresarial*.
- Santamaría, G. (2016). “Estrategias motivacionales y su influencia en el desempeño de los empleados del área de cocina de restaurantes turísticos del Centro de Quito.”
- Silva, P. (2017). *Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*. Quito: USFQ, 2017.
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Urrunaga, R., & Aparicio, C. (2012). Infraestructura y crecimiento económico en el Perú. *Revista de La CEPAL*, 2012(107), 157–177. <https://doi.org/10.18356/533f5549-es>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Colombia.
- Zárate, K., & García, J. (2017). *Diseño de un plan de servicio para una mejor gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región de Tumbes - 2016*.

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 laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso: “Los Delfines” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020”**, 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 trabajadores:

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. Restobar
- b. Picantería
- c. Restaurante - Cevichería
- d. Restaurante

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. (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: 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	5	3	3	3	5	19	5	3	5	3	5	21	4	3	3	5	15	5	3	3	4	15	5	3	3	5	16	86
2	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	4	3	5	16	96
3	5	3	3	3	4	18	3	3	5	4	5	20	3	3	4	5	15	5	3	5	4	17	4	3	5	5	17	87
4	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	3	3	5	15	5	3	4	4	16	5	4	5	4	18	97
5	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	18	5	3	4	4	16	4	4	4	5	17	97

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Turnitin

Tesis_KLVJ

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

Activ