



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE SATISFACCIÓN LABORAL
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES,
BARES Y CANTINAS (RESTAURANTES), DEL
DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR:

Bach. NELSON PORFIRIO MATIAS ROSALES

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD
BAJO EL ENFOQUE DE SATISFACCIÓN LABORAL
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES,
BARES Y CANTINAS (RESTAURANTES), DEL
DISTRITO DE HUARAZ, 2015**

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

AUTOR:

Bach. NELSON PORFIRIO MATIAS ROSALES

ASESOR:

Mgtr. CARLOS HUMBERTO CHUNGA ANTÓN

HUARAZ - PERÚ

2019

1. Título de la tesis

Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015

2. Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mgtr. César Hernán Norabuena Mendoza
Miembro

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio
Miembro

Mgtr. Carlos Humberto Chunga Antón
Asesor.

3. Agradecimiento

A mis padres: por su apoyo incondicional, y por las grandes enseñanzas de vida que me han dado hasta el día de hoy.

A mis docentes porque han aportado con un granito de arena a mi formación profesional, asimismo a mis familiares y amigos por el apoyo durante todo el proceso de la realización del trabajo.

Por último, agradecer a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

4. Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2015, el diseño de la investigación es no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio. La información se recabó de una población de 41 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto de 22 preguntas respecto a satisfacción laboral. Los instrumentos utilizados fue cuestionario estructurado porque se aplicó un cuestionario con preguntas y respuestas cerradas, que permitirán su rápido procesamiento, tabulación y análisis de los resultados se observa que el 36,59% de trabajadores manifiestan casi nunca la empresa donde trabajan le brinda satisfacción laboral, y el 41,46% manifiestan casi nunca les proporcionan las herramientas y equipos necesarios para desarrollar adecuada mente sus tareas, y el 56,10% de los trabajadores afirma que casi nunca tienen una buena relación con sus compañeros, el 51,22 % casi nunca el ambiente de trabajo es el adecuado para realizar las actividades. Finalmente se concluyó: Los resultados evidencian que los colaboradores no reciben un buen trato, lo cual el comportamiento del colaborar va a reflejar ante los clientes externos generando una mala atención, para ellos es importante saber tener conocimientos sobre la satisfacción de los laboral.

Palabras claves: Micro y pequeñas, gestión de calidad, Satisfacción laboral, restaurantes.

Abstract

The general objective of the research was to describe the main characteristics of quality management under the work satisfaction approach in the micro and small companies of the services sector - restaurant sector of Huaraz district, 2015. The design of the research is non-experimental (transectional or transversal), because the data was collected in a single moment, in a single time. Its purpose being to describe the variable under study. The information was collected from a population of 41 workers who were given a questionnaire composed of 22 questions regarding job satisfaction. The instruments used was structured questionnaire because a questionnaire with closed questions and answers was applied, which will allow its rapid processing, tabulation and analysis of the results. It is observed that 36.59% of workers almost never show the company where they work, it provides job satisfaction , and 41.46% say they almost never provide them with the tools and equipment necessary to properly develop their tasks, and 56.10% of workers say that they almost never have a good relationship with their peers, 51.22% almost never the work environment is adequate to perform the activities. Finally it was concluded: The results show that the collaborators do not receive a good treatment, which the behavior of the collaboration will reflect before the external clients generating a bad attention, for them it is important to know to have knowledge about the satisfaction of the labor.

Keywords: Micro and small, quality management, job satisfaction, restaurants.

5. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Agradecimiento.....	iv
4. Resumen y abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación	13
2.2.1 Gestión de calidad.....	13
2.2.2 Satisfacción laboral	15
2.2.3 Micro y pequeñas empresas (MYPE)	27
2.2.4 Rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes).	29
2.3 Marco conceptual	30
III. Metodología	32
3.1 Diseño de investigación.....	32
3.2 Población y muestra	32
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5 Plan de análisis	34
3.6 Matriz de consistencia	35
3.7 Principios éticos.....	36
IV. Resultados	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Análisis de resultados	62
V. Conclusiones y recomendaciones	70
5.1. Conclusiones.....	70
5.2. Recomendaciones	71
Referencias bibliográficas.....	72
Anexos.....	77

6. Índice de tablas y figuras

Tabla 1. <i>Distribución según edad de los trabajadores de los restaurantes.</i>	37
Tabla 2. <i>Distribución según género de los trabajadores de los restaurantes.</i>	38
Tabla 3. <i>Distribución según el grado de instrucción de los trabajadores de los restaurantes.</i>	39
Tabla 4. <i>Distribución según el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes.</i>	40
Tabla 5. <i>Distribución según los gustos de las actividades de los trabajadores de los restaurantes.</i>	41
Tabla 6. <i>Distribución según la proporción de herramientas y equipos necesarios de los trabajadores de los restaurantes.</i>	42
Tabla 7. <i>Distribución según la identificación con el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	43
Tabla 8. <i>Distribución según las responsabilidades del trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	44
Tabla 9. <i>Distribución según los resultados terminados complacientes de los trabajadores de los restaurantes.</i>	45
Tabla 10. <i>Distribución según la identificación del trabajador con la empresa de los trabajadores de los restaurantes.</i>	46
Tabla 11. <i>Distribución según el partícipe de los éxitos y fracasos de la organización de los trabajadores de los restaurantes.</i>	47
Tabla 12. <i>Distribución según el conocimiento de la historia y la trayectoria de la empresa de los trabajadores de los restaurantes.</i>	48
Tabla 13. <i>Distribución según la relación activa con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	49
Tabla 14. <i>Distribución según el compromiso continuo para mejorar en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	50
Tabla 15. <i>Distribución según el ambiente física que realiza las actividades de los trabajadores de los restaurantes.</i>	51
Tabla 16. <i>Distribución según el sueldo que percibe por el trabajo que realiza de los trabajadores de los restaurantes.</i>	52

Tabla 17. <i>Distribución según el trabajo justo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	53
Tabla 18. <i>Distribución según el apoyo de la organización en circunstancia de emergencia de los trabajadores de los restaurantes.</i>	54
Tabla 19. <i>Distribución según el trato de los encargados de la organización de los trabajadores de los restaurantes.</i>	55
Tabla 20. <i>Distribución según las oportunidades de mejora que ofrece la empresa de los trabajadores de los restaurantes.</i>	56
Tabla 21. <i>Distribución según el sentimiento útil en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	57
Tabla 22. <i>Distribución según la satisfacción laboral que le brinda la organización de los trabajadores de los restaurantes.</i>	58
Tabla 23. <i>Distribución según el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	59
Tabla 24. <i>Distribución según el desarrollo continuo que tiene para su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.</i>	60
Tabla 25. <i>Distribución según la participación activa para aportes de mejora en la empresa de los trabajadores de los restaurantes.</i>	61

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Distribución según edad de los trabajadores de los restaurantes.	37
<i>Figura 2.</i> Distribución según género de los trabajadores de los restaurantes.	38
<i>Figura 3.</i> Distribución según el grado de instrucción de los trabajadores de los restaurantes.....	39
<i>Figura 4.</i> Distribución según el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes.....	40
<i>Figura 5.</i> Distribución según los gustos de las actividades de los trabajadores de los restaurantes.....	41
<i>Figura 6.</i> Distribución según la proporción de herramientas y equipos necesarios de los trabajadores de los restaurantes.	42
<i>Figura 7.</i> Distribución según la identificación con el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	43

<i>Figura 8.</i> Distribución según las responsabilidades del trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	44
<i>Figura 9.</i> Distribución según los resultados terminados complacientes de los trabajadores de los restaurantes.....	45
<i>Figura 10.</i> Distribución según la identificación del trabajador con la empresa de los trabajadores de los restaurantes.....	46
<i>Figura 11.</i> Distribución según el partícipe de los éxitos y fracasos de la organización de los trabajadores de los restaurantes.....	47
<i>Figura 12.</i> Distribución según el conocimiento de la historia y la trayectoria de la empresa de los trabajadores de los restaurantes.	48
<i>Figura 13.</i> Distribución según la relación activa con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	49
<i>Figura 14.</i> Distribución según el compromiso continuo para mejorar en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	50
<i>Figura 15.</i> Distribución según el ambiente física que realiza las actividades de los trabajadores de los restaurantes.....	51
<i>Figura 16.</i> Distribución según el sueldo que percibe por el trabajo que realiza de los trabajadores de los restaurantes.....	52
<i>Figura 17.</i> Distribución según el trabajo justo de los trabajadores de los restaurantes.....	53
<i>Figura 18.</i> Distribución según el apoyo de la organización en circunstancia de emergencia de los trabajadores de los restaurantes.....	54
<i>Figura 19.</i> Distribución según el trato de los encargados de la organización de los trabajadores de los restaurantes.....	55
<i>Figura 20.</i> Distribución según las oportunidades de mejora que ofrece la empresa de los trabajadores de los restaurantes.	56
<i>Figura 21.</i> Distribución según el sentimiento útil en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	57
<i>Figura 22.</i> Distribución según la satisfacción laboral que le brinda la organización de los trabajadores de los restaurantes.	58
<i>Figura 23.</i> Distribución según el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	59

<i>Figura 24.</i> Distribución según el desarrollo continuo que tiene para su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.	60
<i>Figura 25.</i> Distribución según la participación activa para aportes de mejora en la empresa de los trabajadores de los restaurantes.	61
<i>Figura 2.1.</i> Enfoque de gestión de calidad	14
<i>Figura 2.2.</i> Algunos elementos relativos a la satisfacción de la vida	18

I. Introducción

Actualmente es indispensable que toda institución cuente con colaboradores con alto desempeño, para poder ejercer las funciones de manera correcta. Para ello se debe implementar diversas técnicas y de esta forma lograr estimular actitudes adecuadas en cada colaborador, traduciéndose en una satisfacción laboral alta de los trabajadores ya que ellos son eje importante para el logro de las metas y objetivos que se propone la empresa, para que puedan crecer y desarrollarse en el entorno donde interactúan, en base a estas criterios existe una preocupación porque en una encuesta realizada sobre la satisfacción laboral se demostró que más del 45% de los trabajadores no se encuentra contento en sus centro de trabajo, por lo que afecta al compromiso frente las labores encomendadas Gestión (2014), ello ha impulsado Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-, a través de su Escuela Profesional de Administración estableciendo como línea de investigación la Gestión de la calidad, dentro del cual se enmarcará el presente trabajo con el tema satisfacción laboral.

En el contexto internacional según el estudio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) realizado a las empresas (MYPES) nos indica que generar alrededor del 47% de puestos de trabajo esto representa 127 millones de personas en el Caribe y América Latina a comparación de las pequeñas empresas que solo representa un 19% del total, a pesar que representan un mayor porcentaje que brindan puestos de trabajo, son los principales nichos de la informalidad y la baja productividad esto debido a que no aplican o desconocen las herramientas de gestión los gerentes o dueños (La República, 2015).

Según el portal Forbes (2016) se encontró que México, es el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo, que el 70% de los empleados están satisfechos con el bienestar en el trabajo a nivel mundial a comparación de otros países como es el Japón, India y Estados Unidos de acuerdo con el Barómetro Edenred-Ipsos, que mide la satisfacción de los empleados, para esta indagación los investigadores evaluaron la felicidad pidiendo a los empleados sus información

sobre la relaciones laborales, tomando énfasis a tres aspectos principales el ambiente en que trabajan, el salario y las emociones.

De acuerdo el portal de El Espectador (2018) el 88,3% de los colombianos, está satisfecho con su trabajo esto se debe a que existe relación con el trabajo que realizan es recompensado con un buen salario de acuerdo con las condiciones de la vinculación con la empresa contratante, teniendo en cuenta la modalidad de ocupación y los factores y beneficios que percibe el trabajador.

Según el portal de noticias Efe (2015) los empleados de la empresa en McDonald's protestan y reclaman el aumento de sus salarios, ya que el gobernador del país de Nueva York anunciara que el sueldo mínimo se incrementaría en un 20%, estos detalles traerían consecuencia en la empresa ya que si no reciben en el incremento de sueldo los trabajadores estarían insatisfechos en su trabajo y por ende la eficiencia y eficacia de los trabajadores debería afectada.

Según el portal Cnnexpansion (2013) en el cual la empresa Toks, que realizó una encuesta sobre el clima laboral con sus empleados, estos resultados demostraron que la gran mayoría se encuentra satisfechos con sus labores que desempeñan y con la empresa, esto se debe a que la empresa ha implementado nuevas políticas de desarrollo personal e institucional permite que cualquiera pueda acceder al puesto que quiera si tiene la capacitación adecuada y además, su expansión constante se traduce en más puestos de trabajo. Los colaboradores satisfechos, van a tener un buen desempeño laboral asimismo van a ofrecer servicios de calidad a los clientes externos, por ejemplo, en el país de México, donde la empresa Toks al momento de realizar una encuesta interna se dio cuenta que sus empleados están satisfechos, gracias a la implementación que realizo en favor de sus colaboradores,

Contexto nacional en el Perú las micro y pequeñas empresas (Mypes) son un aproximado de 1,7 millones (Mypes), de estas cifras el 50% corre el riesgo de desaparecer del mercado en los tres primeros años, esto se debe a diferentes factores: la falta de clientela, y a la nueva era digital ya que actualmente es un desafío para toda empresa especializarse en aspectos informáticos como los sitios web que ayuden a promocionarse (Perú21, 2018).

Las micro y pequeñas empresas (MYPES) aportan al país el 24 % del Producto Bruto Interno, asimismo generan un 85% de puestos de trabajo, esto se debe que en los últimos años el emprendimiento empresarial está enfocando en impulsar el desarrollo y asociatividad, para que puedan llegar posteriormente a ser media y gran empresa, ya que en actualmente se encuentran en continua mejora con el fin de lograr el éxito, es por ello la implementación de la comunicación interpersonal como una herramienta importante dentro de la gestión de calidad, donde se encontró que solo el 1% de las empresas (MYPES) cuenta con un sistema de gestión de calidad, que cumplen con una organización y control de las actividades que desarrollan de manera estructurada, mientras que la diferencia no lo aplica (Andina, 2018).

Según el portal de noticias RPP (2018) uno de los factores importantes para alcanzar la satisfacción laboral, es el dinero; según un sondeo realizado a los trabajadores peruanos (Limeños) más del 74% de ellos dejaría su empleo por uno que los haga más felices, para lograr un ambiente de satisfacción en el trabajo que esté relacionado con un buen sueldo y los beneficios colaterales.

Según Valqui (2015), las micro y pequeñas son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI), esto se debe a la iniciativa y al espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población, con el principal objetivo de mejorar la calidad de vida.

Con respecto a las MYPE del rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), estas son organizaciones económicas dedicadas a brindar servicios de alimentación, ofrecen diferentes platos que preparan en el día de acuerdo con la preferencia del cliente, ya que actualmente la sociedad exige diferentes platos de calidad para degustar asimismo que exista un buen servicio por parte de los restaurantes. A pesar de la importancia actual respecto al cuidado de la salud, se observa el poco interés de los restaurantes por tener su colaborador satisfecho, ya que si el trabajador va estar contento va ofrecer servicio de calidad, por equipar sus establecimientos y esto se da tanto en el plano internacional como nacional, por citar un ejemplo tenemos a Estados Unidos; donde en una noticia se observa que los colaboradores están insatisfechos y están protestando , de tal manera contrae la baja productividad y la calidad (Capitán, 2016).

Para el empresario que emprende o desea entrar a la industria de la gastronomía, debe de entender o saber que existe 67% de los participantes de nuevos negocios fracasan dentro de los cuatro años de su funcionamiento estas cifras son alarmantes, es decir, que el empresario debe tener conocimiento de los factores que se correlacionan con el éxito y el fracaso de los restaurantes en una zona de mercado, por esta razón primero deben de realizar un estudio de su entorno y la parte interna con el propósito de analizar todos los factores (In Gastro, 2013).

El 76 % de los trabajadores peruanos no están satisfechos en sus labores, ya que no se sienten felices con lo que realizan, el 20% de los trabajadores indica que no cuenta con un buen clima laboral, 19% indica que su jefe no es un buen líder, 12% dice que es porque no está conforme con su remuneración, 10% indica que mi empresa no me retribuye sus logros, 10% lo atribuye a que no puede aportar nuevas ideas, 7% porque no le entregan posibilidades de ascenso, estos aspectos son determinantes dentro de las empresas por que dependerá el desempeño eficiente y eficaz de los trabajadores (Humano, 2016)

Según el portal de El Comercio (2015), la Municipalidad de Ventanilla realizó una inspección de varios restaurantes ubicados en la zona comercial del distrito y clausuró la pollería Roky's por no mantener las mínimas condiciones higiénicas en las áreas de preparación y manipulación de comida, donde también se hallaron insectos. Personal de fiscalización, salud municipal y de la Dirección de Salud del Callao acudieron a la pollería Roky's y detectó en la cocina trabajadores sin protección sanitaria ni carné de sanidad, falta de limpieza, contaminación en la carne de pollo y res, además de ensaladas sin la refrigeración adecuada.

En la ciudad de Huaraz, en las empresas del rubro-restaurantes, existe insatisfacción laboral de los trabajadores, lo cual influye negativamente en la productividad y desarrollo de la empresa y estas son transmitidas a los clientes mediante una mala atención por parte de los colaboradores.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015?

Para dar respuesta al problema, se ha planteó el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015. De la misma manera para conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos Específicos: (a) Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015: (b) Describir las principales características de la Gestión de calidad basado en una satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.

La presente investigación se justifica en lo siguiente: conocer la importancia de la satisfacción laboral basado a sus dimensiones: involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional, apoyo organizacional percibido, compromiso del empleado, se está desarrollando adecuadamente dentro de las micro y pequeñas empresas, la cual conlleva a ver cuál es el nivel de satisfacción de los empleados dentro de la empresa en su trabajo y brindar una mejor atención.

Mediante esta investigación permitirá generar conciencia en los gerentes de restaurantes, bares y cantinas y el personal que labora dentro de ello, referente a la satisfacción laboral que se tiene al personal, ya que de eso depende no sólo la supervivencia y rentabilidad de la empresa sino también la buena imagen de la empresa hacia los clientes. También servirá como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de satisfacción laboral, para los empresarios de las micro y pequeñas empresas, comunidad y afines con información válida, confiable y oportuna existente, pues les ayudara a solucionar problemas de los empleados en cuanto a la satisfacción laboral respecto a su mejora de atención y por ende lograr satisfacer al cliente.

El sustento teórico del presente trabajo se basará en la teoría de Newstrom (2007) la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo cuando establece el objetivo intelectual. En otra ocasión, el empleado puede revelar sus intenciones de conducta a un compañero. En consecuencia, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta.

En cuanto a la metodología a emplearse en la presente investigación será del tipo descriptivo porque caracterizará la satisfacción laboral en restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz. En cuanto al diseño de la

investigación es no experimental, porque se observan los fenómenos tal cual se dan en su estado natural, así mismo es transeccional o transversal, ya que se recolectarán los datos en un solo momento, en un tiempo único.

En cuanto a las técnicas de investigación consideraremos la observación y las encuestas, así como sus respectivos instrumentos de recolección de datos como los cuestionarios estructurados para poder recolectar los datos efectivamente de tal manera indagar el problema a tratar.

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, serán incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y gráficas y el análisis estadístico.

Los resultados obtenidos son: el 36,59% de trabajadores manifiestan casi nunca la empresa donde trabajan le brinda satisfacción laboral, y el 41,46% manifiestan casi nunca les proporcionan las herramientas y equipos necesarios para desarrollar adecuada mente sus tareas, y el 56,10% de los trabajadores afirma que casi nunca tienen una buena relación con sus compañeros, el 51,22 % casi nunca el ambiente de trabajo es el adecuado para realizar las actividades.

Se concluye que en las micro y pequeñas empresas del distrito de Huaraz, Los resultados evidencian que los colaboradores no reciben un buen trato, lo cual el comportamiento del colaborar va a reflejar ante los clientes externos generando una mala atención, para ellos es importante saber tener conocimientos sobre la satisfacción de los laboral.

Realizar charlas y capacitaciones para los jefes y dueños de los restaurantes, proporcionándoles información y técnicas de motivación, desarrollo personal y la comunicación efectiva, en base a estos aspectos plantearse estrategias que

contribuyan a un mejor manejo de los trabajadores, generando así un mayor nivel de satisfacción laboral y el desempeño, ya que al contar con personas satisfechas contribuirán al desarrollo empresarial con el propósito de generar confianza y satisfacción entre ellos.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Alfaro (2015) en su tesis *clima organizacional y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes, “pollerías” – del distrito de nuevo Chimbote – Provincia el Santa, 2015*, quien tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en las micros y pequeñas empresas del sector servicios, para lo cual se aplicó una investigación de tipo descriptivo y se utilizaron el diseño no experimental (transaccional o transversal), una población universal que está conformada por 50 trabajadores: donde se obtuvo los siguientes resultados en la distribución de sexo, se aprecia que el 48% está representado por el sexo masculino y el 52% de femenino, el 6% de los trabajadores tiene un nivel de satisfacción laboral desfavorable y el 30% es de nivel medio, en cuanto a la remuneración un 44% de los trabajadores se nuestra desfavorable, mientras que en el desarrollo personal el 42% de los trabajadores representa un nivel totalmente desfavorable, el 64% de los trabajadores manifiesta que el desempeño de sus tareas estan en un nivel totalmente favorables, el 45% delos trabajadores se nuestra desfavorable porque siente que no tienen las herramientas necesarias para trabajar .

Fuentes Navarro (2012) en su tesis sobre *satisfacción laboral y su influencia en la productividad*, la cual tuvo como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, para lo cual se aplicó una investigación de tipo descriptivo, a una muestra de 20 trabajadores, donde se encontraron los siguientes resultados: el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho, mientras el 43% de trabajadores afirmaron que pocas veces se siente identificado con la empresa y el 52% los empleados opinan que generalmente la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria, un 43% considera que siempre la relación es agradable y por lo mismo ayuda a la convivencia., mientras que el 35% de los encuestados opinan tener un compromiso

desfavorable para mejorar sus labores, y con un 71% considera que generalmente el clima laboral es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones. Mientras que el 29% opina que siempre es agradable el clima laboral en la Delegación de Recursos Humanos; esta investigación concluyo que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Herrera Nailyn (2013) en su estudio sobre *determinación del nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades*, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades, para lo cual se aplicó una investigación tipo descriptivo, apoyado en un diseño de investigación de campo; se utilizó como técnica para la recolección de datos la observación directa y como instrumento se aplicó un cuestionario a la población seleccionada reflejando un resultado de un nivel bajo de satisfacción laboral principalmente por remuneración insuficiente, falta de reconocimientos en el trabajo, la ausencia de estímulos relacionados con los programas de capacitación y las pocas oportunidades de ascenso.

Factor que incide sobre el nivel de satisfacción laboral con mayor influencia en los trabajadores de planta Guayana, es la remuneración, debido a que un 31% de los trabajadores encuestado aseguran que se sienten insatisfechos porque la empresa no les apoya y 42% se siente insatisfecho con la con las tareas encomendadas y un 52% muy insatisfechos con la remuneración que perciben por su desempeño laboral, sumando así un total de 83% de los encuestados por lo que influye en el desempeño de las actividades de los trabajadores en la empresa, ya que un 47% de los trabajadores expresaron sentirse insatisfecho con su rendimiento laboral y esto repercute negativamente en el logro de los objetivos de la empresa: su recomendación está basada en realizar un diagnóstico que logre medir el nivel de satisfacción laboral, por lo menos anualmente, de tal forma que se pueda apreciar los cambios que se establezcan para bien de los trabajadores y de la organización.

Alva Z. y Juarez M. (2014) en su tesis *relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo* tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores; por medio de la aplicación de una encuesta usando la escala de likert se aplicó una investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores donde obtuvo los siguientes resultados: el 52% del nivel de satisfacción que nuestras los colaboradores es de nivel medio, mientras que el desempeño que representa los trabajadores es de nivel medio con un 50%, y el nivel de reconocimiento es demasiado bajo el 41% de los colaboradores no sienten que su trabajo sea reconocido, la relación que existe entre colaboradores y jefes es de nivel medio ya que el 37% de los colaboradores no se sienten confianza para relacionarse con ellos, el nivel de satisfacción es bajo ya que el 46% de los trabajadores se siente que el la empresa solo le capacitan para su trabajo mas no para otras actividades, el 51% de los trabajadores siente que la remuneración debe ser acorde a las funciones, obteniendo como resultado que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores. La conclusión de la investigación que existe relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; asimismo consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación con las responsabilidades encomendadas.

Sotomayor Quenta (2013) en su tesis *relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores, aplicando una muestra que estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios y los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio de clima

organizacional y del nivel medio de satisfacción laboral así como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, la cual se obtuvieron los siguientes resultados el 39% de los trabajadores afirma que casi nunca les brinda una buena satisfacción laboral y el 45% de los trabajador desconoce aspectos básicos de la organización, el 56% manifiesta que las relaciones interpersonales de jefe y compañeros de trabajos casi siempre son buenas. Concluyendo que la Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la sede central del gobierno regional de Moquegua califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

Vargas Pardo (2015) en su tesis *influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón" – Lambayeque*, tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T. y guiándose de la teoría del clima organizacional de likert; a un total de 87 trabajadores. Se concluyó la satisfacción laboral de la I.E. "Sara A. Bullón" de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización. La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción en general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización.

Alvaron Robles (2013) en su tesis *desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital Víctor Ramos Guardia - Ancash - Huaraz - 2013*, tuvo como objetivo determinar la incidencia del desempeño en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hospital Víctor Ramos Guardia - Ancash - Huaraz, 2013 tiene variables independientes el desempeño laboral y como variable dependiente la satisfacción laboral. Para tener una medición de la satisfacción más aproximada a la realidad se tomará una muestra de 74 colaboradores de 184 colaboradores como población, se desarrollará un tipo de diseño no experimental, Transaccional, descriptivo y explicativo. Se concluyó en que a mayor salario mayor será la motivación del trabajador, y si además estos salarios están acompañados de los beneficios sociales el incremento del desempeño del trabajador de la MYPE de la ciudad de Huaraz será mucho mayor en función a las condiciones laborales que se presentan dentro de las empresas MYPE de la ciudad de Huaraz.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Camisón, Cruz, y Tomás (2006) quienes toman como referencia a Deming; en su libro definen la Gestión de la calidad como simple colección de técnicas, un nuevo modelo o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más.

El enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un concepto de la Gestión de la Calidad como una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos. Aunque superada, esta aproximación ha sido útil para crear una caja de herramientas que los enfoques posteriores no han cesado en enriquecer.

La gestión de calidad moderna requiere que todos los principios influyan en el trabajo diario de los colaboradores en todos los niveles organizativos; es decir busca alinear las estrategias, la estructura, los sistemas y los procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes internos (trabajadores), la

Gestión de la Calidad evoca en la participación, la satisfacción, competitividad, medición con la finalidad de superar los problemas, ineficiencias de su contexto real. (p, 50).

Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

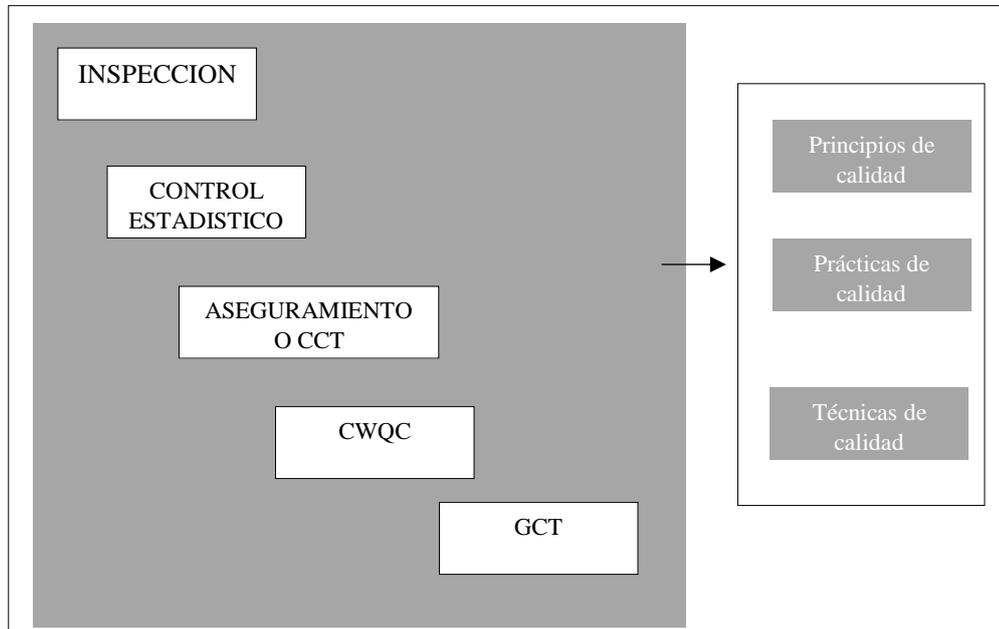


Figura 2.1.: Enfoque de gestión de calidad

a. La importancia de la Gestión de Calidad

La Gestión de la Calidad no es solamente un sistema de dirección que va en la parte directiva de las organizaciones con su propia filosofía, si no que busca influir en la conducta de todo equipo jerárquico, también influye en la parte operativa de la organización con la finalidad de brindar calidad de servicio. (p.770)

Una primera causa del fracaso en la implantación de proyectos de Gestión de la Calidad se da por la ausencia o deficiencia planificación, es decir la mayoría de las organizaciones son reactivas ante las circunstancias para mejorar la técnica de calidad a causa de ello muchas veces realizan improvisaciones en la Gestión de Calidad obteniendo una deficiencia en el éxito empresarial.

La colaboración de políticas y procedimientos para el éxito de la Gestión de la Calidad se justifica primero por la necesidad de garantizar los mejores estándares

y la misión preestablecidos. Además, cuando una organización no formaliza su enfoque de Gestión de la Calidad, aparece lo que se ha denominado confusión de la calidad; o la decisión de adoptar un enfoque de procesos, pero sin modificar la estructura organizativa y sin asumir el principio de visión global y horizontal de la organización. (p.772).

2.2.2 Satisfacción laboral

Newstrom (2007) en su libro de Comportamiento humano en el trabajo hace relación con la satisfacción laboral que implica a las actitudes, sentimientos, creencias de los colaboradores que perciben en su entorno, cabe mencionar que la satisfacción en el trabajo está bajo el control de los administradores. Como bien sabemos encontramos diferentes comportamientos y actitudes de los colaboradores, es decir que cada uno de ellos tienen diferentes objetivos personales, por ejemplo algunos colaboradores son optimistas, alegres, corteses y amables, teniendo una actitud positiva, mientras que otras son pesimistas, derrotistas, irritables y conformistas teniendo una actitud negativa; en ello observamos que cada persona tiene su satisfacción o insatisfacción en el trabajo y los administradores influyen sólo en parte en las reacciones de los empleados. (p.218).

En su teoría nos dice que la satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo (por ejemplo, un empleado satisfecho puede comentar: “Me gusta hacer una gran variedad de tareas”). Estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado. El mismo empleado puede tener una actitud mental de respuesta hacia su trabajo cuando establece el objetivo intelectual (creencia) “mi trabajo es muy complejo”. En otra ocasión, el empleado puede revelar sus intenciones de conducta a un compañero (“pienso dejar el trabajo en tres meses”). (p.218).

Global o multidimensional La satisfacción laboral puede considerarse una actitud global o aplicarse a cada parte que compone el trabajo de un individuo, los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que

se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos importantes de la satisfacción laboral son el sueldo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros o el equipo del empleado y las condiciones de trabajo inmediatas. No obstante, los estudios pueden ser útiles para dividir su atención entre los elementos directamente relacionados con el contenido del trabajo (naturaleza del empleo) y los que forman parte del contexto laboral (jefe, compañeros y empresa). (p. 218)

Robbins y Judge (2013) en su libro comportamiento organizacional, nos habla de la satisfacción laboral como una actitud del empleado, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos.

Involucramiento en el trabajo: mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para su persona. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan. También se puede definir como la influencia en su entorno de trabajo, como las competencias, la importancia que tiene su puesto, que puede hacer por sí solo los trabajos encomendados y que puede percibir, el alto nivel de involucramiento en una organización se puede observar por menores renunciaciones de los trabajos, rotaciones o también por la productividad.

Compromiso organizacional: un empleado se identifica con una organización por cómo se relaciona con sus metas, objetivos, y que desea seguir perteneciendo en ella porque realmente está comprometido, también nos dice que hay colaboradores que no se comprometen con la empresa, trabaja por solo necesidad o por beneficio propio, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño creativo. También existen relaciones negativas

según las investigaciones esto se puede observar por la rotación, el ausentismo en el trabajo. Los modelos teóricos proponen que el trabajador comprometido tiene una inclinación al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tienen un sentimiento de lealtad organizacional. Por otro lado, los individuos que no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general.

Apoyo organizacional percibido: Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (por ejemplo, un trabajador piensa que su organización lo reacomodaría si tuviera un problema con el cuidado de sus niños, o que lo perdonaría si cometiera un error sin dolor de su parte). Las investigaciones demuestran que la gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que ofrecen apoyo.

Compromiso del empleado: se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza. Por ejemplo, podríamos preguntar a trabajadores sobre la disponibilidad de recursos y las oportunidades de aprender habilidades nuevas, si sienten que su trabajo es importante y significativo, y si sus interacciones con sus colegas y superiores resultan gratificantes, los empleados muy comprometidos sienten pasión por sus labores, así como una conexión profunda con su empresa; los empleados sin compromiso en esencia asisten al lugar de trabajo, dan tiempo pero no ponen energía ni atención en sus actividades. El compromiso debe ser relevante para la mayoría de las organizaciones debido a que las encuestas de estudios realizados indican que son pocos los empleados entre 17 y 29 por ciento que se sienten muy comprometidos con su trabajo. (pp.112-116).

a. Importancia

Los jefes necesitan estar alertas ante ciertos indicios sutiles de los niveles de satisfacción de los empleados. ¿Deben también los administradores estudiar sistemáticamente la satisfacción de sus empleados en el trabajo y mejorarla

cuando la situación lo requiera? Una respuesta afirmativa a esta pregunta parte de la idea de promover la dignidad humana, como plantea este libro; es importante aplicar el conocimiento del comportamiento organizacional para construir mejores organizaciones. Así se benefician tanto los individuos como la sociedad. Otros elementos de este tema giran alrededor de varias preguntas cruciales (Newstrom, 2007).

Fuente: Newstrom (2007)

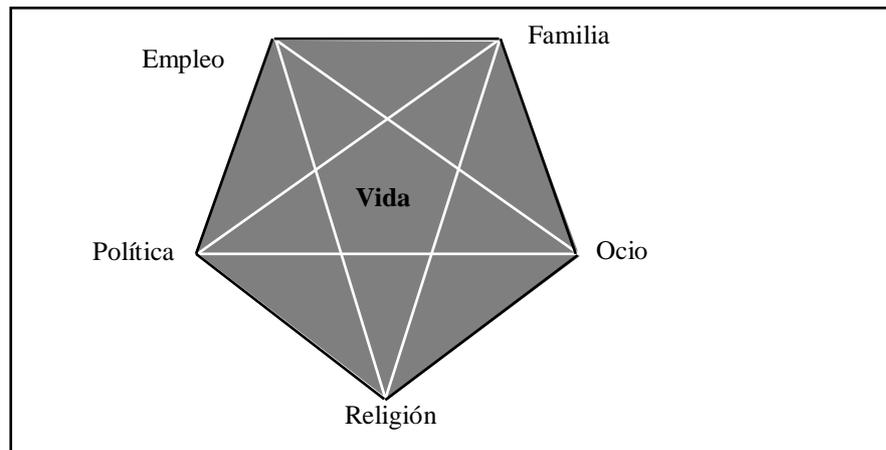


Imagen 2.2.: Algunos elementos relativos a la satisfacción de la vida.

b. Contribución de la Satisfacción Laboral en la Gestión De Calidad

Camisón, Cruz, y Tomás (2006) en su libro gestión de calidad relaciona con la satisfacción laboral como el compromiso que se rige en el eje de unas prácticas de gestión de recursos humanos que favorezcan la implantación de la gestión de calidad total. Una estrategia de alto compromiso que garantiza el compromiso de los empleados con los objetivos de calidad permite multiplicar los efectos positivos de la Gestión de la Calidad sobre el desempeño organizativo.

Esta nos dice que la empresa que siembra en sus empleados la ética del buen servicio, al estilo por ejemplo de el corte inglés, puede cosechar beneficios sorprendentes por una espiral positiva: cuando el cliente está satisfecho, el empleado también lo está y a su vez atiende mejor a nuevos clientes, de modo que se reduce la rotación del personal, lo que mejora la productividad de la empresa. Los estudios empíricos prueban que la reacción en cadena que conduce a la mejora de la calidad, de la productividad, de la satisfacción del cliente y del volumen de ventas arranca de la satisfacción de la persona que sirve al cliente. El

ciclo también funciona en sentido negativo: un servicio de mala calidad conduce a clientes insatisfechos, empleados desalentados y una alta rotación de empleo que castiga la productividad. El círculo virtuoso se alimentaría inculcando en el personal en contacto con el cliente una cultura de calidad de servicio. (pp.330-331)

c. **Definición de las dimensiones**

Robbins y Judge (2013) afirma que son las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.

– **Involucramiento en el trabajo**

Robbins y Judge (2013) mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal. Los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que realizan. Otro concepto ampliamente vinculado con lo anterior es la facultación psicológica, es decir, el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben, los altos niveles de involucramiento laboral y la facultación psicológica se relacionan de manera positiva con la ciudadanía organizacional y el desempeño laboral. Un alto involucramiento en el trabajo también se relaciona con menor ausentismo y menores tasas de renuncia. (p.112)

Robbins y Judge (2013) define que las actitudes son juicios de valor, favorables o desfavorables, en cuanto a objetos, personas o hechos. Reflejan la opinión de un individuo con respecto a algo. Si alguien afirma: "me gusta mi trabajo", está expresando su actitud ante un trabajo haciendo relación con el **involucramiento en el trabajo** está referida a la medida en que el empleado se identifica con su

trabajo, a su participación en el mismo y a la importancia que su desempeño laboral tiene para su amor propio. (p.258).

Ferrari y Filippi (2009) identifica como una respuesta afectiva vinculada a la medida en que el trabajo forma parte de la vida de las personas. Indaga el componente emocional en términos del trabajo actual y en tiempo presente. El involucramiento es un indicador de la importancia que para el sujeto tiene el trabajo actual y el grado en que se siente identificado con él. Pretende mostrar el nivel en que un individuo se implica con el trabajo; por otra parte, alude al trabajo en tanto representa dos factores propios de la expectativa individual: como sus necesidades más salientes ya sean intrínsecas o extrínsecas, la potencialidad que ese trabajo tiene para satisfacerlas:

– **Compromiso organizacional**

Robbins y Judge (2013) un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella; Resulta interesante que algunas investigaciones indican que los individuos que consideran que sus empleadores no cumplen con sus promesas se sienten menos comprometidos, y esa disminución en el compromiso, a la vez, conduce a menores niveles del desempeño creativo. Y, al igual que con el involucramiento en el trabajo, la evidencia de las investigaciones demuestra que hay relaciones negativas entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación de personal. Los modelos teóricos proponen que los trabajadores comprometidos son menos proclives al aislamiento laboral, incluso si se sienten insatisfechos, ya que tienen un sentimiento de lealtad organizacional. Por otro lado, los individuos que no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general. (p.112).

Soberanes R. y de la Fuente I. (2009) Sostienen que el compromiso organizacional y la alineación del factor humano, definen las relaciones

existentes entre los empleados y los directivos de la organización para la cual trabajan, identificando qué genera las causas y por ende las consecuencias de cada uno de ellos en su quehacer dentro de un marco de gestión estratégica. Toma una estructura orientada al cumplimiento de la misión y visión de la organización y sus beneficios. El que los empleados no se comprometan con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la organización, unos empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa. Por ello la organización no invierte en costos de rotación. Los empleados comprometidos y calificados no requieren de ser supervisados, ya que conocen la importancia y valor de integrar sus metas con las de la organización, porque piensan en ambas, a nivel personal. El compromiso organizacional relaciona el aspecto afectivo con los costos percibidos por el empleado, asociados a abandonar la organización y con el compromiso de permanencia en ella. Por ello se reconocen tres componentes del compromiso:

- Identificación, donde existe una aceptación de las metas organizacionales y con las creencias, propósitos, ideas y objetivos que los de la empresa.
- Membresía, el trabajador desea permanecer como integrante, esto es, un sentimiento de pertenencia hacia la organización.
- Lealtad, aquí se manifiesta el cumplimiento y respeto que se tiene a la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla. (pp.123-124).

Bayona (2015) el compromiso organizacional puede ser uno de los mecanismos que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad y vinculación de los empleados con su Organización. Existe entre los miembros de una organización, cuando las personas se identifican con la misma, o cuando los objetivos de la organización y los objetivos individuales están muy integrados, son totalmente congruentes.

Compromiso organizacional aglutina diferentes aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costes percibidos por el trabajador asociados a dejar la organización y con la obligación de permanecer en la organización. Así surgen tres perspectivas del compromiso, el afectivo o

actitudinal, el calculativo o de continuidad y el normativo. Relaciones algunas de los trabajos hacen referencia a aspectos como la motivación y la participación en el trabajo; las Consecuencias de un mayor compromiso tienen que ver con cuestiones relativas al rendimiento en el trabajo, al absentismo y a la rotación. (p.5-6).

– **Apoyo organizacional percibido**

Robbins y Judge (2013) es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (por ejemplo, un trabajador piensa que su organización lo reacomodaría si tuviera un problema con el cuidado de sus niños, o que lo perdonaría si cometiera un error sin dolor de su parte).

Las investigaciones demuestran que la gente tiene la percepción de que sus organizaciones les brindan apoyo cuando las recompensas se entregan con justicia, los empleados tienen voz en las decisiones y sus supervisores son vistos como individuos que ofrecen apoyo.

Se cree que los trabajadores que tienen fuertes percepciones de AOP son más proclives a lograr mayores niveles de comportamientos de ciudadanía organizacional, menores niveles de impuntualidad y mejor servicio al cliente. Como individuos que ofrecen apoyo. Se cree que los trabajadores que tienen fuertes percepciones de AOP son más proclives a lograr mayores niveles de comportamientos de ciudadanía organizacional, menores niveles de impuntualidad y mejor servicio al cliente.

Yáñez y Figueroa (2011) es entendido como las creencias globales de los empleados con respecto al grado en el cual la organización valora sus contribuciones y se preocupa por su bienestar. Dicha percepción reviste especial importancia ya que aumenta el apego del trabajador a la organización, fortalece la expectativa de recompensa para desarrollar un mayor esfuerzo, así como la interpretación de que las pérdidas y ganancias organizacionales son también del

trabajador, quien valorará más su empresa y adoptará sus normas y valores.

Leal Elgueda (2002) es una creencia generalizada que los empleados construyen y que se relaciona con la manera en que la organización los valora. Basados en la experimentación de políticas y procedimientos organizacionales que les son personalmente relevantes, en recursos recibidos y en interacciones con otros agentes organizacionales, los empleados pueden obtener una apreciación acerca de la orientación general que la organización tiene hacia ellos.

– **Compromiso del empleado**

Robbins y Judge (2013) se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza. Por ejemplo, podríamos preguntar a trabajadores sobre la disponibilidad de recursos y las oportunidades de aprender habilidades nuevas, si sienten que su trabajo es importante y significativo, y si sus interacciones con sus colegas y superiores resultan gratificantes, Los empleados muy comprometidos sienten pasión por sus labores, así como una conexión profunda con su empresa; los empleados sin compromiso en esencia asisten al lugar de trabajo- dan tiempo pero no ponen energía ni atención en sus actividades. El compromiso debe ser relevante para la mayoría de las organizaciones debido a que las encuestas de estudios realizados indican que son pocos los empleados — entre 17 y 29 por ciento— que se sienten muy comprometidos con su trabajo. (pp.112-116).

Ledwith Santiago (2012) Es el grado de apego positivo que siente un empleado por la compañía donde trabaja. En otras palabras, es una combinación de las ganas, el entusiasmo, la dedicación y el sentido de responsabilidad que siente un empleado por la empresa donde trabaja. Un empleado comprometido es un “empleado enganchado” donde se compromete con los objetivos de la empresa.

Esquivel Adolfo Pérez (2010) el compromiso se produce cuando en una persona surge una relación de afecto, un vínculo emocional, que le lleva a darse, a identificarse con una persona, con una idea, con una organización. El concepto de “compromiso laboral” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita, aportando para el cumplimiento de los objetivos.

d. Definición de los indicadores

– Desempeño en actividad

Milkovich y Boudrem (1994) consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

Quintero, Africano y Faria (2008) hacen mención en su artículo a Chiavenato (2000) donde define como “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” el desempeño está basado a actitudes positivas de cada colaborador.

– Realización en el trabajo, Tareas adecuadas

Rojas, Claudia Vásquez (2012) las tareas o actividades de la empresa deben ser clasificadas por las distintas áreas y tener en cuenta el tipo de carga de trabajo que le establecerán a un colaborador. Estas se deben establecer como antes se mencionaba de acuerdo con diferentes variables como el tipo de capacidad, conocimiento técnico y que sea proporcional a la remuneración del trabajador.

- **Identificación con la empresa, Identificación con el trabajo, Participe de la organización, Conocimiento de la organización, Compromiso compartido, Participación.**

Briceño (2014) define como el grado en que los colaboradores se identifican con la empresa y se sienten como parte esencial de la misma. Además, que la integración permite al empleado trabajar con otros pares que no siempre suele ser su grupo más cercano garantizando el trabajo organizado y Sistema de incentivos: Valores agregados que otorgan las empresas a sus empleados (aumentos de salario, promociones, etc.) basados en criterios de rendimiento del empleado (antigüedad, buen desempeño etc.), la identificación con la empresa e identificación con el trabajo van de la mano como un apoyo de esta manera el personal que este satisfecho estará comprometido con la empresa y con su trabajo, rindiendo un buen desempeño y rendimiento en el labor que se les encomienda, se define como un personal comprometido con la empresa, con el trabajo va participar en las decisiones que se toma o en algunos aportes de mejora para la empresa y por ello va tener conocimiento sobre la empresa como por ejemplo su creación, su misión visión.

- **Responsabilidad, Resultados laborales**

Wester (2008) define como concepto de responsabilidad incluye, además, una dimensión psicosociológica, dentro de una organización es un acto de cumplir con las con las obligaciones que será encomendada, se va tomar en cuenta los resultados de laborales para ver el grado de responsabilidad de la persona. En tanto la responsabilidad también es como un resorte emocional y como capacidad culturalmente construida de evaluar consecuencias de las propias acciones y de atribuirse la obligación de hacerse cargo. p.3.

- **Compromiso continuo, Desarrollo continuo, Proporción de desarrollo**

Krista Lucia (2015) hace mención a Zaleznik y Bornard (2005) el compromiso es observado como una manera incondicional de afrontar los retos que tanto los

procesos como la administración exigen al capital humano, así como la máxima expresión del vínculo entre patronos y empleados. Parece no advertirse el verdadero significado de tan común palabra, lo que se traduce en una paradoja de la administración contemporánea, el compromiso continuo de alguna manera va enfocado con el compromiso con el trabajo y con la empresa, de alguna u otra manera si mejorar sus actividades que realiza va ir mejorar sus conocimientos, con capacitaciones, cursos, etc.

Los mismos señalan que a través de estos elementos se puede llegar a deducir si los colaboradores de una organización permanecen en ella debido a su apego con la misma (porque así lo desean), otras para mantener su continuidad (porque lo necesitan) o bien porque sienten que deben hacerlo (normativas).

– **Ambiente de trabajo, Trato en la empresa, Apoyo**

Montoya M., Pizá G., y Alzaa R. (2009) definen como el medio ambiente en general y medio ambiente del trabajo son dos conceptos que se encuentran en relación de género a especie, como ocurre con las nociones de “seguridad” y “salud”, por un lado, y de “seguridad y salud en el trabajo”, por otro. Por una parte, el medio ambiente en general hace referencia a la adecuada utilización de los “recursos naturales”, a la prevención de la contaminación ambiental, a la utilización del suelo y los recursos hídricos, a la elección de fuentes de energía y abastecimiento energético. Por otra, es el específico medio de trabajo el que se toma en cuenta para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores, de manera que ambos ámbitos (general y laboral) se diferencian con suficiente claridad.

– **Nivel de sueldo, Trabajo justo, Esfuerzo en el trabajo**

Luque P., J. (2012) hace referencia el nivel de sueldo en una organización como incentivo que el trabajador recibe por prestar sus servicios a un empresario que se obliga a remunerarlo. Es por ello por lo que el sueldo es la obligación básica del empresario en la relación de trabajo y su incumplimiento faculta al trabajador

para solicitar la extinción del contrato con derecho a recibir la indemnización que correspondería a un despido improcedente, los trabajadores puede recibir un monto adicional si es determinado así en el contrato por desempeñarse más en el trabajo o realizar trabajos justo, esto implica un esfuerzo de trabajo para los trabajadores en cada empresa, como una motivación para estar satisfechos en la organización en lo que se encuentren.

– **Satisfacción**

Newstrom (2007), La satisfacción laboral puede considerarse una actitud global o aplicarse a cada parte que compone el trabajo de un individuo, los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera.

2.2.3 Micro y pequeñas empresas (MYPE)

a. Definición de micro y pequeñas empresas:

Sunat (2008) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

b. Características de la micro y pequeña empresa (MYPE):

Mef (2013) según la ley N° 30056 el micro y pequeñas empresas deben ubicarse en una de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: (a) Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT); (b) Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 unidades impositivas tributarias (UIT).

c. Tipos de Micro y Pequeña Empresa (MYPE):

Mendoza (2011) las micro y pequeñas empresas se pueden clasificar de la siguiente manera:

Micro y pequeñas empresas de subsistencia: son las unidades económicas que no poseen capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o que deben ejecutar dicha transformación con tecnología artesanal. Estas empresas disponen de un flujo de caja vital, pero no impactan de manera significativa en la generación de empleo debidamente remunerado.

Micro y pequeñas empresas de emprendimiento: Entendidas como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Se enfatiza el hecho que los emprendimientos se orientan hacia a la innovación, creatividad y transformación de una situación económica saludable y más deseable ya sea iniciando un negocio o haciendo mejoras para hacer más competitivas las empresas.

Micro y pequeñas empresas de acumulación: son unidades económicas que poseen la capacidad de generar utilidades para conservar su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo.

d. Crecimiento de Micro y Pequeña Empresa (MYPE):

El analista (2013) como se puede observar, al cierre del año 2011 las MYPE formales ascendían a 1.28 millones, en el 2004 eran solo 650 mil, representaban el 99.3% de empresas formales y empleaban el 59.6% de la población trabajadora. Si a lo anterior se suman las MYPE informales, el total de MYPE en el país ascendían a 2.2 millones, generando en conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI.

2.2.4 Micro y pequeña empresa del sector servicios: rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes).

a. Definición del restaurante

Hidalgo (2012) un restaurante (o restaurant como también puede conocerse) es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente. Hoy en día, un restaurante puede ser tanto un lujoso espacio que sigue las más exquisitas reglas de protocolo, como también un espacio más relajado y accesible. Al mismo tiempo, también pueden considerarse restaurantes espacios que en sí reciben otro nombre de acuerdo con el tipo de ambiente (como cantinas, bares, cafeterías, confiterías) o a partir del tipo de comida que se sirva o al método de atención.

b. Importancia de los restaurantes

López (2009) afirma: Son importantes porque son una forma de comodidad y practicidad. Además de ello es un lugar donde las personas u extranjeros que andan conociendo el paisaje, puedan sentarse a disfrutar de bebidas exóticas del lugar y puedan tener un momento para descansar del recorrido que se realiza para conocer los lugares colindantes a estos.

Los restaurantes son lugares que han adquirido una importancia muy grande, ahora más que como directos centros gastronómicos, en forma de centros sociales. Cada local dedicado a la venta de comidas que tiene un sitio determinado tiene un estilo particular. Y para cada estilo en particular, por supuesto que hay un público determinado.

No faltan por supuesto las personas que aprovechan para visitar distintos restaurantes y así formarse una idea muy aproximada de estos negocios en una determinada área. Hay otras personas que simplemente quieren probar otros platos, otros tipos de atenciones, La diversidad de los restaurantes en la actualidad

hoy es tan intensa, que prácticamente son los sitios de atención pública que tienen más variantes.

c. Claves para el éxito de una MYPE del sector servicios- rubro Restaurantes, bares y cantinas:

Rivero (2010) Define: (a) Identificar una zona donde no haya un restaurante y exista una necesidad no atendida: (b) Escoger una ubicación de alto tránsito: cerca de colegios, institutos, universidades y oficinas: (c) Contar con personal calificado, motivado, y con buen trato a los clientes: (d) Cumplir con los horarios de atención que requiera la población: (e) Garantizar y asegurar la calidad de los insumos y productos a través de Buenas Prácticas de preparación de comidas.

2.3 Marco conceptual

Caracterización

Es un componente que se basa a identificar y describir acontecimientos de manera cronológica de acuerdo con el contexto y a la experiencia, se dará de manera estructura con orden lógico y entendible, se presentan elemento y métodos con argumentos y experiencias para describir las experiencias (Sánchez Upegui, 2010).

Calidad

Es la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de cada individuo, utilizando las herramientas, acciones, estrategias necesarias, siempre cumpliendo los estándares implantados, asimismo conocer los procesos que nos ayuden a lograr la satisfacción total (Miguel, 2007).

Gestión

Es administrar, organizar y conducir de manera estable y equilibrada basándose a la responsabilidad para obtener resultados buenos, permitiendo establecer

resultados eficientes basados en la calidad dentro de la empresa con el único objetivo de lograr el éxito (Huergo, 2013).

Micro y pequeña empresa

Son unidades económicas que se desarrollan dentro de un país, que se conforman por persona natural y jurídica, en la mayoría de ellas nacen por emprendimientos o necesidades, con el propósito de cubrir un pequeño nicho de mercado (Mares, 2013).

Restaurantes

Hidalgo (2012) un restaurante es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

III. Metodología

3.1 Diseño de investigación

La investigación es no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.

El tipo es cuantitativo porque se mencionan las características que están ocurriendo, aplicando la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.

3.2 Población y muestra

La población para este estudio son los colaboradores que se encontraron en las 29 micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, a los cuales se les consultó sobre la cantidad de colaboradores que trabajan en cada establecimiento, dónde se constató 41 trabajadores que forman parte de la población total de establecimiento determinado una muestra total de 41 trabajadores debido a que la población es pequeña se usó una muestra censal aplicando la encuesta en su totalidad.

(Fuente: SUNAT–Huaraz, 2016), ver el anexo 01 de la población.

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable		Definición Operacional			Escala de medición
Denominación	Definición Conceptual	Dimensión	Definición de dimensiones	Indicador	
		Dimensión	Definición de dimensiones	Indicadores	
Satisfacción laboral	Son las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características.	Involucramiento en el trabajo	Mide el grado en que un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la valía personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño en actividad - Realización en el trabajo - Tareas adecuadas - Identificación con el trabajo - Responsabilidad 	Likert
		Compromiso organizacional	Un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella.	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados laborales - Identificación con la empresa - Participe de la organización - Conocimiento de la organización - Compromiso compartido - Compromiso continuo 	
		Apoyo organizacional percibido	Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo - Nivel de sueldo - Trabajo justo - Apoyo - Trato en la empresa - Proporción de desarrollo - Sentimiento útil 	
		Compromiso del empleado	Se define como el involucramiento, la satisfacción y el entusiasmo que un individuo muestra hacia el trabajo que realiza.	<ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo en el trabajo - Desarrollo continuo - Participación - Satisfacción 	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información se recurrió a la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario dirigido a los colaboradores de restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz.

El nivel de satisfacción laboral se ha medido sobre la base de 22 atributos de los restaurantes los cuales fueron adaptados del cuestionario del modelo de satisfacción laboral Palomo (2014) el cual posee cinco alternativas de respuesta (escala de Likert): siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2) nunca (1). No se enfatizó en el análisis de este instrumento porque ha sido demostrado su validez y confiabilidad en múltiples contextos. (Ver anexo N° 2).

3.5 Plan de análisis

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos antes indicados, recurriendo a los informantes o fuentes también explicados, serán incorporados o ingresados a los programas especiales de cómputo como MS Word, MS Excel y el programa estadístico SPSS 20 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico.

3.6 Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Variable	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
<p>General:</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015?</p>	<p>General:</p> <p>Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>Específicos:</p> <p>1. Determinar las principales características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas en el rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.</p> <p>2. Describir las principales características de la Gestión de calidad basado en una satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Tipo y nivel de investigación:</p> <p>El tipo es cuantitativo porque se mencionan las características que están ocurriendo, aplicando la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015</p> <p>Diseño:</p> <p>La investigación es no experimental (transeccional o transversal), porque se recolectó los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnica:</p> <p>-Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>-Cuestionario.</p>

3.7 Principios éticos

En el presente trabajo se hace hincapié a los principios éticos de confidencialidad, respeto a la dignidad de la persona y respeto a la propiedad intelectual, así mismo se reconoce que toda información utilizada en la presente investigación ha sido utilizada para fines académicos exclusivamente.

IV. Resultados

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto a las Características de los trabajadores de las MYPES (restaurantes)

Tabla 1. *Distribución según edad de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
18 – 20	3	7,3
21 – 30	24	58,5
31 – 40	14	34,1
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

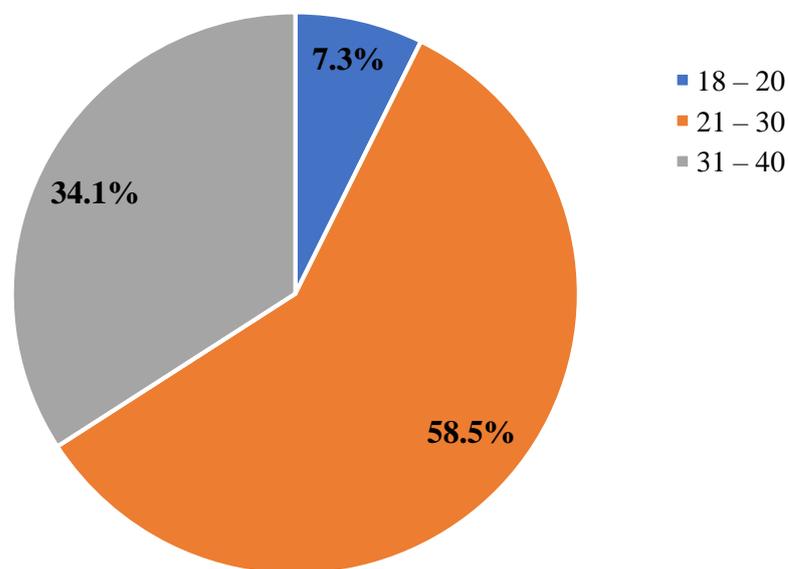


Figura 1. Distribución según edad de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 1.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 58,5% manifiestan tener de 21 a 30 años de edad.

Tabla 2. Distribución según género de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Masculino	22	53,7
Femenino	19	46,3
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

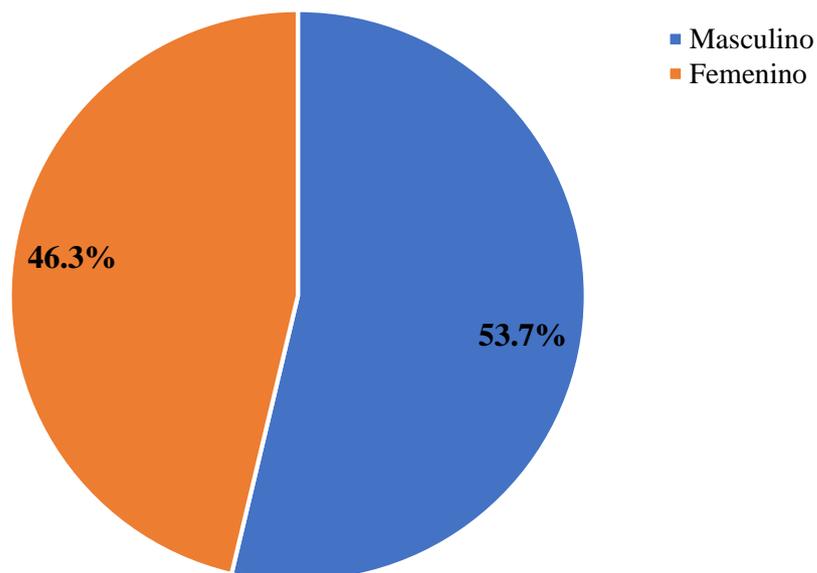


Figura 2. Distribución según género de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 2.

Interpretación: Del total de trabajadores encuestados se observa que el 53,7% son de sexo masculino, y un 46,3% de sexo femenino.

Tabla 3. Distribución según el grado de instrucción de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Primaria (Completa) (Incompleta)	1	2,4
Secundaria (Completa) (Incompleta)	18	43,9
Sup. no univ. (Completo) (Incompleto)	18	43,9
Sup. univ. (Completo) (Incompleto)	4	9,8
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

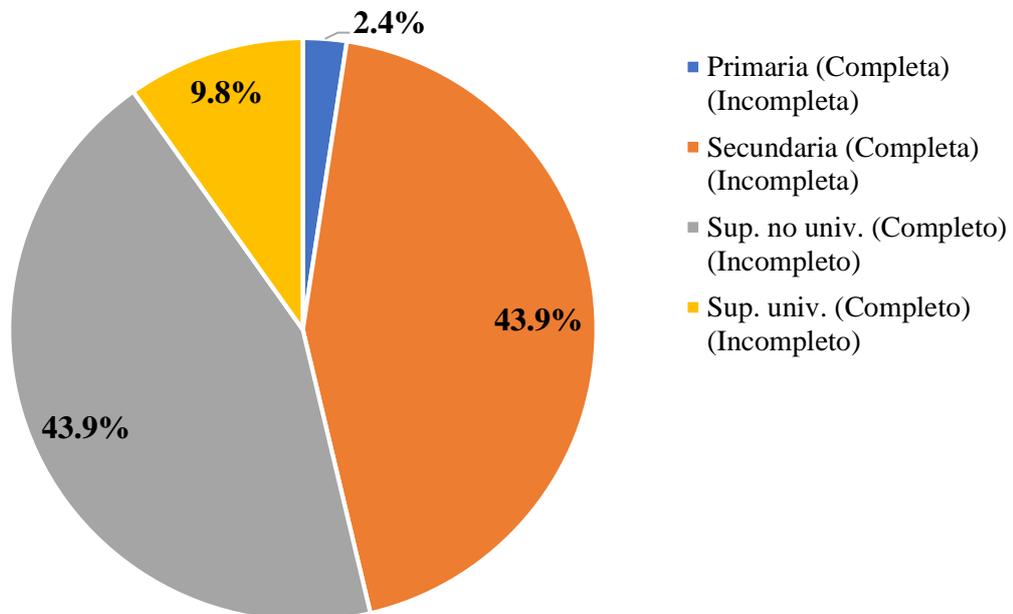


Figura 3. Distribución según el grado de instrucción de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 3.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 43,9% manifiestan tener un grado de instrucción de superior no universitario, seguido por un 43,9% con un grado de instrucción nivel secundario.

4.1.2. Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral de las MYPES sector servicio de restaurantes

Tabla 4. *Distribución según el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	7	17,1
Casi Nunca	13	31,7
A veces	17	41,5
Casi siempre	4	9,8
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

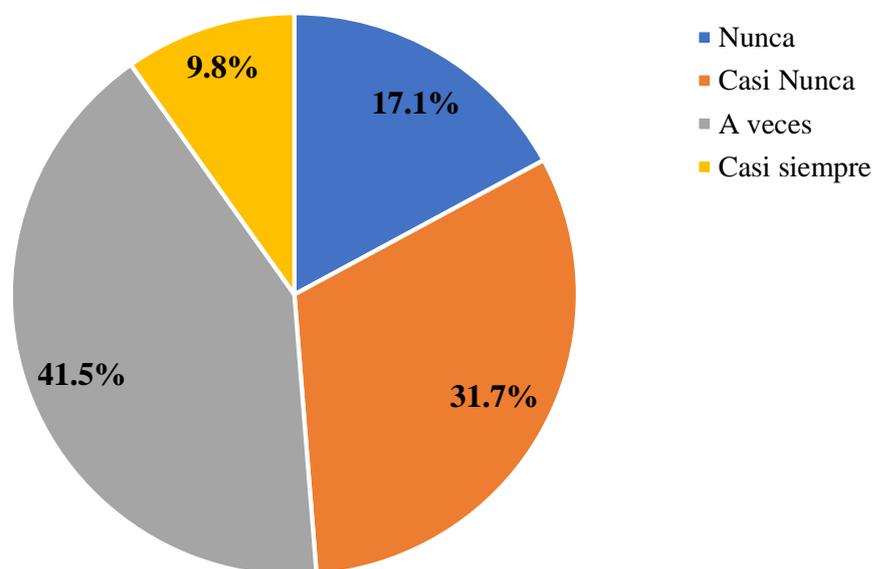


Figura 4. Distribución según el desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 4.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 41,5% manifiesta a veces tienen un buen desempeño en las actividades que realiza.

Tabla 5. *Distribución según los gustos de las actividades de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	6	14,6
Casi Nunca	15	36,6
A veces	12	29,3
Casi siempre	8	19,5
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

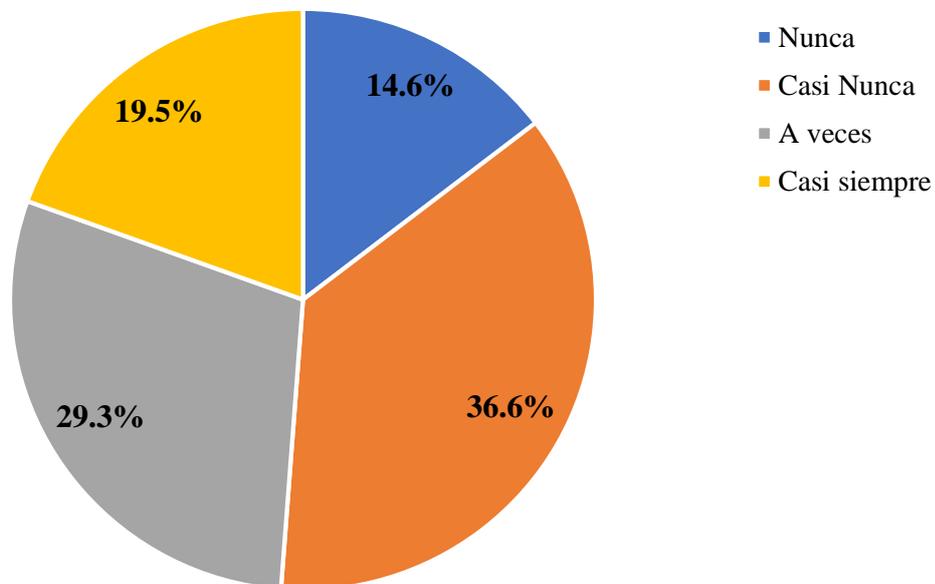


Figura 5. *Distribución según los gustos de las actividades de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 5.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36,6% manifiesta casi nunca les agrada las actividades que realiza en su centro de trabajo.

Tabla 6. *Distribución según la proporción de herramientas y equipos necesarios de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	7	17,1
Casi Nunca	17	41,5
A veces	12	29,3
Casi siempre	5	12,2
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

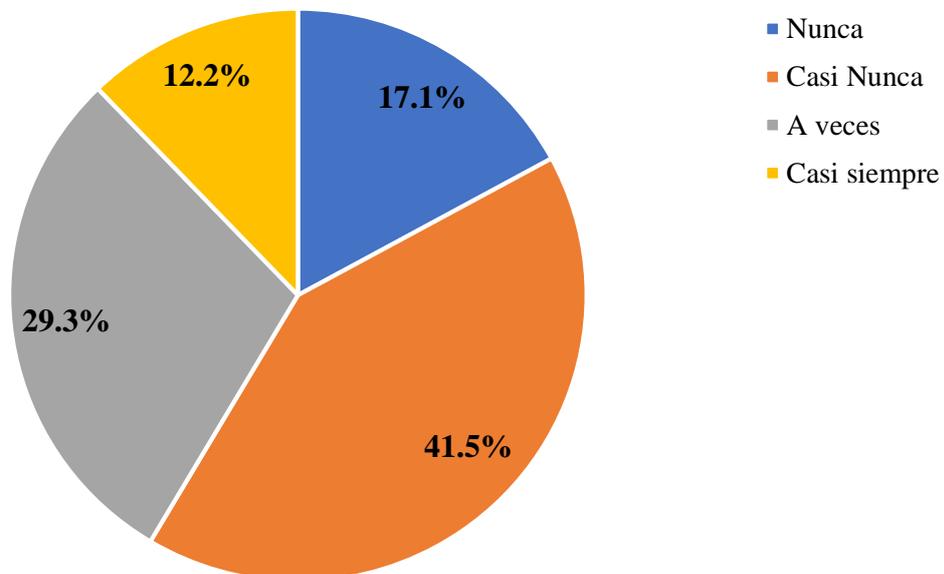


Figura 6. *Distribución según la proporción de herramientas y equipos necesarios de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 6.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 41,5% manifiestan que casi nunca las empresas les proporcionan las herramientas y equipos necesarios para desarrollar adecuadamente sus tareas.

Tabla 7. *Distribución según la identificación con el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	10	24,4
Casi Nunca	14	34,1
A veces	11	26,8
Casi siempre	6	14,6
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

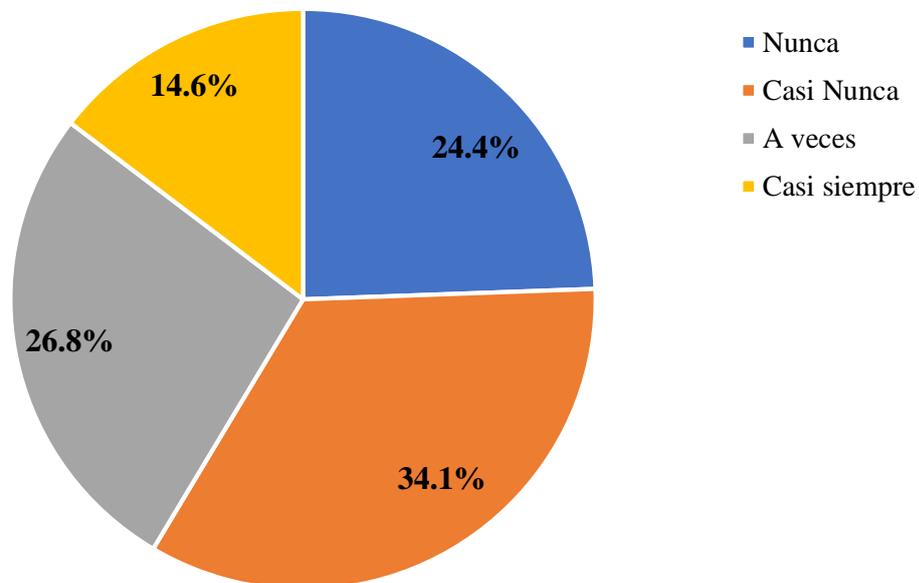


Figura 7. *Distribución según la identificación con el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 7.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 34,1% manifiesta casi nunca tienen algún identificador donde muestra el trabajo que realiza.

Tabla 8. *Distribución según las responsabilidades del trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	5	12,2
Casi Nunca	16	39,0
A veces	15	36,6
Casi siempre	4	9,8
Siempre	1	2,4
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

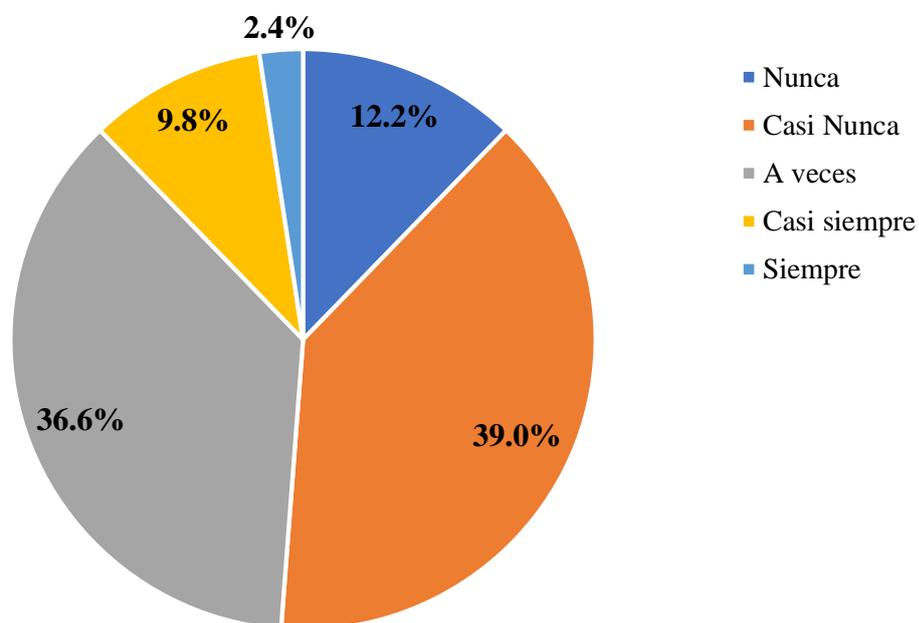


Figura 8. *Distribución según las responsabilidades del trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 8.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 39,0% manifiesta que casi nunca realizan los trabajos designados con responsabilidad.

Tabla 9. Distribución según los resultados terminados complacientes de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	8	19,5
Casi Nunca	21	51,2
A veces	7	17,1
Casi siempre	5	12,2
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

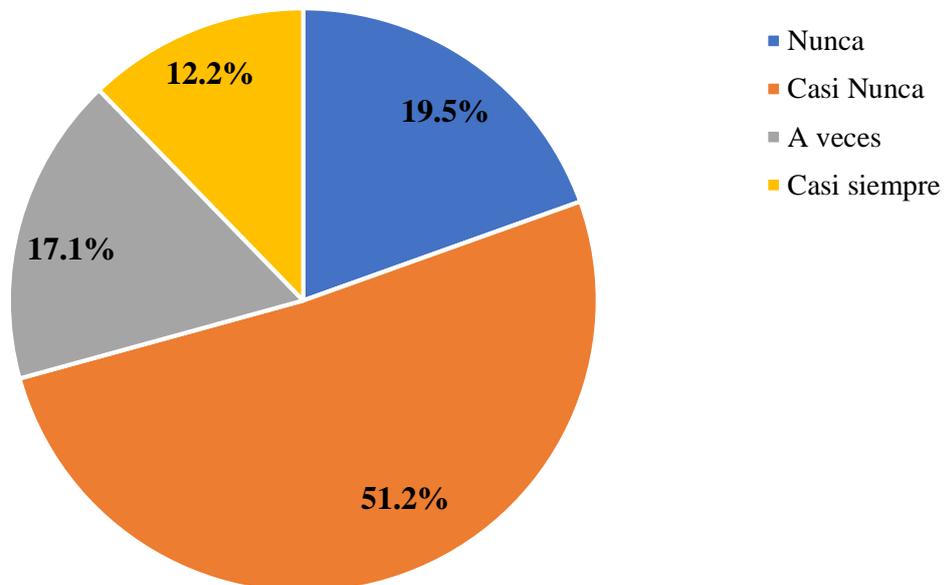


Figura 9. Distribución según los resultados terminados complacientes de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51,2% manifiesta casi nunca le complacen a los demás los resultados de los trabajos terminados.

Tabla 10. Distribución según la identificación del trabajador con la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	10	24,4
Casi Nunca	11	26,8
A veces	16	39,0
Casi siempre	4	9,8
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

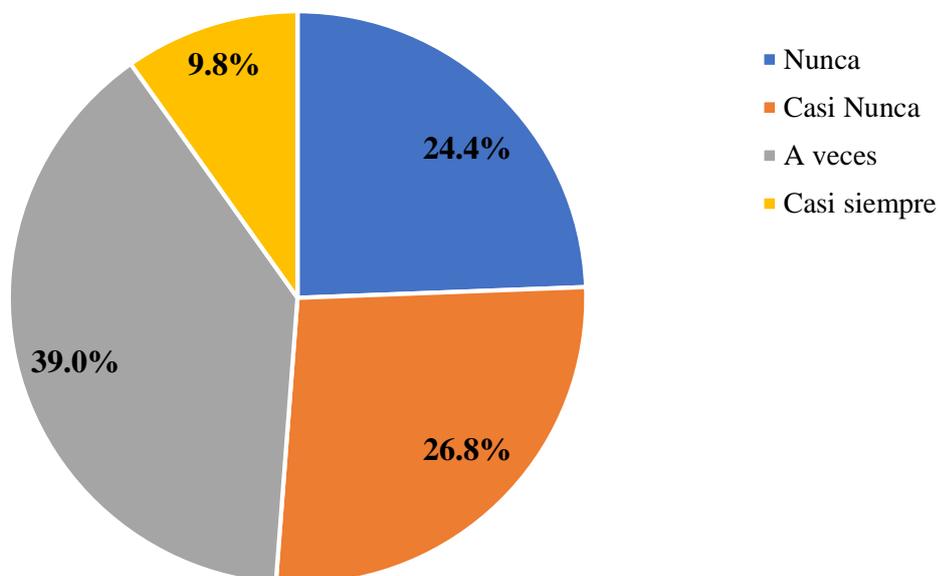


Figura 10. Distribución según la identificación del trabajador con la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 39.0% manifiesta a veces se sienten identificado con la organización donde laboran.

Tabla 11. *Distribución según el partícipe de los éxitos y fracasos de la organización de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	7	17,1
Casi Nunca	21	51,2
A veces	5	12,2
Casi siempre	8	19,5
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

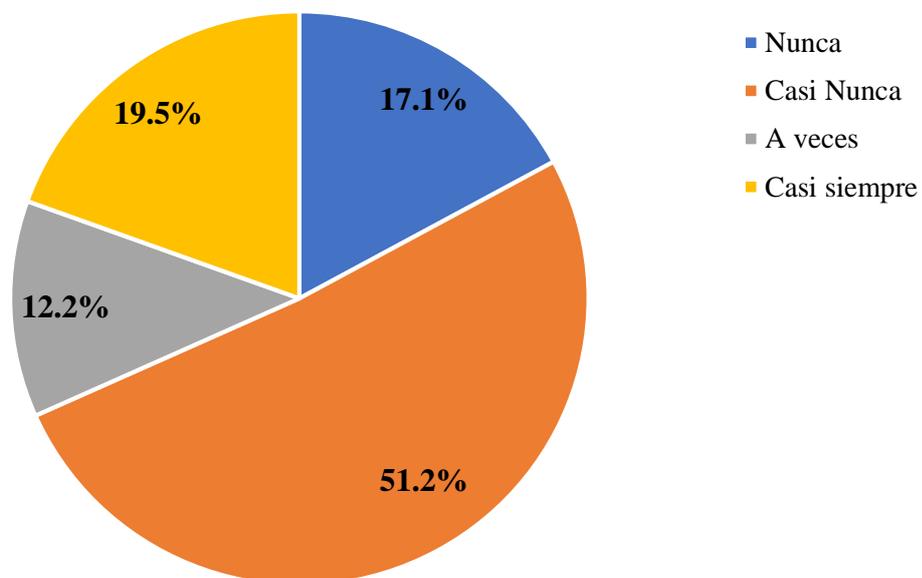


Figura 11. *Distribución según el partícipe de los éxitos y fracasos de la organización de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 11.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51,2% manifiesta casi nunca se sienten partícipes de los éxitos y fracasos de la organización.

Tabla 12. Distribución según el conocimiento de la historia y la trayectoria de la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	13	31,7
Casi Nunca	15	36,6
A veces	10	24,4
Casi siempre	3	7,3
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

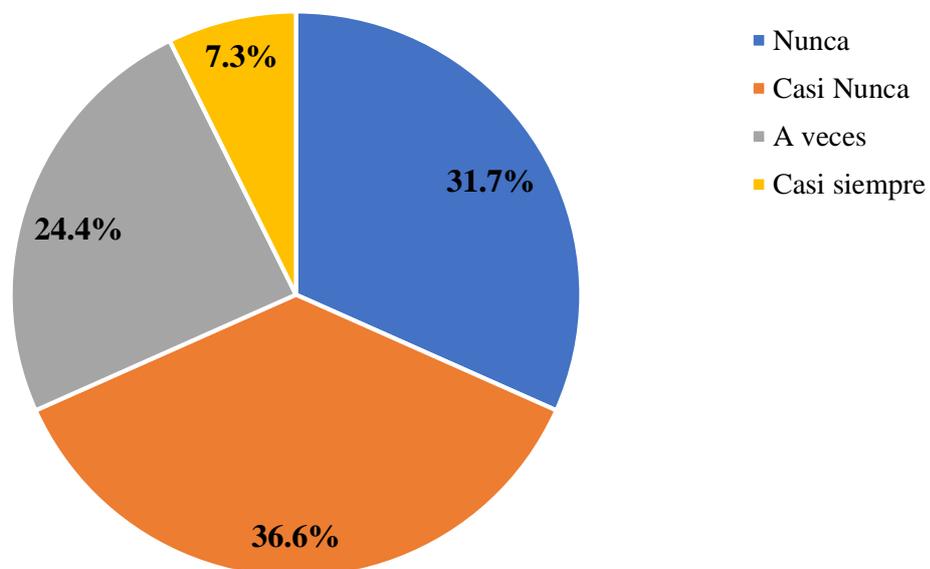


Figura 12. Distribución según el conocimiento de la historia y la trayectoria de la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36,6% manifiesta casi nunca tienen conocimiento sobre la historia y la trayectoria de la empresa donde laboran.

Tabla 13. *Distribución según la relación activa con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	4	9,8
Casi Nunca	23	56,1
A veces	7	17,1
Casi siempre	7	17,1
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

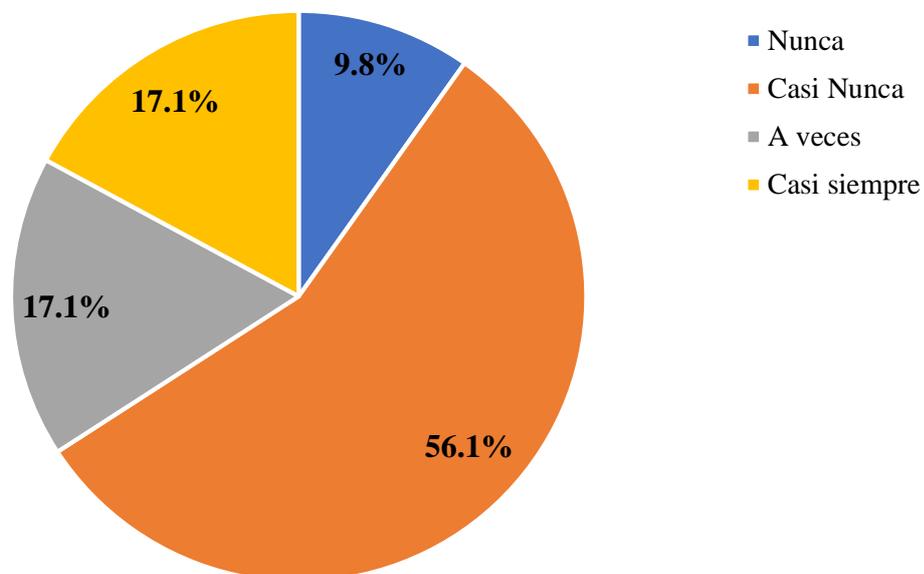


Figura 13. *Distribución según la relación activa con los compañeros de trabajo de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 13.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 56,1% manifiesta casi nunca tienen relación activa con sus compañeros de trabajo que refleja un compromiso compartido.

Tabla 14. Distribución según el compromiso continuo para mejorar en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	9	22,0
Casi Nunca	16	39,0
A veces	14	34,1
Casi siempre	2	4,9
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

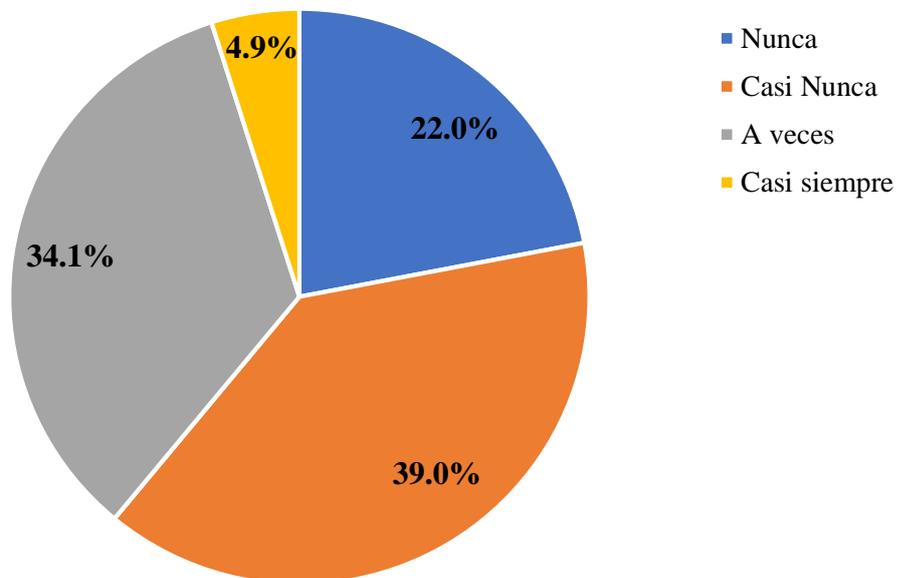


Figura 14. Distribución según el compromiso continuo para mejorar en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 39,0% manifiesta casi nunca sienten tener un compromiso continuo para mejorar la labor que realizan.

Tabla 15. *Distribución según el ambiente física que realiza las actividades de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	8	19,5
Casi Nunca	21	51,2
A veces	6	14,6
Casi siempre	6	14,6
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

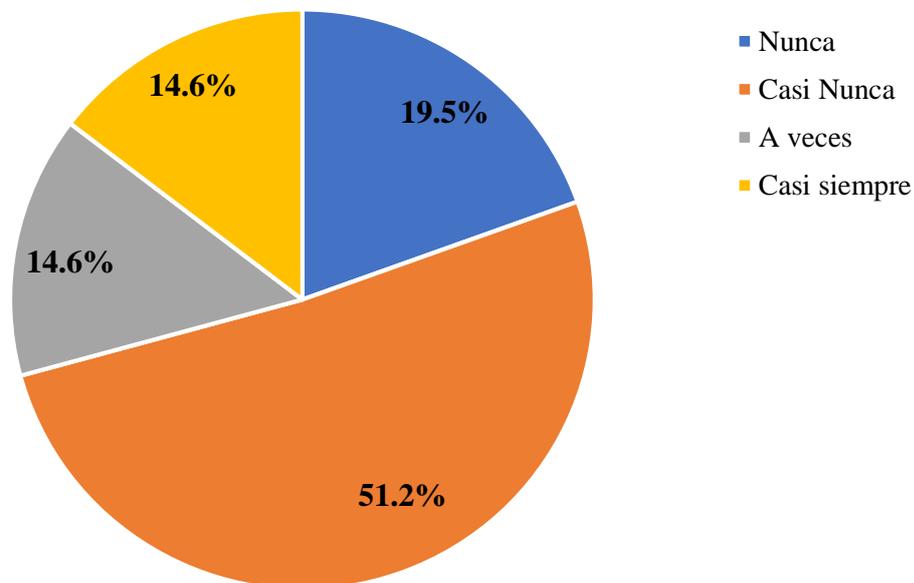


Figura 15. *Distribución según el ambiente física que realiza las actividades de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 15.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 51,2% manifiestan casi nunca la distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores.

Tabla 16. *Distribución según el sueldo que percibe por el trabajo que realiza de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	9	22,0
Casi Nunca	19	46,3
A veces	11	26,8
Casi siempre	2	4,9
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

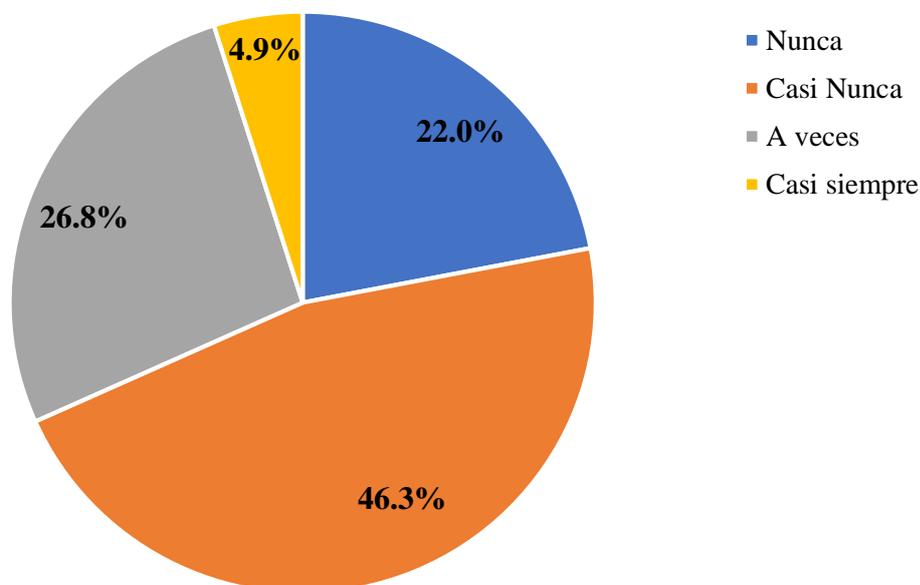


Figura 16. *Distribución según el sueldo que percibe por el trabajo que realiza de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 16.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 46,3% manifiestan casi nunca el sueldo que percibe sustenta el valor de su trabajo que realiza.

Tabla 17. *Distribución según el trabajo justo de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	6	14,6
Casi Nunca	22	53,7
A veces	9	22,0
Casi siempre	4	9,8
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

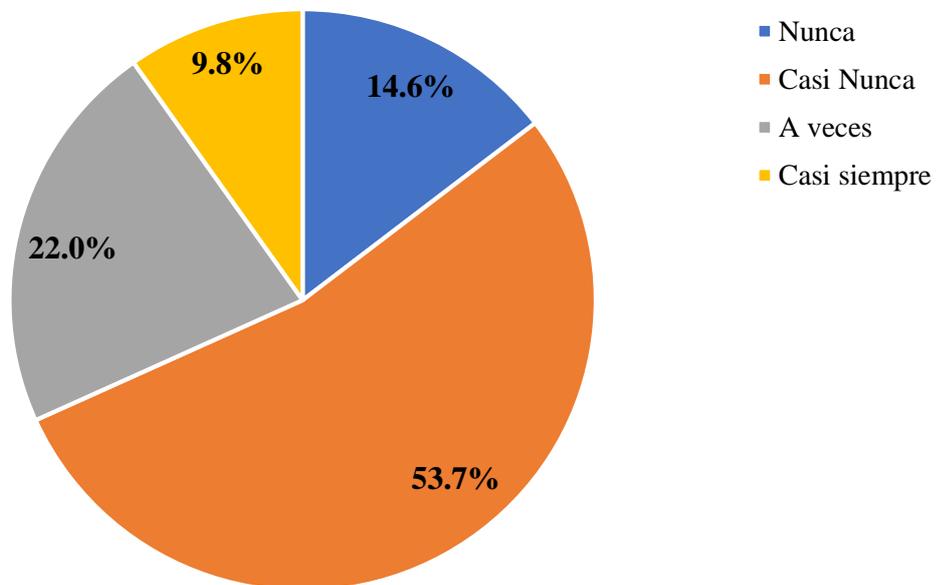


Figura 17. *Distribución según el trabajo justo de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 17.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 53,7% manifiestan casi nunca sienten que el trabajo que realiza es justo para ellos.

Tabla 18. *Distribución según el apoyo de la organización en circunstancia de emergencia de los trabajadores de los restaurantes.*

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	8	19,5
Casi Nunca	18	43,9
A veces	11	26,8
Casi siempre	4	9,8
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

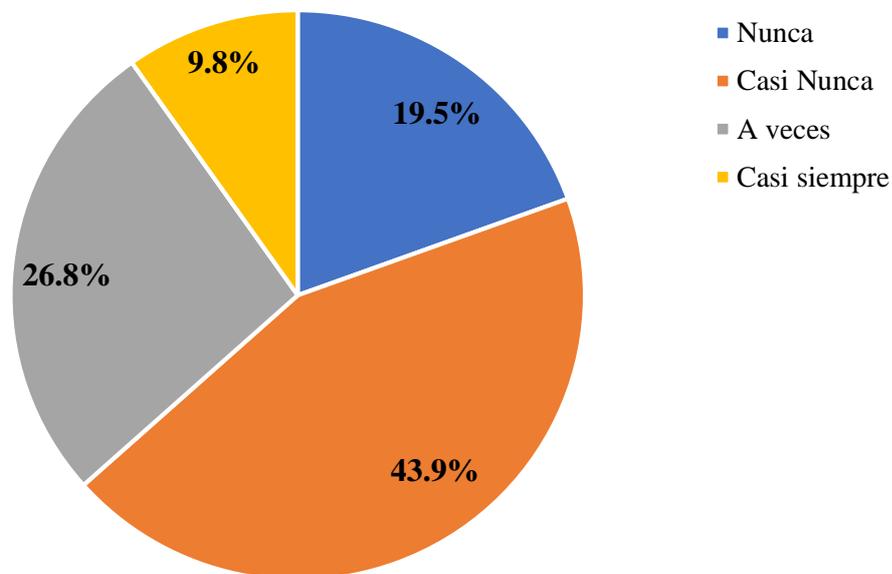


Figura 18. *Distribución según el apoyo de la organización en circunstancia de emergencia de los trabajadores de los restaurantes.*

Fuente: Tabla 18.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 43,90% manifiestan casi nunca la organización le ofrece apoyo en circunstancias de emergencia y se preocupa por su bienestar.

Tabla 19. Distribución según el trato de los encargados de la organización de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	7	17,1
Casi Nunca	18	43,9
A veces	15	36,6
Casi siempre	1	2,4
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

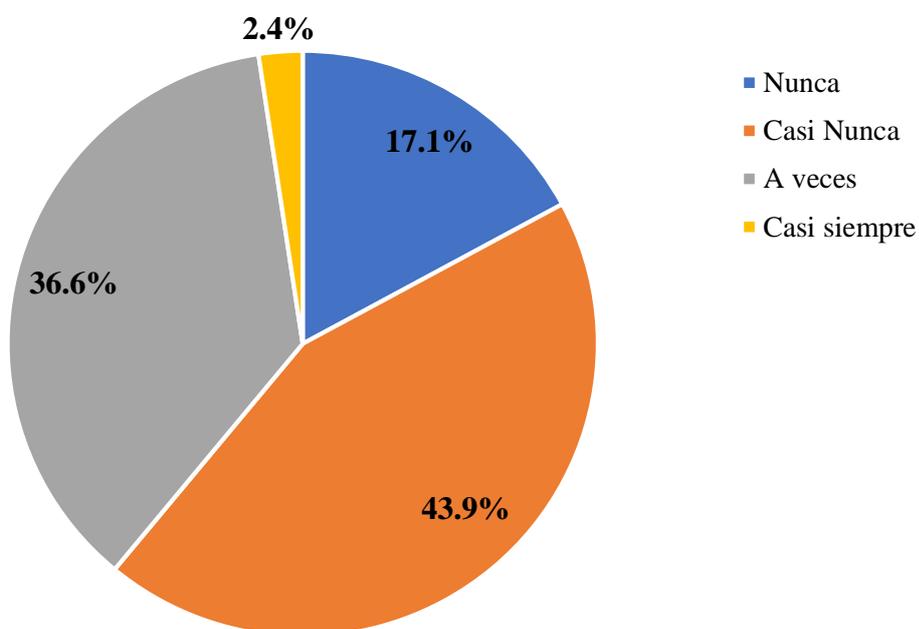


Figura 19. Distribución según el trato de los encargados de la organización de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 19.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 43,9% manifiestan casi nunca sienten que reciben un buen trato de parte de los encargados de la organización.

Tabla 20. Distribución según las oportunidades de mejora que ofrece la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	16	39,0
Casi Nunca	18	43,9
A veces	6	14,6
Casi siempre	1	2,4
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

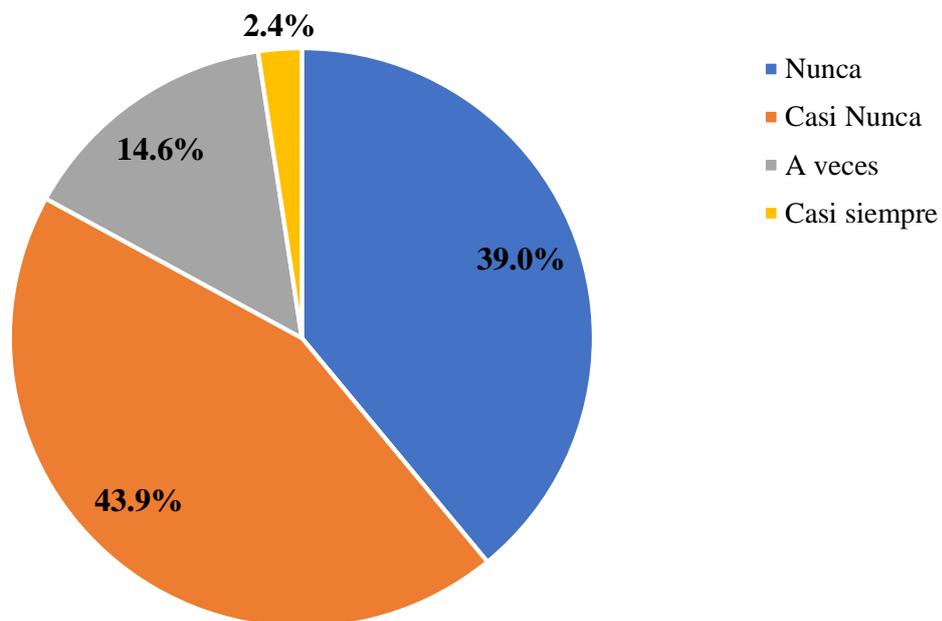


Figura 20. Distribución según las oportunidades de mejora que ofrece la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 20.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 43,9% manifiestan casi nunca la empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional que favorece a la empresa.

Tabla 21. Distribución según el sentimiento útil en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	7	17,1
Casi Nunca	24	58,5
A veces	9	22,0
Casi siempre	1	2,4
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

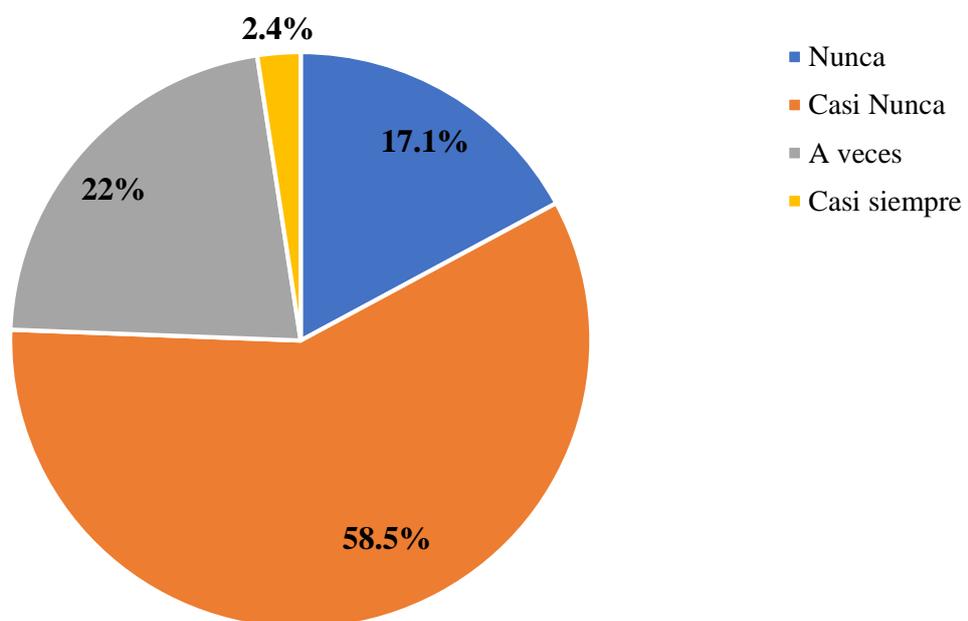


Figura 21. Distribución según el sentimiento útil en el trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 21.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 58,5% manifiestan casi nunca se sienten útil con la labor que realizan.

Tabla 22. Distribución según la satisfacción laboral que le brinda la organización de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	9	22,0
Casi Nunca	15	36,6
A veces	15	36,6
Casi siempre	2	4,9
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

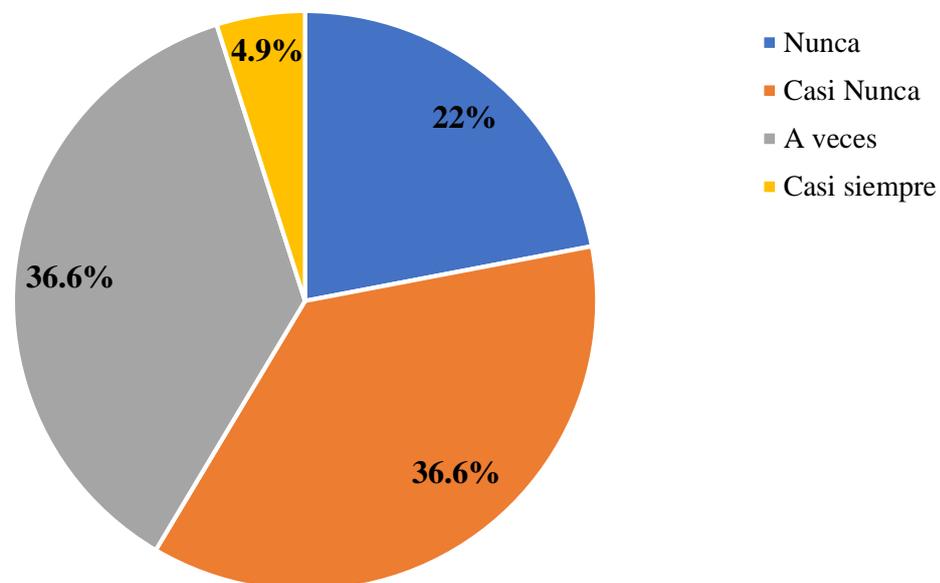


Figura 22. Distribución según la satisfacción laboral que le brinda la organización de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 22.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 36,6% manifiestan casi nunca la empresa donde trabajan le brinda satisfacción laboral.

Tabla 23. Distribución según el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	6	14,6
Casi Nunca	24	58,5
A veces	10	24,4
Casi siempre	1	2,4
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

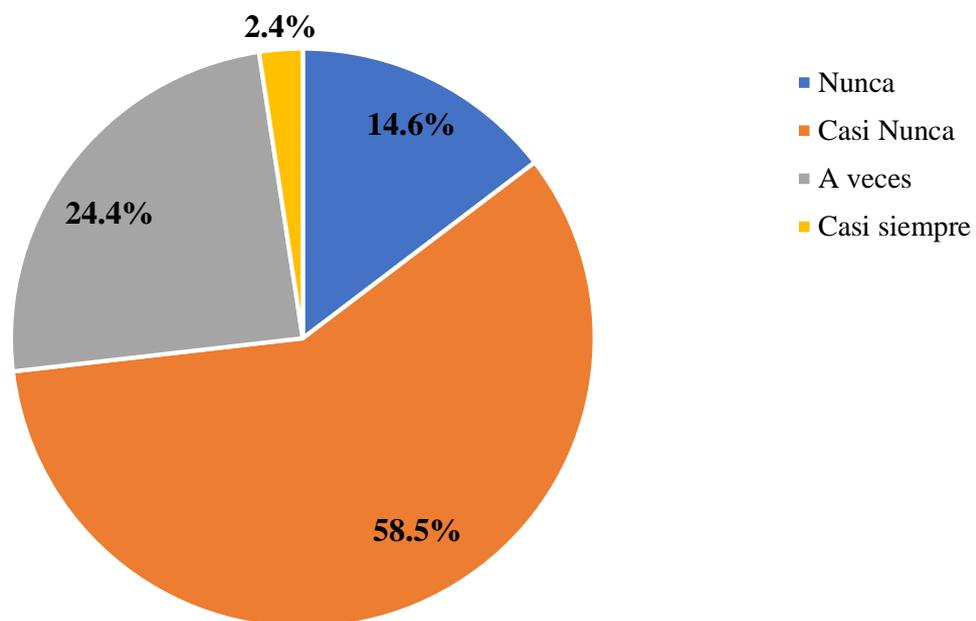


Figura 23. Distribución según el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 23.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 58,5% manifiestan casi nunca brindan el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo.

Tabla 24. Distribución según el desarrollo continuo que tiene para su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	8	19,5
Casi Nunca	20	48,8
A veces	13	31,7
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

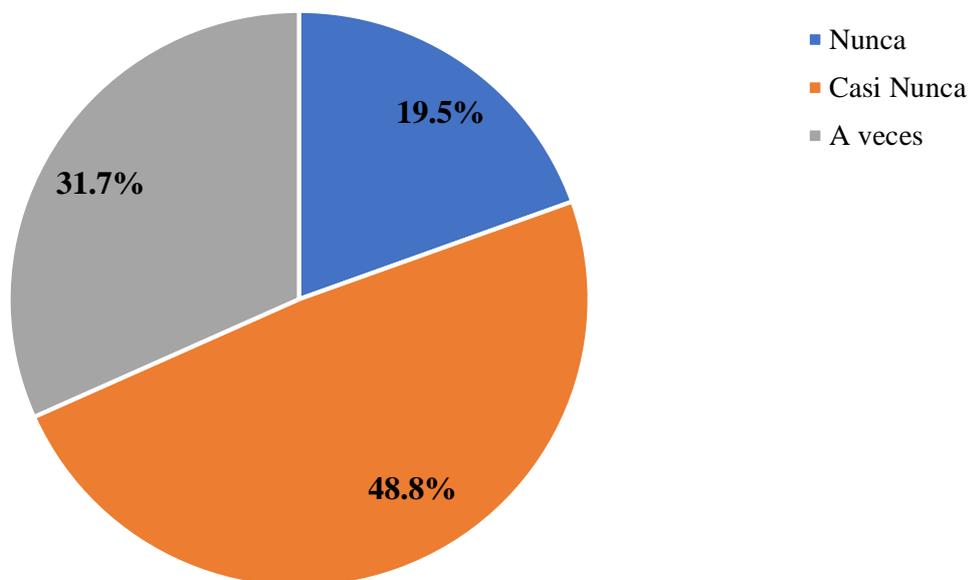


Figura 24. Distribución según el desarrollo continuo que tiene para su trabajo de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 24.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 48,8% manifiestan casi nunca buscan su desarrollo continuo para mejorar la labor que realiza dentro de la empresa.

Tabla 25. Distribución según la participación activa para aportes de mejora en la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Datos	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa porcentual
Nunca	9	22,0
Casi Nunca	22	53,7
A veces	8	19,5
Casi siempre	2	4,9
Total	41	100,0

Fuente. Cuestionario aplicado a los trabajadores de las MYPES.

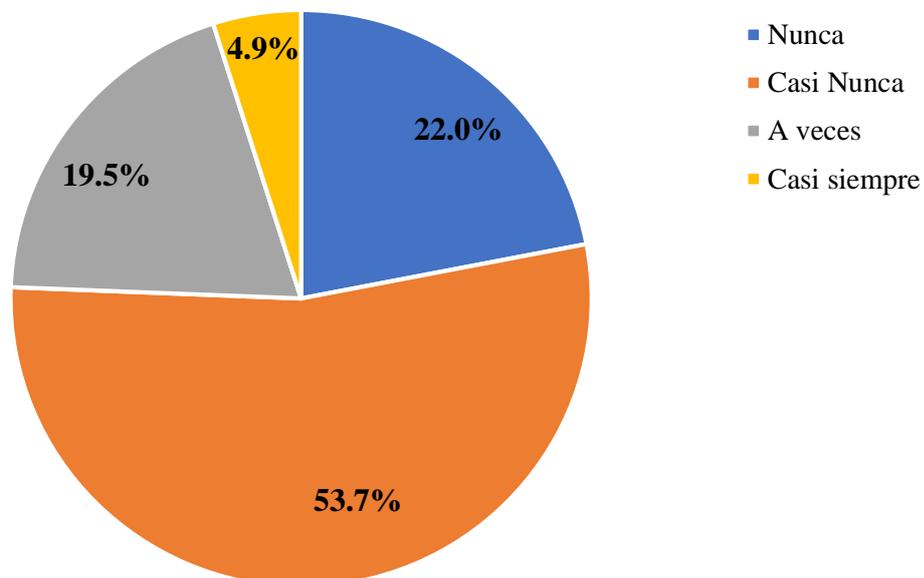


Figura 25. Distribución según la participación activa para aportes de mejora en la empresa de los trabajadores de los restaurantes.

Fuente: Tabla 25.

Interpretación. Del total de trabajadores encuestados se observa que el 53,7% manifiestan casi nunca son activos con sus participaciones y aportes de mejoras para la empresa.

4.2. Análisis de resultados

Respecto a las características de los trabajadores de las MYPES (Restaurantes)

Con respecto a la edad, los 58,5% de los trabajadores del micro y pequeñas empresas de rubro restaurantes de 21 a 30 años en su mayoría (Tabla 1), estos resultados se comparan con la investigación Alfaro (2015) donde sus resultados fueron un 42,0% tienen una edad entre 25 a 35. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015 son personas jóvenes activos para trabajar.

El género de los trabajadores el 53,7% son varones y el 46,3% son de femeninas, está personificado por 22 varones y 19 mujeres (Tabla 2), estos resultados son comparados con los resultados de la investigación de Alfaro (2015) donde se encontró que 48% está representado por el sexo masculino y el 52% de femenino, está representado por 24 son varones y 26 mujeres, esto comprueba que existes cantidades similares de trabajadores con respecto al género en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.

El grado e instrucción, 43,90% cuentan con estudios superiores no universitarios (Tabla 3), estos se asimilan a la investigación Alfaro (2015), los cuales demuestra que 45% de los trabajadores tienen un grado de instrucción no universitario. Esto demuestra que existen personas con poco conocimiento y necesidad ser capacitados en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015.

Respecto a la gestión de calidad bajo el enfoque satisfacción laboral (restaurantes)

El 41,5% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirman que a veces

tienen un buen desempeño en las actividades que realiza (Tabla 4), los cuales contrasta con la información brindada en su tesis de Alfaro (2015), que el 64% de los colaboradores considera que su desempeño en las tareas están en un nivel totalmente favorable. Esto demuestra que los empleados con un nivel alto de involucramiento en el trabajo se sienten muy identificados e interesados por la actividad que desempeñan en la empresa, para elevar la satisfacción laboral de todo el personal, se sugiere que se le reconozca el desempeño de sus funciones, que se trabaje en la motivación de cada colaborador por medio de charlas o capacitaciones y utilizar el reforzamiento positivo en la relación jefe colaborador (Robbins y Judge, 2013).

El 36,59% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirman que casi nunca les agrada las actividades que realiza en su centro de trabajo (Tabla 5). Esto contrasta con la investigación Fuentes Navarro (2012), que el 29% de los trabajadores manifiestan que se sienten satisfechos con las actividades que desempeñan, pero coincide con la investigación de Herrera Nailyn, (2013) donde el 47% de los trabajadores expresaron sentirse insatisfechos con su rendimiento laboral. Esto demuestra los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, no les agrada las actividades que realizan porque el puesto de trabajo no es adecuado, la rotación es muy frecuente, siente que la recompensa es muy poco por el trabajo que desarrollan. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins, 2013).

El 41,5% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes afirman que casi nunca las empresas les proporcionan las herramientas y equipos necesarios para desarrollar adecuadamente sus tareas (Tabla 6), estos resultados coinciden con los de Alfaro (2015), que el 45% de los trabajadores se muestra desfavorable porque siente que no tienen las herramientas necesarias para trabajar. Esto demuestra que en el micro y pequeñas empresas la mayoría no cuenta con herramientas para básicas para que realicen sus trabajos.

El 34,2% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiestan que casi nunca tienen algún identificador donde muestre el trabajo que realizan (Tabla 7). En base a los resultados podemos observar que no tienen un identificador donde muestre el trabajo que realizan, la cual se fundamenta con los resultados de tesis de Fuentes Navarro (2012) que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

El 39,0% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, señalan que casi nunca realizan los trabajos designados con responsabilidad (Tabla 8). Coincide con la investigación Herrera Nailyn (2013) donde se encontró que 42% se siente insatisfecho con la con las tareas encomendadas. Esto de nuestra que los trabajadores de las empresas en su mayoría no están siendo responsables con sus actividades asignadas, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización, esto sucede por la falta de involucramiento en el trabajo a que no se identifiquen psicológicamente con su puesto de trabajo (Judge, 2013).

El 51,2% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirma que casi nunca le complacen a los demás los trabajos terminados (Tabla 9). Contrasta con la investigación Fuentes Navarro (2012) que menciona que el 52% los empleados opinan que generalmente la relación con sus compañeros es agradable y facilita la convivencia diaria, pero coinciden con la investigación Alva Z. y Juarez M. (2014) que el 37% de los colaboradores no se sienten confianza para relacionarse con ellos. Estos resultados nos muestran que casi nunca les complacen a los demás los trabajos terminados resultado

El 39,02% de los trabajadores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que a veces se sienten identificado con la organización donde laboran (Tabla 10) esto coincide con la investigación Fuentes Navarro (2012) que el 43% de trabajadores

afirmaron que pocas veces se siente identificado con la empresa. Esto demuestra que en las micro y pequeñas empresas la mayoría de los trabajadores no se sienten identificados en la organización donde laboran, esto se da porque el trabajador se siente aislado e insatisfecho, no están comprometidos, que sienten menos lealtad hacia la organización, tienden a exhibir niveles menores de asistencia laboral en general (Newstrom, 2011).

El 51,2% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca se sienten partícipes de los éxitos y fracasos de la organización (Tabla 11), coinciden con la tesis de Alva Z. y Juárez M. (2014) el 52% del nivel de satisfacción que muestran los colaboradores es de nivel medio porque consideran que su participación es poco en la empresa. Esto demuestra que la mayoría de los trabajadores se sienta insatisfecho porque no están siendo partícipes de los éxitos o fracasos de la empresa, resultado que discrepa con la tesis de Sotomayor Quenta, (2013) así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

El 36,6% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca tienen conocimiento sobre la historia y la trayectoria de la empresa que laboran (Tabla 12). Estos resultados concuerdan con los de Sotomayor Quenta, (2013), se encontró que el 45% del trabajador desconoce aspectos básicos de la organización como es su historia y trayectoria. En base a los resultados la mayoría de los colaboradores no conocen la historia y la trayectoria de la empresa que laboran, Robbins y Judge (2013) un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella.

El 56,1% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca tienen relación activa con sus compañeros de trabajo que refleje su compromiso compartido (Tabla 13). Se contrasta con la investigación de Fuentes Navarro (2012) donde el 71% considera que generalmente el clima laboral es agradable y facilita el buen rendimiento de sus funciones, esto coinciden con la

investigación de Alva Z. y Juárez M. (2014) 37% de los colaboradores no se sienten confianza para relacionarse con los compañeros de trabajo. Esto demuestra que la mayoría de los colaboradores que no tienen relación activa con sus compañeros de trabajo que refleje su compromiso Bayona (2015) vinculación de los empleados es un mecanismo que tiene la Dirección de Recursos Humanos para analizar la lealtad, el comportamiento individual y grupal de los trabajadores, con el objetivo de mejorar las relaciones interpersonales.

El 39,0% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca sienten tener un compromiso continuo para mejorar la labor que realizan (Tabla 14), se asimilan con la investigación Fuentes Navarro (2012) el 35% de los encuestados opinan tener un compromiso desfavorable para mejorar sus labores; la mayoría de los colaboradores nunca sienten tener un compromiso continuo para mejorar la labor que realizan, los empleados no se comprometan con la organización trae consigo la reducción de la eficacia de la organización, unos empleados comprometidos tienen una menor probabilidad de renunciar y aceptar contratarse con otra empresa (Soberanes R. y de la Fuente I., 2009).

El 51,2% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca la distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores (Tabla 15). En base a los resultados la mayoría de los colaboradores consideran que la distribución física del ambiente de trabajo no le facilita la realización de sus labores, resultado que contrasta con el tesis de Sotomayor Quenta (2013) califican como de nivel medio o moderado, dicho de otro modo, que no es tan alta ni tan baja la satisfacción que experimenta el servidor de la institución, que se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento institucional.

El 46,3% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca el sueldo que percibe sustenta el valor de su trabajo que realiza (Tabla 16),

estos resultados coinciden con la investigación Alfaro, (2015) 44% de los trabajadores se muestra desfavorable en cuanto a la remuneración, también coinciden la investigación de Herrera Nailyn (2013) 52% muy insatisfechos con la remuneración que perciben por su desempeño laboral, y también coinciden con el informe de Alva Z. y Juarez M., (2014) el 51% de los trabajadores siente que la remuneración debe ser acorde a las funciones. En base a los resultados la mayoría de los colaboradores consideran que el sueldo que perciben no sustenta el valor de su trabajo que realizan, el salario mayor será la motivación del trabajador, y si además estos salarios están acompañados de los beneficios sociales el incremento del desempeño del trabajador de la MYPE.

El 53,7% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirman que casi nunca sienten que el trabajo que realiza es justo para ellos (Tabla 17). En base a los resultados podemos observar que casi nunca sienten que el trabajo que realizan es justo para ellos, los cuales coinciden con la información brindada en su tesis Vargas Pardo (2015) la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización.

El 43,9% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirman que casi nunca la organización le ofrece apoyo en circunstancias de emergencia y se preocupa por su bienestar (Tabla 18), estos coinciden la investigación Herrera Nailyn (2013) el 31% de los trabajadores encuestado aseguran que se sienten insatisfechos porque la empresa no les apoya. Esto demuestra que la organización no le ofrece apoyo en circunstancias de emergencia y no se preocupa por su bienestar

El 43,9% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, afirman casi nunca sienten que reciben un buen trato de parte de los encargados de la organización (Tabla 19). En base a los resultados podemos observar que las organizaciones no le dan buen trato por parte de sus encargados, los cuales coinciden con la información

brindada de tesis de Alva Z. y Juárez M. (2014) el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

El 43,9% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiestan que casi nunca la empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional que favorece a la empresa (Tabla 20). En base a los resultados podemos observar las organizaciones no les proporcionan oportunidades para su desarrollo profesional que favorece a la empresa, la cual se fundamenta la información de tesis de Alva Z. y Juárez M. (2014) la empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

El 58,5% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, señalan que casi nunca se sienten útil con la labor que realizan (Tabla 21), coinciden con la investigación Alva Z. y Juárez M. (2014) el 46% de los trabajadores se siente que la empresa solo le capacitan para su trabajo mas no para otras actividades. Nos muestran que los colaboradores se sienten útil con la labor que realizan, porque sus conocimientos son limitas ya que no les capacitan en otras actividades de organización

El 36,6% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiestan que casi nunca la empresa donde trabajan le brinda satisfacción laboral (Tabla 22) coinciden la investigación Sotomayor Quenta (2013) se encontró 39% de los trabajadores afirma que casi nuca les brinda una buena satisfacción laboral. Nos muestran que casi nunca las empresas satisfacen a sus trabajadores. Newstrom (2011) satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al empleado a comportarse de cierta manera. Algunos aspectos importantes de la satisfacción laboral son el

suelo, el jefe, la naturaleza de las tareas, los compañeros o el equipo del empleado y las condiciones de trabajo inmediatas.

El 39,0% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca brindan el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo (Tabla 23). En base a los resultados la mayoría de los colaboradores no brindan el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo, resultado que sustenta con en su tesis Herrera Nailyn (2013) por lo que influye en el desempeño de las actividades de los trabajadores en la empresa, ya que un porcentaje de los trabajadores expresaron sentirse insatisfecho con su rendimiento laboral y esto repercute negativamente en el logro de los objetivos de la empresa.

El 51,2% de colaboradores encuestados del rubro restaurantes, manifiesta que casi nunca buscan su desarrollo continuo para mejorar la labor que realiza dentro de la empresa (Tabla 24). En base a los resultados la mayoría de los colaboradores no busca su desarrollo continuo para mejorar la labor que realizan dentro de la empresa, resultado que discrepa con la tesis de Fuentes Navarro (2012) según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Finalmente, después de haber realizado los análisis de resultados se concluye que, en las empresas del distrito de Huaraz, no realizan adecuadamente la gestión de calidad bajo el enfoque satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes, los resultados indicaron que la mayoría de los trabajadores no están satisfechos con la labor que realizan siendo afecto el ambiente donde interactúan, esto se merita a que no tienen conocimiento respecto al tema.

En relación a las características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Huaraz, 2015, en su mayoría están representados por la edad 21 a 30 años, que se encuentran en nivel académico no universitario, esto permite saber que los trabajadores de las MYPES son personas jóvenes activos, trabajadores que colaboran con el crecimiento y desarrollo de las MYPES con el objetivo de alcanzar metas de auto desarrollo y organizacional.

Respecto a las características de la satisfacción laboral en el micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes; la mayoría de los trabajadores no se sienten satisfechos; y esto afecta en su rendimiento laboral y percute negativamente en el logro de los objetivos de la empresa.

5.2. Recomendaciones

Crear un programa de reconocimiento anual, basado en el proceso objetivo de evaluación de su desempeño, a través del cual se estimule el rendimiento de los empleados, otorgándoles mejoras salariales, que les haga sentir que su trabajo es importante para la empresa y valoren su esfuerzo.

Realizar charlas y capacitaciones para los jefes y dueños de los restaurantes, proporcionándoles información y técnicas de motivación, desarrollo personal y la comunicación efectiva, en base a estos aspectos plantearse estrategias que contribuyan a un mejor manejo de los trabajadores, generando así un mayor nivel de satisfacción laboral y el desempeño, ya que al contar con personas satisfechas contribuirán al desarrollo empresarial con el propósito de generar confianza y satisfacción entre ellos.

Realizar un diagnóstico para medir el nivel de satisfacción de los trabajadores, de tal forma que se pueda apreciar los cambios que se establece en la empresa para bien de los trabajadores, ofreciéndoles mayor seguridad laboral con el propósito de mejorar su desempeño de los empleados de manera positiva.

Referencias bibliográficas

- Leal Elgueda, T. (2002). *Introducción a la teoría del apoyo organizacional*. Chile: Universidad de Delaware.
- Alfaro, G. Y. (2015). *clima organizacional y satisfacción laboral en las micro y pequeñas empresas sector servicio- rubro restaurantes distrito de nuevo chimbote – provincia el santa. chimbote : universidad católica ánegeles de chimbote .*
- Alva Zapata , J. L., & Juarez Morales, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/alva_jose_satisfacci%C3%93n_laboral_agropecuaria.pdf
- Alvaron Robles, D. G. (2013). *Desempeño laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del hospital victor ramos guardia – ancash -huaraz - 2013*. Huaraz: Universidad Nacional “Santiago Antunez De Mayolo”. Obtenido de https://www.academia.edu/9309491/universidad_nacional_santiago_antunez_de_mayolo_proyecto_de_investigacion_resumen?auto=download
- Andina. (29 de Mayo de 2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *ANDINA*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Bayona, C. (2015). *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Universidad Pública de Navarra.
- Briceño, P. A. (2014). *Ensayo para optar al título de especialista en gestión de desarrollo administrativo*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11663/1/Ensayo%2520Final%2520Paola%2520Mu%25C3%25B1oz.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., y Tomás , G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson educación, S.A.
- Capitán, Á. (13 de Abril de 2016). Cómo mejorar la satisfacción del empleado en tu organización. *ISORA SOLUTIONS*. Obtenido de <https://isorasolutions.com/como-mejorar-la-satisfaccion-del-empleado/>
- Cnnexpansion. (20 de Junio de 2013). Súper Empresas que enchufan a su gente. *Especiales*, págs. 1-1. Obtenido de <http://www.cnnexpansion.com/especiales/2013/05/22/8-restaurantes-toks>
- Efe. (5 de Junio de 2015). Empleados de restaurantes de comida rápida piden en Miami mejoras salariales. *Economía*, págs. 1-1. Obtenido de

<http://www.efe.com/efe/noticias/usa/economia/empleados-restaurantes-comida-rapida-piden-miami-mejoras-salariales/5/50011/2631968>

El analista. (29 de Octubre de 2013). *MYPES, inclusión y desarrollo en el Perú*. Recuperado el 20 de Enero de 2015, de El analista: <http://www.elanalista.com/?q=node/195>

El comercio. (11 de Febrero de 2015). Noticias. *Dos restaurantes de Ventanilla cerrados por insectos en cocinas*, págs. 1-1. Obtenido de http://elcomercio.pe/lima/sucesos/dos-restaurantes-ventanilla-cerrados-insectos-cocinas-noticia-1790937?ref=flujo_tags_526270&ft=nota_1&e=titulo

El Comercio. (08 de setiembre de 2015). OIT: mypes son las mayores generadoras de empleo en la región. *EL Comercio Portafolio Economías & Negocios*, pág. 1. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-mypes-son-mayores-generadoras-empleo-region-noticia-1839318?ref=flujo_tags_513994&ft=nota_1&e=titulo

Espectador, E. (30 de Abril de 2018). EL ESPECTADOR. *Más del 85% de los colombianos está satisfecho con su contrato laboral*. Obtenido de https://www.elespectador.com/economia/mas-del-85-de-los-colombianos-esta-satisfecho-con-su-contrato-laboral-articulo-753146?fbclid=IwAR1z3PsTR5K3JkBZe_ttWVMbBJvHIR15eSP7mfSqrSZZY66psk4x51V_JuA

Esquivel Adolfo Pérez. (2010). *Compromiso del Empleado*. Obtenido de Compromiso del Empleado: <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>

Ferrari, L. E., y Filippi, G. L. (2009). *Identidad, identificación y realización en el trabajo contemporáneo. Transformaciones del auto concepto laboral y del involucramiento con el trabajo concreto*. Buenos Aires: Facultad De Psicología - UBA. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/anuinv/v16/v16a12.pdf>

Forbes. (5 de Agosto de 2016). FORBES. *México, el segundo país con los trabajadores más satisfechos en el mundo*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/mexico-segundo-pais-los-trabajadores-mas-satisfechos/>

Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gestión. (18 de agosto de 2014). Gestión. *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>

- Herrera Nailyn, R. G. (2013). *Determinación del nivel de satisfacción laboral como factor de influencia en el desempeño de las actividades, en las empresa cementos de VENEZUELA, planta Guayana; ubicado en Puerto Ordaz, Esdtado Bolívar*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana. Obtenido de http://www.cidar.uneg.edu.ve/db/bcuneg/edocs/tesis/tesis_pregrado/proy/proy04382013herrera-ron.pdf
- Hidalgo, J. A. (2012). "Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de don parce". Piura: Universidad de Piura. Obtenido de http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?squence=1
- Huergo, J. (2013). *LOS PROCESOS DE*. Gestion. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Humano, I. C. (2016). Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo. *INFO CAPITAL HUMANO*. Obtenido de http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/?fbclid=IwAR0S2J_Vy_o9PxZeEy_0KIlkJrl1JpejBPF3ptjeYHqKvTlIRKCH-d-qF6w
- In gastrop. (2013). Obtenido de ¿Por qué fracasan la mayoría de los restaurantes? : http://www.ingastropy.com/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=101
- Krista Lucia, A. R. (2015). *nivel de identificación laboral que maneja un grupo de profesionales extranjeros que actualmente se encuentran laborando en Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Archila-Krista.pdf>
- Ledwith Santiago. (15 de Agosto de 2012). Obtenido de Compromiso del empleado: Primer paso para desarrollar un equipo de trabajo sólido: <http://www.progressivedairy.com/el-lechero/espanol/temas-basicos/manejo/9312-compromiso-del-empleado-primer-paso-para-desarrollar-un-equipo-de-trabajo-solido>
- López, J. (2009). *Importancia de Mypes, competitividad para su estudio*. Bogotá: Universidad Central, Departamento de Administración de Empresas,. Obtenido de http://www.academia.edu/9578112/CAPITULO_I_ANTECEDENTES_D_EL_SECTOR_DE_RESTAURANTES_Y_HOSTALES
- Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú*. Lima: Repositorios. Obtenido de http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf

- María Amelia Hirigoyen. (s.f.). *La educación para la responsabilidad, cuestiones a considerar en las aulas. Una.* (Córdoba, Argentina): Universidad Nacional de Río Cuarto .
- Mef. (2013). *Ley N° 30056*. Recuperado el 2015, de Ministerio de Economía y Finanzas:
http://www.mef.gob.pe/index.php?option=com_docman&Itemid=101588&lang=es&limitstart=30
- Mendoza, A. (22 de Marzo de 2011). *Tipos de MYPES*. Recuperado el 20 de Enero de 2015.
- Miguel, P. A. (2007). *Calidad*. España: Paraninfo.
- Milkovich, & Boudrem. (1994). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa promas s.r.l. del distrito de Trujillo 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Montoya Melgar, A., Pizá Granados, J., & Alzaa Ruiz, I. (2009). *Curso de seguridad y salud en el trabajo*. Madrid: Universidad Ramos Areces.
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Printed in Mexico.
- Perú21. (Mayo de 2018). PERÚ21. *Más del 50% de mypes cierran antes de 3 años*. Obtenido de https://peru21.pe/economia/50-mypes-cierran-3-anos-405727?fbclid=IwAR0p31jJ0bzQ3yNYdTLaNb-eoK3A3kG2av8Xf2CCHkD4_c89dBkAR6_ZEkM
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del Lago*. Universidad del Zulia.
- Republica, L. (8 de Setiembre de 2015). LA REPUBLICA. *Mypes generan un mayor empleo en América Latina*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/880684-mypes-generan-un-mayor-empleo-en-america-latina?fbclid=IwAR39GKha6GtsUeDOn7Be15MrIuHe6H59IUy7nowFKnmI0luBFd5s7NcZNV0>
- Rivero, H. (2010). *Plan de negocios. Claves para el éxito de una Mype del sector comercio de restaurantes*. Obtenido de http://www.facilitandocomercio.com/informes/plan_negocios.pdf
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.
- Rojas, Claudia Vásquez. (23 de 10 de 2012). *Estructura organizacional, tipos de organización y organigramas*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

- RPP. (30 de Abril de 2018). RPP. *Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?* Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- Sánchez Upegui, A. (2010). *Introducción :¿que es caracterizar?* Medellín: Fundación Universidad Católica de norte.
- Soberanes Rivas, L. T., & de la Fuente Islas, A. H. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones*. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Sotomayor Quenta, F. M. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna. Obtenido de https://www.academia.edu/12094465/1.5_HIP%C3%93TESIS....._8_1.5.1_Hip%C3%B3tesis_General....._8
- Sunat. (2008). *Texto único ordenado de la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, ley MYPE*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>
- Valqui, J. P. (07 de Junio de 2015). *Myslide*. Obtenido de Políticas financieras de las MYPE.
- Vargas Pardo, L. d. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. “Sara Antonieta bullón” – Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Yáñez, B. C., & Figueroa, J. A. (2011). *Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile*. Chile: Universidad de Talca, Chile. Obtenido de http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v13n3/en_04_original3.pdf

Anexos

N° 1: Población

N°	Nombre Comercial	RUC	Vía	N vía	#	Tamaño
01	Restaurante Vertientes	10406612479	AV	Raymondi	490	Micro
02	Restaurant Mr.Fish	10013326130	Jr.	Ramon Castilla	1105	Micro
03	Restaurant Genoveva	10316211131			S.N	Micro
04	Restaurant Giordani	10423083064	Jr.	Francisco Bolognesi	296	Micro
05	Restaurante as Puyas	10316222043	Jr.	Julian De Morales	535	Micro
06	Restaurant Que Delicia	10705678257	Jr.	Caraz	846	Micro
07	Restaurante Sabor Huanuqueño	10468022970	Av.	28 De Julio	634A	Micro
08	Restaurant Robles	10316322412	Av.	Luzuriaga	425	Micro
09	Restaurant Peters	10409198347	Jr.	San Martin	794	Micro
10	Restaurante Jeancarlo	10448242833	Av.	28 De Julio	514	Micro
11	Restaurant Manos Andinas	10440659042	Jr.	Julian De Morales	823	Micro
12	Restaurant La Delicia	10316304716	Av.	Raymondi	T03N	Micro
13	Restaurante El Sabor del Cielo	10101158719	Jr.	Juan De La Cruz Romero	696	Micro
14	Restaurante Teresita	10316727609	Av.	Francisco Bolognesi	274	Micro
15	Restaurant El Centro	10802080650	Jr.	28 De Julio	570	Micro
16	Restaurant 4-44	10075062694	Jr.	Andres Avelino Caceres	444	Micro
17	Restaurant Kory	10086255460	Av.	Luzuriaga	652	Micro
18	Restaurant La Romántica	10411035773	Jr.	Juan De La Cruz Romero		Micro
19	Rest. Fuente De Soda Delicioso	10316078040	Av.	Antonio Raymondi	S.N	Micro
20	Restaurante Sharon	10801087791	Jr.	Caraz	216	Micro
21	Restaurante Mily	10461607689	Jr.	Francisco Bolognesi	232	Micro
22	Restaurante Any	10316275082	Av.	Raymondi	653	Micro
23	Restaurant Jefferson	10413028014	Av.	Tarapaca	S.N	Micro
24	Restaurant Tabariz	10316240467	Av.	Fitzcarral	398	Micro
25	Restaurant Denis	10316379473	Plg.	Prol. Antonio Raymondi		Micro
26	Picanteria Geminis	10316254051		Parque Ginebra	S.N	Micro
27	Restaurant La Delicia	10224902633	Av.	Fitzcarrald	226	Micro
28	Rest, Sabor Huaracino	10436007286	Jr	13 De Diciembre	752	Micro
29	Restaurant Rosana	10316033780	Plg.	Prolong. A. Raymondi	1122	Micro

Fuente: SUNAT (2016)

Población: 29 restaurantes en el distrito de Huaraz, categoría micro y pequeñas empresas.

Encuestados: 41 colaboradores de los restaurantes, debido a que la población es pequeña se usó una muestra censal aplicando la encuesta en su totalidad.

Anexo N° 2: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO ACADÉMICO METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – CADI

CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES INTERNOS DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS (RESTAURANTES).

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las MYPE del sector y rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado.

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS (RESTAURANTES), 2015

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente.

INSTRUCCIONES: Con una (x) indique su grado de total desacuerdo (1) o total acuerdo (5), en la siguiente escala:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

I. DATOS GENERALES						
1. Edad a. 18-20 b. 21-30 c. 31-40 d. 41-50 e. 51 a más		4. Grado de Instrucción a. Primaria (completa) (incompleta) b. Secundaria (completa) (incompleta) c. Sup. no univ. (completa) (incompleta) d. Sup. univ. (completa) (incompleta)				
2. Sexo a. Masculino b. Femenino						
SATISFACCIÓN LABORAL		-				+
1	Considera Ud. que tiene un buen desempeño en la actividad que realiza	1	2	3	4	5
2	Le agradan las actividades que realiza en su centro de trabajo	1	2	3	4	5
3	En la empresa le proporcionan las herramientas y equipos necesarios para desarrollar adecuadamente sus tareas	1	2	3	4	5
4	Ud. tiene algún fotocheck o un identificador donde muestre el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
5	Los trabajos que le designan los realiza con responsabilidad	1	2	3	4	5
6	Le complacen a los demás y a Ud. los resultados de su trabajo terminado	1	2	3	4	5
7	Ud. se siente identificado con esta empresa	1	2	3	4	5
8	Se siente participe de los éxitos y fracasos de la organización	1	2	3	4	5
9	Conoce la historia y trayectoria de la empresa en que labora	1	2	3	4	5

10	La relación es activa con sus compañeros de trabajo que refleja un compromiso compartido	1	2	3	4	5
11	Ud. siente tener un compromiso continuo para mejorar la labor que realiza	1	2	3	4	5
12	La distribución física del ambiente de trabajo le facilita la realización de sus labores	1	2	3	4	5
13	El sueldo que recibe sustenta el valor de su trabajo que realiza	1	2	3	4	5
14	Siente que el trabajo que realiza es justo para Ud	1	2	3	4	5
15	La organización le ofrece apoyo en circunstancia de emergencia y se preocupa por su bienestar	1	2	3	4	5
16	Siente que recibe un buen trato de parte de los encargados de la organización	1	2	3	4	5
17	La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional que favorece a la empresa	1	2	3	4	5
18	Ud. se siente útil con la labor que realiza	1	2	3	4	5
19	Considera que la empresa donde trabaja le brinda satisfacción laboral	1	2	3	4	5
20	Considera Ud. que le brinda el esfuerzo necesario para cumplir eficientemente su trabajo	1	2	3	4	5
21	Ud. busca su desarrollo continuo para mejorar la labor que realiza dentro de la empresa	1	2	3	4	5
22	Su participación es activa respecto a los aportes de mejoras en la empresa	1	2	3	4	5