



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

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

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

AUTORA

HERRERA ROJAS, LLANELA DEL ROCIO

ORCID: 0000-0002-9427-8403

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Herrera Rojas, Llanela Del Rocio

ORCID: 0000-0002-9427-8403

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

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

DEDICATORIA

A Dios, por darme vida y fortaleza
para superar todas mis adversidades.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Con un problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevicherías “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada restaurantes cevicherías en Corrales - Tumbes, 2019, y una muestra de 5 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), se concluyó que el local tiene una infraestructura con el material ya deteriorado, pues ya tiene mucho tiempo funcionando y necesita una remodelación más actualizada, el local necesita de una buena ventilación para la comodidad de los comensales y de los mismos trabajadores. Se determina que los procesos para el servicio son de buena calidad, debido a que cumplen con todos los requisitos haciendo que en esta dimensión los trabajadores se sientan satisfechos.

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

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

Keywords: Job satisfaction and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales.....	11
2.2. Bases teóricas y conceptuales	14
2.2.1. Satisfacción laboral.....	14
2.2.2. MyPes	18
2.2.3. Restaurantes.....	19
2.2.4. Trabajadores	20
III. HIPÓTESIS	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1. Diseño de investigación	22
4.2. Población y muestra.....	22
4.3. Definición y operacionalización de variables	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
4.5. Plan de análisis.....	24
4.6. Matriz de consistencia	24
4.7. Principios éticos	27
V. RESULTADOS	28
5.1. Resultados	28
5.2. Análisis de resultados	35
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:.....	35
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:	35

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS.....	44
Anexo 01: Encuesta	44
Anexo 02: Consentimiento informado	47
Anexo 03: Matriz de ítems	48
Anexo 04: Álbum de fotografías	49
Anexo 05: Turnitin	50

I. INTRODUCCIÓN

Ha sido estudiada la satisfacción laboral, tanto en versiones de investigadores y en versiones metodológicas, también como en distintas áreas de investigación, explicándola en diferentes definiciones. La más resaltante es la que fue proporcionada por Locke (1976: 27), donde la define como “una emoción real, afectiva o amable, consecuencia de la evaluación que el humano realiza en su centro laboral o desde sus vivencias consigo mismo”. (López, Sánchez, & Nascimento, 2010)

Para una empresa sea cual sea el producto o servicio que ofrezca siempre su prioridad principal será la satisfacción del cliente. En los últimos años, éste es un elemento fundamental en la organización o planificación de una empresa, donde a la vez se lo examina desde una perspectiva en la obtención de recursos económicos. En el rubro de empresas de restauración, la expresión de competencia es una variable muy importante, donde la empresa debe de ser eficaz en la satisfacción del cliente, pues así la empresa tiene más posibilidades de seguir manteniéndose en el mercado, que cada día se hace más cargado y demandado por el comensal. (Monroy, 2019)

Los componentes vinculados con las actitudes y las motivaciones son elementos básicos en el recurso humano de una organización empresarial, ya que todo esto embarca a la satisfacción laboral. Las características fundamentales del sector servicio son la gratitud laboral, la participación del trabajador en la toma de decisiones y el mantener una relación cordial. Los empleados que están conformes con su trabajo, que se sienten motivados para realizar su labores y preparados para entregar un excelente servicio, son los que tiene una formación apropiada, los que

están implicados en tomar decisiones y los que están en supervisión constante. (Sánchez, López-Guzmán, & Vázquez, 2007)

Los servicios que se relacionan con hostelería y turismo tienen una perspectiva diferente de promoción, dirección y organización al producto tangible. Tienen cualidades muy particulares y perspectivas diferentes de estructura, evaluación, creación de precios, creación de métodos, tácticas de buena comunicación y organización de costos. Los servicios de hotelería y turísticos cuentan con un gran régimen sobre la satisfacción del cliente, que para que sea beneficioso deben de tener maniobras y/o manejos sólidos y ajustadas a cualidades del rubro y del cliente. (Mendoza, Orgambídez, & Carrasco, 2010)

La diferencia en el grado de satisfacción es entre la tarifa recibida y perspectiva, se analizan tres grados de satisfacción: si la apreciación es menor que la perspectiva, el cliente se encontrará disconforme, si la apreciación y la perspectiva están por igual el cliente reflexionará que la conexión es pareja, si la apreciación se encuentra delante que la perspectiva que el cliente sentía, se puede decir que se encuentra totalmente conforme con el servicio recibido. (Cayo & Arcaya, 2013)

En Lambayeque se desarrollaron investigaciones respecto a la satisfacción, en donde se determinó que los objetivos en la tesis la Calidad de Servicio para la mejora de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante el Cántaro de Lambayeque son: definir el grado de satisfacción de los comensales del Restaurante el Cántaro de Lambayeque, saber si la utilidad captada es un indicio de satisfacción en los clientes, definir si se logra cumplir con los intereses de los clientes, determinar si la eficacia en los servicios ofrecidos interviene con la calidad de servicio que se

ofrece a los clientes, definir si la seguridad interviene en la Calidad de Servicio que se ofrece a los comensales, saber si la simpatía de un trabajador influye en la calidad de servicio, definir si los materiales del restaurante afecta en la calidad del servicio. (Castañeda & Echevarría, 2018)

También en Puerto Maldonado se desarrolló una investigación respecto a la satisfacción en donde se concluye que a partir de la problemática de la empresa Burgos's Restaurant, que se resalta que los empleados no tienen conocimiento sobre lo que es la calidad de servicio y sobre la importancia que es poner en práctica su concepto; sin embargo la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente es buena, pero para que la satisfacción del cliente tenga un porcentaje más elevado, los empleados deben de saber lo que es calidad de servicio, por el bien de la empresa. (Izquierdo, 2018)

Así mismo, en Chimbote se desarrolló una investigación respecto a la satisfacción, en donde se concluyó que los comensales en las cevicherías ubicadas en Chimbote, mayormente son de sexo masculino y sienten una gran expectativa en la calidad del servicio, las variables estudiadas tienen una buena relación que es positiva para las cevicherías, hay una buena conexión entre la calidad del servicio y las sub-dimensiones aplicadas en las encuestas, sin embargo no hay una buena conexión entre las particularidades socio-demográficas y la calidad de servicio del cliente. (Martínez, 2016)

En Tumbes, se realizó un estudio respecto a la calidad de servicio en donde se determinó que en cuanto al abastecimiento y estructura, el restaurante "Bahía" ejecuta la gran mayoría del estándar establecido, obtenido en los resultados, donde se demuestra que, si se ejecuta ese estándar excelentemente, donde se comprueba

que, en el restaurante, se disfruta de una buena calidad, al contar con una cocina, comedores, una zona externa, baño en buen estado, despacho, cuenta con todo lo necesario para poder ofrecer al comensal un excelente servicio. (Guevara, 2015)

Así mismo, se realizó un estudio respecto a la satisfacción en donde se concluyó que Rosillo Tours SAC, muestra una excelente calidad en la función que ofrece por ende se observa una gran influencia referente a la satisfacción del cliente. La calidad del servicio que presta la empresa Rosillo Tours SAC muestra un gran nivel a todas sus clientelas a los valores como son el costo, calidad, responsabilidad y celeridad en la entrega. El agrado del consumidor de la empresa Rosillo Tours SAC muestra un elevado grado para los valores de confianza, afinidad, aceptación, seguridad y de factores materiales. (Yesán, 2018)

También se realizó un estudio respecto a la satisfacción en donde se concluye que la particularidad de la guía a la clientela consiste en la que organización no usa aparatos de tecnología para guiar debidamente a la clientela. Se demuestra que las particularidades de agrado se centran en que la organización no concreta todos los objetivos que prometen, puesto que la organización no protege todas sus exigencias, con respecto al nivel de agrado, las clientelas piensan que los trabajadores no reconocen la apreciación de las clientelas; por ende, el agrado de las clientelas es de bajo nivel. (Cuenca, 2019)

Para definir el problema se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevicherías “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019? Así mismo, se formuló el objetivo general de investigación: Determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector

servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Determinar el nivel de empatía en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Conocer las instalaciones de las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Determinar el nivel de seguridad en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Conocer el nivel de los procesos en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Determinar los servicios en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019.

La investigación se justifica a nivel teórico, por permitirá conocer las definiciones y teorías de la variable satisfacción laboral; a nivel práctico, en donde se aplicará un instrumento validado para la obtención de los datos; a nivel metodológico, ya que se presenta un nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental; y nivel profesional, lo cual mi investigación permitirá obtener mi título profesional de licenciada en administración turística.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

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

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

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

2.1.2. Antecedentes nacionales

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

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

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

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

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

2.1.3. Antecedentes locales

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

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

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

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

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

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

Se determina que la satisfacción es el placer que ha experimentado la clientela luego de que ha adquirido cierta utilidad o beneficio de una empresa. (Vrava, 2002)

La satisfacción profesional es la postura frecuente que un trabajador tiene en su función. La satisfacción profesional es una postura no un comportamiento. Se ha transformado en una alternativa importante para los siguientes argumentos: su indiscutible conexión con las causantes del rendimiento y las prioridades de significación para varios averiguadores de la conducta institucional. (Robbins, 2004)

Se define satisfacción como el efecto de una vivencia al consumir un producto. En general las empresas presentes son conocedores que sus logros, necesitan mayormente de la conquista de la satisfacción de las clientelas, transformando a la satisfacción en un excelente indicativo de ganancia a largo plazo en una organización. (Setó, 2004)

2.2.1.1. Características:

La satisfacción es un indicador complicado raramente evaluable: es un indicador que está conformada por los siguientes factores: intelectual o idea acerca de un

beneficio u organización. Afectuoso o sentimental acerca de un beneficio u organización sobre la conducta o adquisición de un producto. (Küster, 2002)

La satisfacción difícilmente se puede modificar: es el resultado de muchas vivencias y desarrollo de enseñanzas tanto individual como colectivo. Para una clientela que no está totalmente satisfecho con una persona que le tuvo que atender, es muy complicado que varíe esa postura ante determinados progresos que piense que son ocasionales. (Küster, 2002)

La satisfacción no es únicamente definida por elementos: en medio de la venta se mezclan elementos tangibles e individuos. En consecuencia, la satisfacción estará definida por el proceder del empleado y de la organización, así mismo por otras razones como productos tangibles. (Küster, 2002)

2.2.1.2. Tipos:

Satisfacción estricta: se refiere a un modelo de satisfacción funcional. El trato de la clientela con el distribuidor es definido por buenas impresiones, particularmente por el entusiasmo y confianza. (Setó, 2004)

Satisfacción sólida: alcanza ser referido como un grado de pretensión y de requisito apático por parte de la clientela. Las buenas impresiones de la clientela para el distribuidor se definen por la firmeza y convicción. Los compradores anhelan que todo siga de la misma manera. (Setó, 2004)

Satisfacción resignada: este modelo de satisfacción no es impulsada por el acatamiento de las perspectivas de los consumidores, más bien por el acto que el consumidor tiene la sensación de que es insuficiente querer más de lo que está recibiendo. (Setó, 2004)

2.2.1.3. Dimensiones:

2.2.1.3.1. Empatía

Se le define como un indicador esencial en la observación del comportamiento humano, y en efecto a su estudio se muestra de gran provecho en el área de la psicología así también como en la indagación del comportamiento humano, y demás. (Márquez, Fernández, & López, 2008)

También se le define como grupo de variables que introducen los métodos de plantarse en el sitio de otra persona, con reacción emotivas y no emotivas. Por ende, cuando se planta en el sitio de otra persona, se tiene un comportamiento de apoyo que ocasiona buenas impresiones, lo que origina que se transmita emociones y se pueda entender de buena manera la circunstancia que un individuo está viviendo. (Bustamante, Llorens, & Acosta, 2014)

Así mismo, empatía es uno de los elementos estimulantes más fundamentales del comportamiento generoso. La empatía entendida como estimuladora de una solución emotiva, conforma una causa ética que colabora la conducta humana. (Calderón, 2012)

2.2.1.3.2. Instalaciones

Las instalaciones es el grupo de recursos patrimoniales, que cuando no es usado en directo en el método de elaboración sostiene el armazón de fabricación y colabora a corregir de manera productiva las afinidades colectivas en el cambio de recursos y funciones. (Pópulo, Romero, & Delgado, 2002)

Así mismo, comprende un grupo de disposición arquitectónica, materiales e instalaciones de mucha durabilidad rentable, que conforman el origen en la cual

se elabora la proporción de utilidades para las zonas lucrativas y domiciliadas.
(Perrotti & Sánchez, 2011)

También definen las instalaciones como un elemento adicional que brinda utilidades de apoyo para la intervención de un trabajo en particular. En relación con esto las instalaciones son vistas como una utilidad muy particular y/o también como una causa adicional a la utilidad de los domicilios. (Aparicio, Jaramillo, & Román, 2011)

2.2.1.3.3. Seguridad

Se le define como una característica de garantía, desde este punto se puede decir que la idea de seguridad tiene una característica particular que se relaciona al sentir de un individuo de que no corre riesgo alguno, y un instrumento en particular que establece la falta veraz de riesgo. (González, López, & Yáñez, 1994)

La seguridad laboral conceptualiza el incidente como la realización o efecto de un peligro, en “un acontecimiento inesperado suspende u obstaculiza la función laboral, que logra implicar un peligro para los individuos o infraestructuras”.
(Cortés, 2007)

Así mismo, es corporativo a causa de la fundación, incorporación y funcionamiento de los propósitos en la indagación total de la coexistencia tranquila y pacienzosa de la comunidad en total. (Álvarez, 2005)

2.2.1.3.4. Procesos

Se le define al grupo de acciones que se realizan en un determinado lugar, comenzando por pocas o muchos accesos a elementos tangibles o conocimiento

con utilidades aplicada. Ésta dimensión tiene que ser administrada adecuadamente utilizando varios instrumentos de coordinación de métodos. (Maldonado, 2017)

2.2.1.3.5. Servicios

Al puntualizar los servicios en ciertas formas se asegura la presente orientación en las organizaciones de servicios a copiar el programa y las normas tácticas de la zona laboral. El servicio modifica un poco de manera esencial y característica de aquel que lo disfruta. (Shaw, 1991)

También, emergen en la práctica financiera debido a que complacen las exigencias de las clientelas superior a lo que lograrían realizarlo uno mismo, así sea individualmente o en organización. (Araluce, 2001)

La definición de “servicio” es confuso y complejo, debido a que incluye distintas funciones financieras, en donde no se contienen en las principales actividades - primordialmente dirigido a la producción de beneficios económicos del medio - ni en las actividades secundarias – en donde la función primordial es la alteración de los elementos básicos en bienes. (Escauriaza, Subirana, & Torres, 2001)

2.2.2. MyPes

Es una normativa establecida por el estado peruano con la única finalidad de promover la competencia y promocionar el progreso de las micro y pequeñas empresas, así mismo obtener la formalización de estas por eso esta característica cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar a la evolución y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país, la ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual normativa se dio bajo el decreto supremo n° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de

la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/592,500); pequeñas empresas deben tener ventas anuales por ambas arriba de los 150 UIT (S/ 592,500) y como máximo 1700 UIT (S/6715,00); y la mediana empresa debe tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/6715,000), y como máximo 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los componentes de calificación de las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Restaurantes

Se le define simplemente como un establecimiento de una transacción de mínimo valor monetario, por medio de un gran decorado y empleados apropiados para una elaboración determinada como un cine, su carta es un cuaderno, los trabajadores los artistas o intérpretes, y su destreza con el fin de estabilizar sus economías. (Cooper, Floody, & McNeill, 2002)

En los restaurantes ofrecen la labor de elaboración de trabajos de alimentos y tragos. Éste encaja entre el tercer nivel de la economía (servicio), así mismo, es uno de los elementos de la infraestructura turística. (García, 2017)

Es aquella empresa que hace uso del arte culinario y de instalaciones cómodas para brindar banquetes y variedades de alimentos, a través de un valor económico, con el objetivo de ser gastada en el propio local. (Melgosa, 2007)

2.2.4. Trabajadores

Se comprende por trabajadores, a aquellos individuos que brindan favores propios en el desarrollo colectivo de labores entre la subordinación de otro individuo o bajo una organización, la contribución de su labor tiene que ser pagada. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

Así mismo, un trabajador independiente es esa persona que en el proceso de labor efectúa trabajos para ciertos destinatarios, en donde no requiere jefes, él es su propio líder. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

Se entiende por trabajadores de administración a aquellos que participa en determinadas elecciones o direcciones de su centro laboral, de tal manera que posee la personalidad de reemplazar al jefe delante de los demás empleados, y pueda suplantarlo, en la mayoría o todos sus cargos. (Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de trabajo, 2012)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño descriptivo transversal, centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones de satisfacción laboral. (Hernández et al., 2017)

4.2. Población y muestra

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

Cuadro 1. Población

Detalle		REGIMEN	# Propietario	# Trabajadores
Restaurant Gabino	Cevichería	MYPE	1	5

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

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

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2019. Para ello, se solicitó la autorización de los propietarios de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los docentes; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el trabajador manifestó.

4.5. Plan de análisis

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

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: ¿restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de empatía en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019. Conocer las instalaciones de las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante</p>	<p>V1: Satisfacción laboral.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019.

Determinar el nivel de seguridad en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019.

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

Determinar los servicios en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019.

4.7. Principios éticos

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

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características demográficas.

Características	n (%)
Edad	31.6 ± 11.41
Sexo	
Femenino	3 (60.0)
Masculino	2 (40.0)
Estado civil	
Soltero	3 (60.0)
Casado	2 (40.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	0 (0.0)
Técnico	5 (100.0)
Superior	0 (0.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

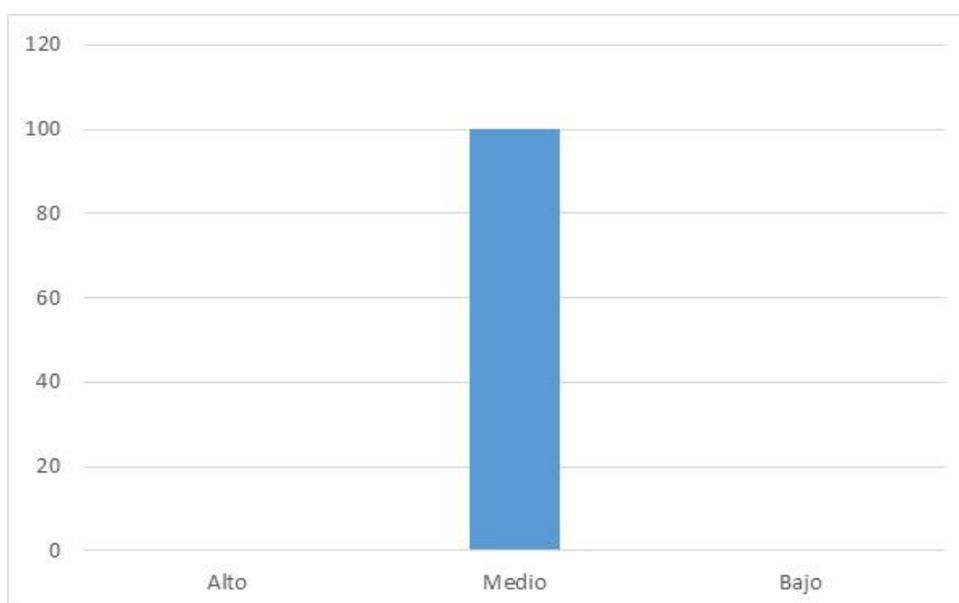
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPes	5 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	25
Modalidad	
Restaurant	0 (0.0)
Restaurant Cevichería	5 (100.0)
Picantería	0 (0.0)
Restobar	0 (0.0)

Tabla 3. Nivel de empatía.

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel de empatía.



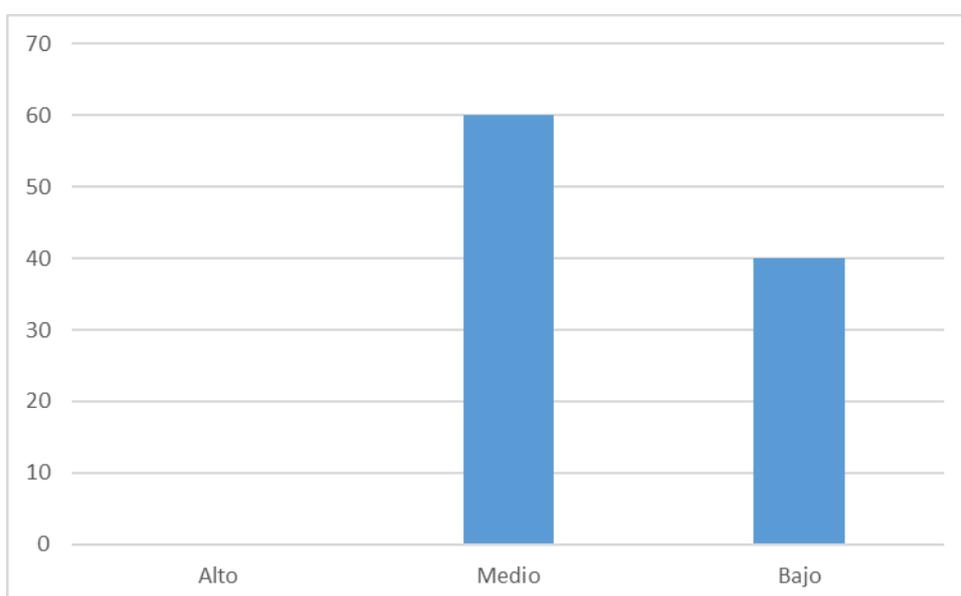
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	0	0
Medio	(13 - 19)	3	60
Bajo	(5 - 12)	2	40

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel de las instalaciones.



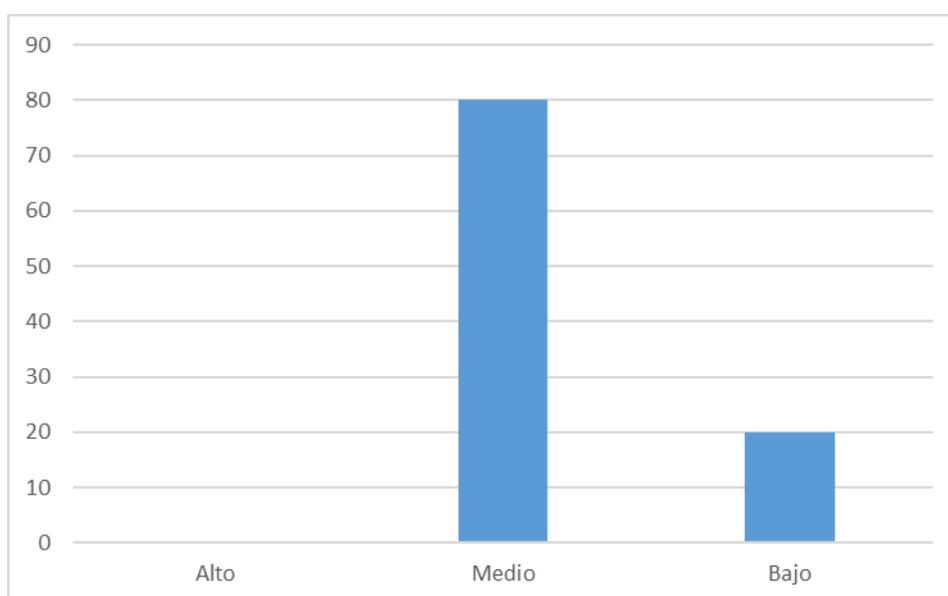
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de la seguridad.

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de la seguridad.



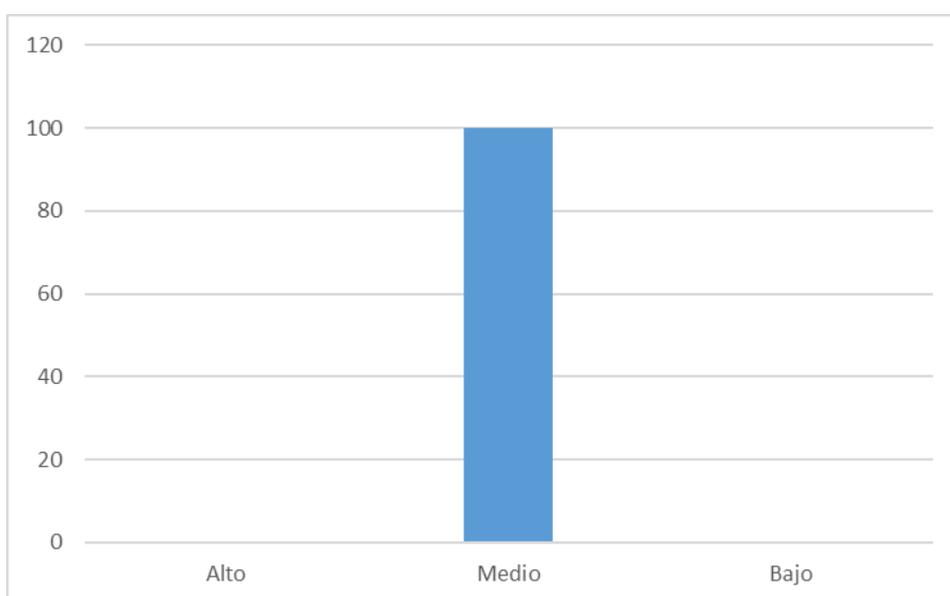
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de los procesos.

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de los procesos.



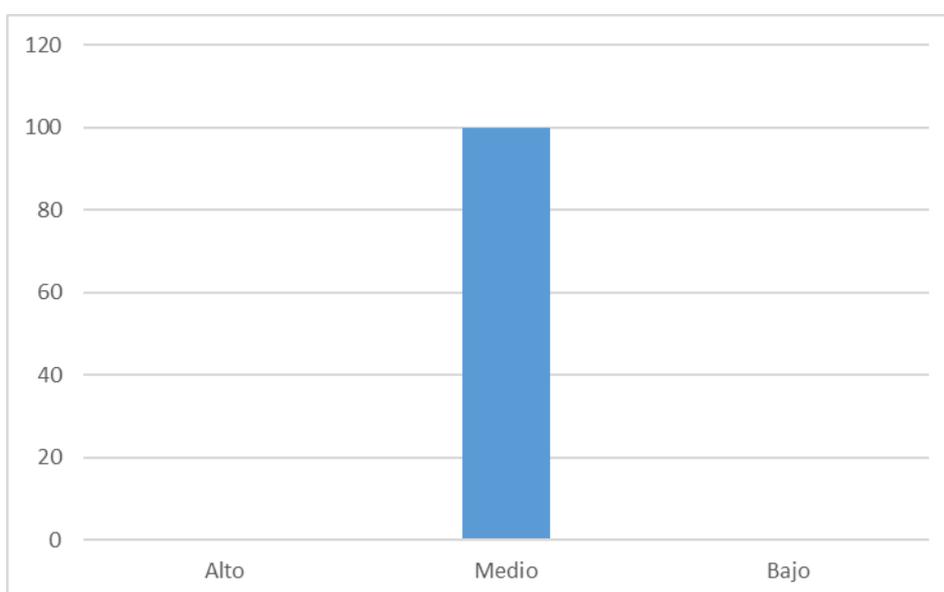
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de los servicios.

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de los servicios.



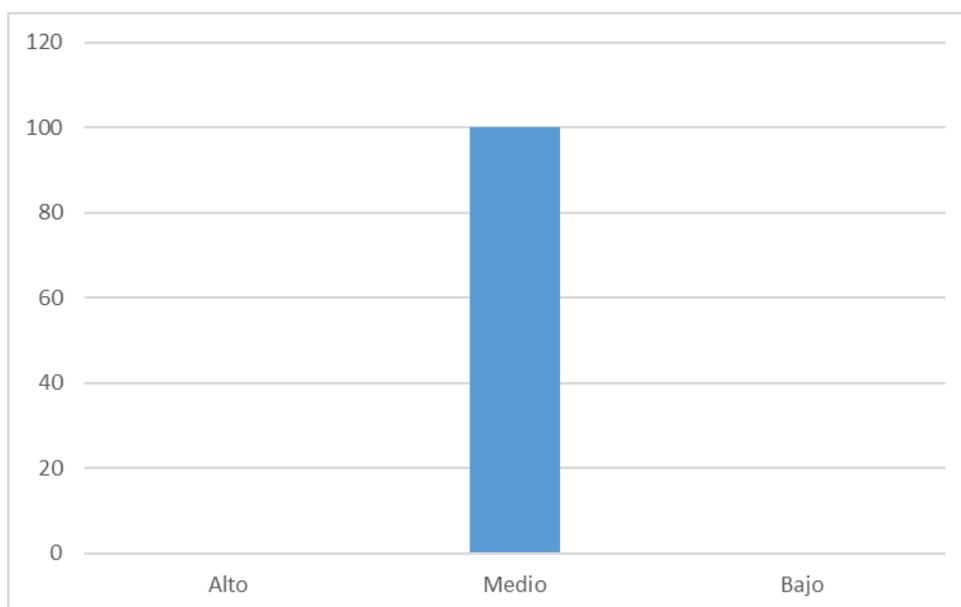
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

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

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales - Tumbes, 2019.

Gráfico 6. Nivel de satisfacción laboral.



Fuente: Elaboración propia.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los trabajadores:

Básicamente los trabajadores encuestados del restaurant Cevichería "Gabino" del Distrito Corrales de la ciudad de Tumbes, en su mayor totalidad han sido del sexo femenino, de estado civil soltero, y con estudios técnicos cumplidos en institutos de educación superior, a fines a las carreras de administración y gastronomía.

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

El restaurant cevichería "Gabino" pertenece al régimen MyPes, siendo el propietario el Sr. Gabino Felipe, Ghiut Céspedes con 54 años de edad, su empresa posee aproximadamente un tiempo establecido oscilante a 25 años aproximadamente según testimonios obtenidos por el recurso humano.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

De acuerdo a la población y muestra que ha sido encuestada en el restaurante cevichería "Gabino", donde se ha determinado que en lo que se refiere a la dimensión de empatía están en un nivel medio, debido a que algunos miembros del personal creen que no hay apoyo entre ellos mismos, y también porque consideran que debe de haber más personal en lo que se refiere en la cocina debido a que en fechas especiales hay mucha demanda no se abastan entre ellos pues consideran que en esas fechas no hay apoyo entre compañeros, concuerdo con (Bustamante et al., 2014) que definen la empatía como un grupo de variables que introducen los métodos de

plantarse en el sitio de otra persona, con reacción emotivas y no emotivas. Por ende, cuando se planta en el sitio de otra persona, se tiene un comportamiento de apoyo que ocasiona buenas impresiones, lo que origina que se transmita emociones y se pueda entender de buena manera la circunstancia que un individuo está viviendo. En relación a la dimensión de instalaciones está en un nivel medio dado a que hay momentos que no hay un olor agradable, debido a que cerca del establecimiento se crían animales, también no cuenta con un libro de reclamaciones o un ánfora para hacer las sugerencias, así mismo no todos los materiales están en óptimas condiciones, y por último la infraestructura es de un material que ha sido construido hace muchos años y es de material de la zona, en donde (Perrotti & Sánchez, 2011) manifiestan que esta dimensión comprende un grupo de disposición arquitectónica, materiales e instalaciones de mucha durabilidad rentable, que conforman el origen en la cual se elabora la proporción de utilidades para las zonas lucrativas y domiciliuales. En lo que se refiere a la dimensión de la seguridad presenta un nivel medio, ya que sus actividades laborales a veces no terminan en el horario establecido y tienen que seguir laborando, y que en algunas oportunidades no se ofrecen a los clientes la información adecuada sobre todas sus actividades que desarrollan, donde (Cortés, 2007) dice que la seguridad laboral conceptualiza el incidente, como la realización o efecto de un peligro, en “un acontecimiento inesperado suspende u obstaculiza la función laboral, que logra implicar un peligro para los individuos o infraestructuras”. En la dimensión de procesos representa un nivel medio, aunque mayormente los horarios de atención son muy provechosos por la clientela, así mismo en

varias ocasiones hay ofertas en los platos que se ofrecen, también las actividades son agradables y gratos para los comensales, y en general el personal se sienten satisfechos por la atención que brindan a los clientes. En donde (Maldonado, 2017) define esta dimensión como al grupo de acciones que se realizan en un determinado lugar, comenzando por pocas o muchos accesos a elementos tangibles o conocimiento con utilidades aplicada. Ésta dimensión tiene que ser administrada adecuadamente utilizando varios instrumentos de coordinación de métodos. En la dimensión de servicios presenta un nivel medio, en donde mayormente no todos están satisfechos con el material y las instalaciones del local, así mismo algunos consideran que no están satisfechos con la calidad/precio del servicio en general. En donde (Escauriaza et al., 2001) consideran que la definición de “servicio” es confuso y complejo, debido a que incluye distintas funciones financieras, en donde no se contienen en las principales actividades - primordialmente dirigido a la producción de beneficios económicos del medio - ni en las actividades secundarias – en donde la función primordial es la alteración de los elementos básicos en bienes.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al objetivo específico 01:

Se puede concluir que en el restaurante cevichería “Gabino” los empleados en algunas oportunidades no expresan el valor del compañerismo, no son empáticos cuando se encuentran bajo presión laboral, se considera que debe de haber una reunión incluyendo al dueño para que en las fechas de más demanda se repartan bien sus tareas y nada sea improvisado.

- Respecto al objetivo específico 02:

Se concluye que el local tiene una infraestructura con el material ya deteriorado, pues ya tiene mucho tiempo funcionando y necesita una remodelación más actualizada, el local necesita de una buena ventilación para la comodidad de los comensales y de los mismos trabajadores.

- Respecto al objetivo específico 03:

En este objetivo se determina que el restaurante cevichería “Gabino” debe de respetar el horario de los trabajadores, así mismo si resulta ser un ambiente seguro para los trabajadores.

- Respecto al objetivo específico 04:

Se determina que los procesos para el servicio son de buena calidad, debido a que cumplen con todos los requisitos haciendo que en esta dimensión los trabajadores se sientan satisfechos.

- Respecto al objetivo específico 05:

Se determina que en cuanto a los servicios los trabajadores concuerdan que debe de haber mejoras en las instalaciones y en los materiales que emplean para la elaboración de las comidas y bebidas que ofrecen. Pero en general se encuentran satisfechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

P3pulo, M., Romero, P., & Delgado, G. (2002). La Exposici3n Universal de Sevilla 1992: efectos sobre el crecimiento. Retrieved December 8, 2019, from [secretariado de publicaciones de la Universidad de sevilla website: https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&pg=PA176&dq=definici3n+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiv5tyKjqfmaAhX0ILkGHXNzDQkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici3n de infraestructura&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SrcpQkA7dY4C&pg=PA176&dq=definici3n+de+infraestructura&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiv5tyKjqfmaAhX0ILkGHXNzDQkQ6AEIJzAA#v=onepage&q=definici3n de infraestructura&f=false)

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

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

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería “Gabino” – distrito de Corrales – Tumbes, año 2019”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los docentes:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

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

Grado de instrucción :

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

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

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

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

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

¿Modalidad de la empresa?

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

Características de la Satisfacción Laboral:

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

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

Anexo 02: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Investigador principal: Br. Herrera Rojas, Llanela Del Rocío.

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo de determinar las características de la satisfacción de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes – Caso: Restaurant Cevichería “Gabino”, Tumbes, año 2019.

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

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

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

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

Obtención del Consentimiento Informado

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

Guiut Céspedes, Gabino Felipe
Propietario

Herrera Rojas, Llanela Del Rocío
Investigador

Fecha: ___/___/___

Anexo 03: Matriz de ítems

N°	Item's																								TOTAL			
	1	2	3	4	5	Total	6	7	8	9	10	Total	11	12	13	14	Total	15	16	17	18	Total	19	20		21	22	Total
1	3	3	3	4	3	16	3	3	1	2	3	12	2	3	1	2	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
2	3	2	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	62
3	3	3	3	3	3	15	1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	62
4	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	63
5	3	3	4	2	3	15	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	66

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04: Álbum de fotografías



Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales – Tumbes, 2019.



Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurant cevichería Gabino, Corrales – Tumbes, 2019.

Anexo 05: Turnitin

TESIS LLANELA

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo