



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS MYPES, SECTOR
SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES: CASO “EL
CARACOLITO DEL MAR” – PUERTO PIZARRO –
TUMBES, AÑO 2020.**

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

AUTOR

RODRIGUEZ VARAS MIGUEL ANGEL

ORCID: 0000-0002-1835-1701

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Rodriguez Varas, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-1835-1701

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

ASESOR

Escobedo Galvez, Jose Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. GALVANI GUERRERO GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. DARWIN EBERT AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO

MGTR. DOMINGO MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO

MGTR. JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la ULADECH – Católica por formarnos como profesionales.

A las MyPes, por permitirme realizar mi investigación.

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

DEDICATORIA

A mi madre, por incentivar en mí, las ganas de superación y perseverancia a cumplir mis objetivos.

RESUMEN

El estudio tuvo por objetivo de investigación determinar el nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Con un problema de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020? Con una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 1 MyPes dedicada a la educación en Tumbes, 2019, y una muestra de 14 trabajadores del restaurante, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos mediante utilización de la escala CALIDFIT; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.916, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión personal = 5 preguntas; dimensión instalaciones y materiales = 5 preguntas; dimensión servicios y actividades = 4 preguntas; dimensión imagen de la organización = 4 preguntas; y dimensión satisfacción con la organización = 4 preguntas*), se concluyó que los trabajadores muestran satisfacción ya que han existe buenas relaciones interpersonales con cada colega, además, los servicios que ofrecen disponen de caracteres que se enfocan en ser amables, capaces, tratar bien, tener voz d iniciar algo y desenvolverse para que lo imparte en el restaurante.

Palabras claves: Satisfacción laboral y MyPes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the level of job satisfaction of the MyPes, service sector, restaurant business: Case "El Caracolito del Mar" - Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020. With a research problem: What is the level of job satisfaction of the MyPes, service sector, restaurant business: Case "El Caracolito del Mar" - Puerto Pizarro - Tumbes, year 2020? With a quantitative research methodology, descriptive level and non-experimental design, with a population of 1 MyPes dedicated to education in Tumbes, 2019, and a sample of 14 restaurant workers, applying surveys as an instrument of data collection by using of the CALIDFIT scale; which presents general reliability has a Cron Bach Alpha of 0.916, which consists of 22 questions and 5 dimensions (personal dimension = 5 questions; facilities and materials dimension = 5 questions; services and activities dimension = 4 questions; image image dimension of the organization = 4 questions; and organization satisfaction dimension = 4 questions), it was concluded that the workers show satisfaction since there are good interpersonal relationships with each colleague, in addition, the services they offer have characters that focus on being kind, able, to treat well, to have the voice to initiate something and to get along so that it is imparted in the restaurant.

Keywords: Job satisfaction and MyPes.

ÍNDICE

TÍTULO.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes locales.....	8
2.2.1. Satisfacción laboral.....	10
2.2.2. MyPes	15
2.2.3. Restaurante	16
2.2.4. Trabajador.....	16
III. HIPÓTESIS	18
IV. METODOLOGÍA.....	19
4.1. Diseño de investigación	19
4.2. Población y muestra.....	19
4.3. Definición y operacionalización de variables	19
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
4.5. Plan de análisis.....	21

4.6. Matriz de consistencia.....	21
4.7. Principios éticos.....	24
V. RESULTADOS.....	25
5.1. Resultados.....	25
5.2. Análisis de resultados.....	32
5.2.1. Respecto a las características sociodemográficas de los docentes:.....	32
5.2.2. Respecto a las características las MyPes:.....	32
5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	36
ANEXOS.....	41
Anexo 01: Encuesta.....	41
Anexo 02: Matriz de ítems.....	44
Anexo 03: Turnitin.....	45

I. INTRODUCCIÓN

En México se realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes intentando diagnosticar factores y aspectos relevantes para lograr un nivel alto de ello como opción principal; minimizar la rotación de personal, relación de ambos logrando competitividad en la organización. (Cerón, Hernández, & Alcántara, 2019)

En Ecuador se realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes sobre el comportamiento de colaboradores, vinculados en estrategias para lograr compromiso, satisfacción, actitud, innovación; hacia la organización, socios hasta clientes; propiciando un ambiente armónico comercial y social. (Guerrero, Parra, & Arce, 2018)

En México se realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes para precisar cómo incide aquellas medidas de satisfacción en el capital humano, los restaurantes también considerados una herramienta estratégica por su participación en el mercado logrando impactos positivos, negativos. (Monroy & Francisco, 2019)

Además, en México se realizó una investigación respecto a la satisfacción laboral en los restaurantes buscando encontrar la relación del compromiso que tienen en el colaborador con trabajo y logrando evidenciar distintos factores que varían impulsando lograr niveles de beneficios satisfactorios en colaboradores y organización. (Ocampo, Juárez, & Arias, 2015)

Cabe mencionar que en Lima – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral de restaurante buscando encontrar el análisis y características de la satisfacción, relacionándose con el colaborador así logrando su bienestar en su ámbito laboral con las dimensiones establecidas. (Calixto, 2019)

Además, en Trujillo – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral de restaurantes identificando al factor humano clave principal para lograr éxito, siendo participes dueños-socios y la organización sea sostenible en el mercado obteniendo que los colaboradores logren satisfacción en sus labores. (Palacios, 2018)

En Tarapoto – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral de restaurantes con la finalidad de poder conocer el nivel de satisfacción en los trabajadores y saber porque la satisfacción de ellos es negativa en la organización y poder determinar algunos factores. (Anco & Paredes, 2016)

En Arequipa – Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral en restaurantes, encontrando deficiencias por partes del colaborador ocasionado por el estrés, baja realización personal, limitación de oportunidades, por lo que se relación con la calidad de servicio brindada a clientes. (Huarsaya & Tejeda, 2016)

En Tumbes se realizó un estudio de satisfacción laboral relacionado con motivación y desempeño de colaboradores, para seguir siendo competitivas es lograr objetivos, decisiones, ser óptimos, creando un buen ambiente laboral, obteniendo fidelidad de clientes en el rubro que desempeñan. (Zárate & Garcia, 2017)

En Aguas verdes se realizó un estudio de satisfacción laboral en una institución pública, donde desempeñan profesionales la cual tienen el compromiso de cumplir sus funciones, pero contribuye mucho su satisfacción, para lograr metas, objetivos, a cambio de distintos incentivos. (Del Rosario & Huaman, 2018b)

Además, en Tumbes se realizó un estudio de satisfacción laboral a través de motivación y el desempeño laboral en un establecimiento hotelero; los

colaboradores deben lograr esos aspectos para conseguir eficiencia en sí mismos, algo fundamental permitirá fortalecer sus actividades y desempeño. (Carrillo & Sandoval, 2017)

En Tumbes se realizó un estudio de satisfacción laboral en conjunto con clima organizacional, en algunas organizaciones no mantienen de manera efectiva, evitando cooperación, comunicación entre clientes, colaboradores, y socios; esta organización está comprometida con la satisfacción laboral en sus trabajadores. (Gonzalez & García, 2017)

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

El estudio se justifica teóricamente ya que permite que se amplíe sus conocimientos respecto a la satisfacción en su trabajo, se justifica metodológicamente, en la que se proporcionan instrumentos para recolectar información y que después se ha aplicado las estadísticas en las elaboraciones de cada tabla y grafico; a traes de tipos descriptivos, niveles cuantitativos y diseños no experimentales. Y se justifica socialmente por lo que beneficia a los dueños de las MyPes ya que, se ha de desarrollar en los aspectos de responsabilidad en cuanto a los ámbitos empresariales que buscan obtener rentas. Además, posee un carácter profesional e institucional, puesto que la investigación servirá como precedente para futuras investigaciones, y permitirá optar el título profesional de licenciado en Administración.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

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

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

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

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

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

2.1.2. Antecedentes nacionales

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

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

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

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

2.1.3. Antecedentes locales

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

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

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

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

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

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene como definición al conjunto de sentimientos en el entorno organizacional, se menciona que es un conjunto de diferentes creencias que son utilizadas para fomentar el compromiso entre los trabajadores, de la misma forma el empleador deberá evaluar cuál es su comportamiento y que actitud toman al momento de realizar sus actividades. (Alva & Juarez, 2014)

La definición de satisfacción hoy en día laboral se vincula mucho con el clima laboral que tiene una empresa, como se menciona la satisfacción laboral es un conjunto de actividades que sirven de estímulo para un desarrollo organizacional positivo. La satisfacción laboral tiene relación con el clima laboral y que el empleador debe conocer en entorno para satisfacer las principales necesidades de cada empleado. (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010)

La satisfacción laboral finalmente se es una de las variables más importantes en el entorno laboral, tiene mucha relación con el comportamiento organizacional. De forma teórica se puede definir como el conjunto de cualidades que sirve para mejorar todo servicio brindado para satisfacer las necesidades del consumidor y a la vez a los mismos trabajadores. (S. Sanchez, Guzman, & Vazquez, 2007)

2.2.1.1. Características

La satisfacción laboral cuenta con diferentes características, una de ellas es que debe existir un apoyo mutuo entre los compañeros, e decir que exista el

compañerismo, se vincula con el tipo de organización que se muestra, ya sea una empresa individual o funcionada, debe tener como característica que existan las relaciones interpersonales, debe existir seguridad en el entorno, y de la misma forma todo trabajo debe ser remunerado. (M. Sanchez, Sanchez, Cruz, & Sanchez, 2013)

2.2.1.2. Principios

Este autor menciona que la satisfacción laboral cuenta con diferentes Principios muy importantes los cual menciona que el trabajador debe sentirse satisfecho en su ambiente laboral, también debe brindar buena imagen en frente de los demás existe como principio fundamental que la empresa debe motivar a sus trabajadores y que no exista el conformismo y si no que sean competitivos en el ámbito laboral, un principio importante es que la satisfacción laboral debe ser resignada, esperar grandes respuestas después de un buen trabajo. (Benedito, Bonavia, & Llinares, 2008)

2.2.1.3. Teoría

Teóricamente menciona que el individuo posee una conducta que se describe en varias teorías, pero una de ellas la más importante es la teoría de Herzberg que habla sobre la satisfacción laboral en el ámbito laboral representa en su teoría menciona que la motivación es un punto importante para la satisfacción laboral, también menciona que deben separar la conducta profesional con todo problema personal que tengas es decir dividir lo laboral con las personas que eso no afecta el desarrollo de las actividades, y Lawler menciona otra teoría determinado la satisfacción laboral como una meta después de obtener una recompensa salarial, es decir si el rendimiento o desarrollo de actividades

genera algún incentivo eso ocasionara que exista una satisfacción laboral.

(Acero, 2017)

2.2.1.4. Dimensiones:

2.2.1.4.1. Personal

Recursos humanos todos los conocemos como un área importante dentro de las empresas, es más conocida en el área administrativa, definimos recursos humanos como capital humano ya que es la principal fuente económica dentro del crecimiento de productividad en la organización, (Alles, 2011)

El también llamado talento humano, determina que se divide en áreas para selección de personal y evaluar cuáles son sus cualidades, los empleadores se encargan de capacitar y evaluar a sus colaboradores con el fin de medir su rendimiento, existen constantemente capacitaciones, charlas que hablan sobre las funciones del trabajo sirve como apoyo. (Granjo, 2008)

Recursos humanos se denomina al conjunto de colaboradores dentro una empresa, formando un área de trabajo donde brindan información sobre temas importantes que se llevaran a cabo en la organización, es conocido por ser un área en el sector económico o tener en cuenta una economía completa, el área de recursos humanos deben conocer las debilidades de sus empleados y también sus fortalezas. (Noe & Wayne, 2005)

2.2.1.4.2. Instalaciones

Se define como un conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones que se utilizan para desarrollar algunas actividades y crear una forma de conseguir un lugar que sea utilizado con el fin de generar ganancias o simplemente para

uso personal. Podemos mencionar los sistemas eléctricos, escuelas, instituciones financieras, etc. (Urrunaga & Aparicio, 2012)

La palabra infraestructura se ha convertido en un concepto muy importante, pero vemos que una infraestructura es una base material dentro de una sociedad, se construye con el fin de sacar provecho durante muchos años, estos pueden ser establecimientos público o privado. (Rozas & Ricardo, 2004)

Brevemente podemos definir el termino infraestructura como un establecimiento que es utilizado a un beneficio económico, genera ingresos si es utilizado para uso comercial, es decir muchos establecimientos son creados con el fin de ser alquilados para iniciar negocios o crear empresas lo cual ayuda a económicamente a quien lo posee. (Aparicio, Jaramillo, & San Roman, 2011)

2.2.1.4.3. Servicios

El servicio es determinado como un trabajo, especialmente cuando se hace para otra persona, es una utilidad o función que una persona posee, actualmente no es visto competitivamente, pero si debe ser utilizado para una ventaja para mejorar crecimiento de la empresa. (Vargas & Aldana, 2007)

Servicio es un proceso anticipado que se realiza con la finalidad de cumplir la satisfacción en los clientes, es un conjunto de acciones las que se realizan para servir una persona ya sea algo o alguna cosa, los servicios como funciones ejercen una satisfacción en las personas. (Atencio & Gonzales, 2007)

La definición de servicios es visto delante de la sociedad como un tema positivo debido a que es conformado por una estabilidad y comodidad, el servicio es mutuo quiere decir que las personas se sirven unas con otras, es importante manifestar que se debe brindar un buen trato. Los clientes se familiarizan y

recomiendan a otros el servicio que se brindó. Muchas empresas lo aplican.
(Paz, 2005)

2.2.1.4.4. Imagen

Este autor menciona la imagen como una figura en una persona o cosa, capta diferentes cualidades las cuales son importantes para dar un mejor aspecto ya sea un producto conseguido en una tienda o algún establecimiento de compra y ventas de artículos. (Pérez & Rodríguez del Bosque, 2014)

Es la apariencia que demuestra que tipo de producto es el que la gente adquiere, si lo vemos en el tema corporativo podemos asociarlo con imágenes comerciales que llamen la atención de los clientes y es parte importante del área de marketing. (Duque & Carvajal, 2015)

Imagen corporativa es influyente debido a que muchas de las empresas lo solicitan en el área de marketing, se realiza con la ayuda de tecnología, se puede apreciar cuando ingresas a un lugar que está lleno de publicidad eso es ayuda para la empresa genera más atención en los clientes, es visto de manera positiva incluso en la imagen personal. (Currás, 2016)

2.2.1.4.5. Satisfacción

Más llamado como el conjunto de sistemas que permite saber el nivel de satisfacción ya sea de un cliente o de una persona que adquiere un servicio, las empresas tienen como objetivo principal tener como resultado la satisfacción de sus clientes. (Rey, 2000)

Es un complemento dentro la calidad de servicio es decir los clientes adquieren un servicio y se aseguran que tenga buena calidad cubriendo sus expectativas

lo que al final se convierte en una satisfacción, toda persona en algún momento ha tenido un sentimiento de satisfacción. (Leonardo, 2003)

Según este autor menciona que el termino satisfacción es un sentimiento que se adquiere al final de conseguir un producto o servicio. Psicológicamente es muy usado en las empresas para cubrir las necesidades en sus trabajadores y ellos se sientan satisfechos logrando una mejor productividad. (Caballero, 2002)

2.2.2. MyPes

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

venta que sea mayor a 1700 UIT (S/6715,000), y como límite hasta 2300 UIT (S/ 9'085,000).La ley 30056 deroga la cantidad máxima de los colaboradores imponiéndose como un factor para que se califique a las MyPes. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.3. Restaurante

Se trata de un comercio que ofrece el servicio de comida y bebida, dicho servicio debe ser pagado por el cliente, actualmente se conoce como un comensal, su concepto se popularizo en el siglo XVII, pero se conoce que existían ya muchos establecimientos permite satisfacer necesidades de alimentación. (Amorin, 2016)

Un restaurante posee un título que las personas con el tiempo se familiarizan, atienden a los comensales con el servicio de comida y bebida, se denomina a un local que es uso de forma comercial para realizar eventos, ya sean estos locales o familiares, es también una herramienta de trabajo para muchos. (Barrera, 2018)

Los restaurantes en la actualidad son utilizados como una herramienta de trabajo su fin principal es brindar servicio de comida, muchos de ellos forman parte de un servicio hotelero, lo cual facilita a los clientes, adquieren dos servicios a la vez es una nueva modalidad y una mejor actividad económica muchas personas toman en cuenta como un negocio rentable. (C. Gonzales & Porras, 2012)

2.2.4. Trabajador

El trabajador es una persona que realiza un trabajo a cambio de un salario es una persona con dedicación y aplicado, su principal función es servir a otros y brindar un buen trato, también hay empresas que dan capacitaciones para

formar una persona con buenas valores y cualidades. (Carrasco & Suárez, 2017)

El termino trabajador también es llamado como obrero, muchas de las personas brindan sus servicios, pero es evaluado de distintas formas quiere decir que muchos simplemente trabajan el día a día y son evaluados por sus clientes y otros permanecen a una empresa siendo estables y remunerados fijamente. Muchos cuentan con trabajos de forma diaria o quincenales. (Sanhueza & Silva, 2004)

Es la persona que se esfuerza cada día aprendiendo nuevas cosas con el fin de brindar un mejor servicio, un trabajador debe ser competente, con buenas aptitudes, buenos valores, y siempre ser perseverante, suele tener dificultades por el rubro en estos se encuentren laborando, pero con la capacitación necesaria sobresalen en sus actividades. (Actis, De Prada, & Pereda, 2010)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

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

4.2. Población y muestra

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

Cuadro 1. Población

Detalle	REGIMEN	# Dueño	# Docentes
Restaurante “El Caracolito del Mar”	MYPE	1	14

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 02. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Grado que tiene una persona frente a su lugar de trabajo, presentando incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción de la vida de los empleados. (Coluccio, Muñoz, & Ferrer, 2016)	Se describirá la variable satisfacción laboral de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Personal	Amabilidad del servicio	Likert
				Capacidad de docentes	
				Trato esperado	
				Iniciativa oportuna	
				Desenvolvimiento	
			Instalaciones	Climatización	
				Higiene	
				Seguridad	
				Materiales óptimos	
			Servicios	Buzón de sugerencias	
				Percepción de servicios	
				Relaciones interpersonales	
				Actividades desarrolladas	
			Imagen	Actividades finalizadas	
				Percepción	
				Personalización	
Necesidades del cliente					
Satisfacción con la organización	Compromiso				
	Satisfacción docente				
	Satisfacción instalaciones				
	Satisfacción servicios				
				Satisfacción general	

Fuente: Elaboración propia.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el estudio se recolectaron los datos durante el año 2020. Para ello, se solicitó la autorización de los directores de las MyPes, para la aplicación de las encuestas a los trabajadores; una vez autorizado se presentó el estudio, sus objetivos y se solicitó el consentimiento informado, previa firma del consentimiento se procedió a realizar el recojo de los datos. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista, donde el investigador realizó las preguntas y resolvió la encuesta en función a las respuestas que el docente manifestó.

4.5. Plan de análisis

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

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 03. Matriz de consistencia.

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Metodología	Escala de medición
¿Cuál es nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020?	Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2017)	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel que presenta el personal trabajador en las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que se encuentran las instalaciones en las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del</p>	V1: Satisfacción laboral.	<p>Tipo: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo. Diseño: No Experimental.</p>	Likert

Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de los servicios y actividades de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel que presenta la imagen de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020. Determinar el nivel de satisfacción con la organización de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020.

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en humanos, autonomía, justicia y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017); velando por el cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia y justicia (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1. Características sociodemográficas.

Características	n (%)
Edad	32.0 ± 4.02
Sexo	
Femenino	13 (93.0)
Masculino	1 (7.0)
Estado civil	
Soltero	8 (57.0)
Casado	6 (43.0)
Viudo	0 (0.0)
Divorciado	0 (0.0)
Grado de instrucción	
Educación básica	13 (93.0)
Técnico	1 (1.0)
Superior	0 (0.0)
Posgrado	0 (0.0)

* Media ± desviación estándar

Tabla 2. Características de la MyPes.

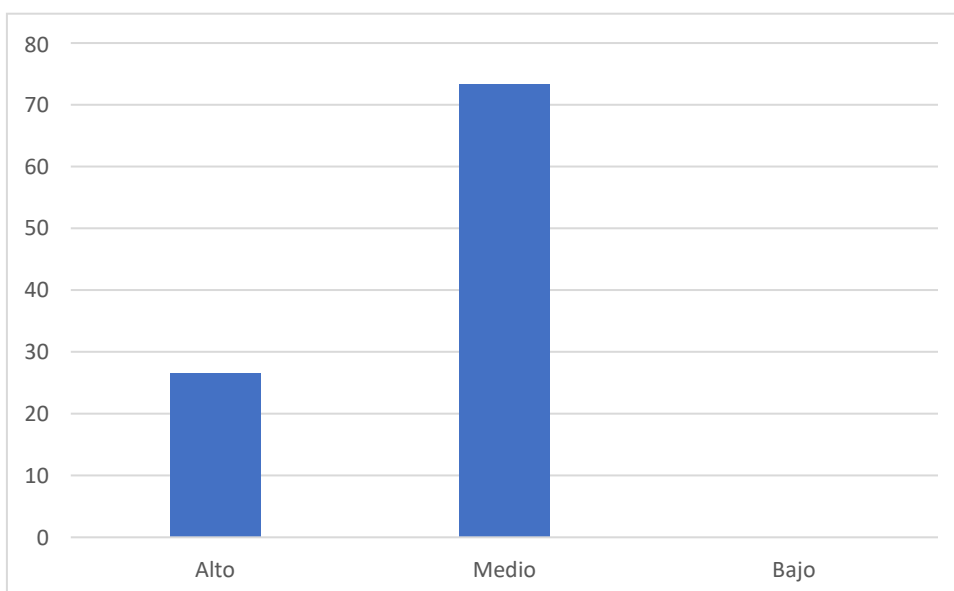
Características	n (%)
Régimen	
Nuevo Régimen Único Simplificado	0 (0.0)
Régimen Especial	0 (0.0)
Régimen MyPe	14 (100.0)
Régimen General	0 (0.0)
Años constituido	19 años
Modalidad	
Restobar	0 (0.0)
Picantería	0 (0.0)
Cevichería	0 (0.0)
Restaurante	14 (100.0)

Tabla 3. Nivel del personal.

Personal			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	3	21
Medio	(13 - 19)	11	79
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – Tumbes, 2019.

Gráfico 1. Nivel del personal.



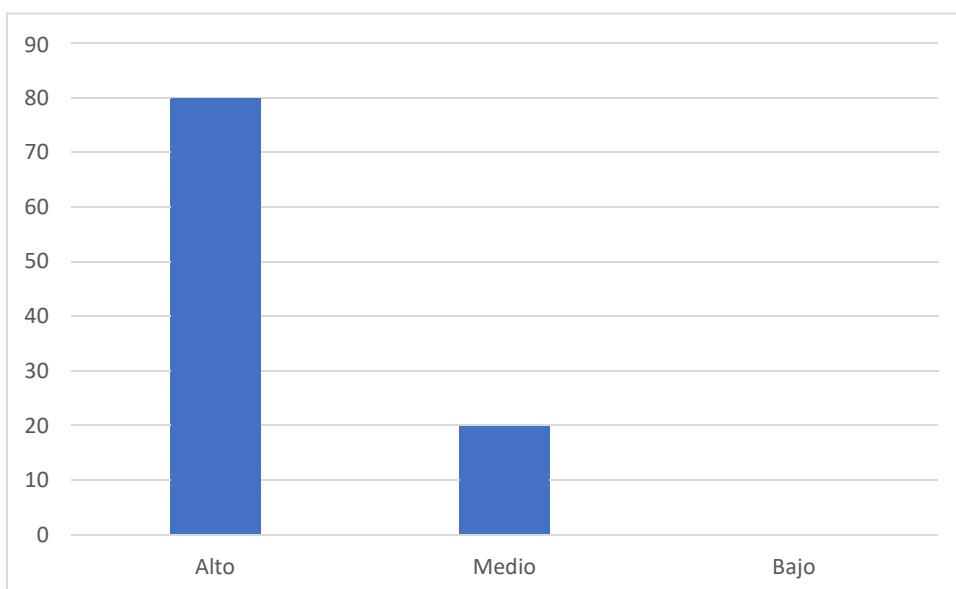
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Nivel de las instalaciones.

Instalaciones			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(20 - 25)	12	85
Medio	(13 - 19)	2	15
Bajo	(5 - 12)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – Tumbes, 2019.

Gráfico 2. Nivel de instalaciones.



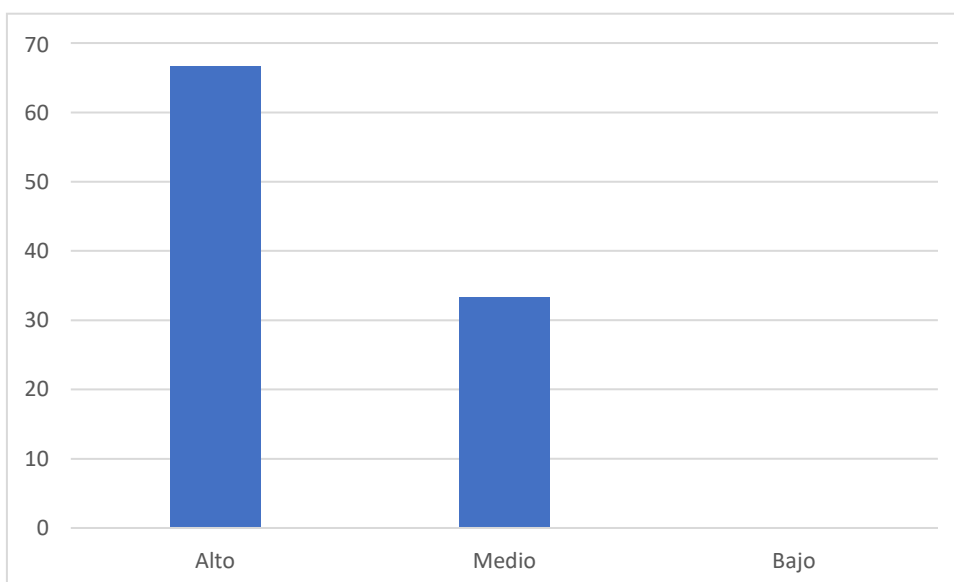
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Nivel de los servicios educativos.

Servicios educativos			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	10	71
Medio	(10 - 14)	4	29
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – Tumbes, 2019.

Gráfico 3. Nivel de servicios educativos.



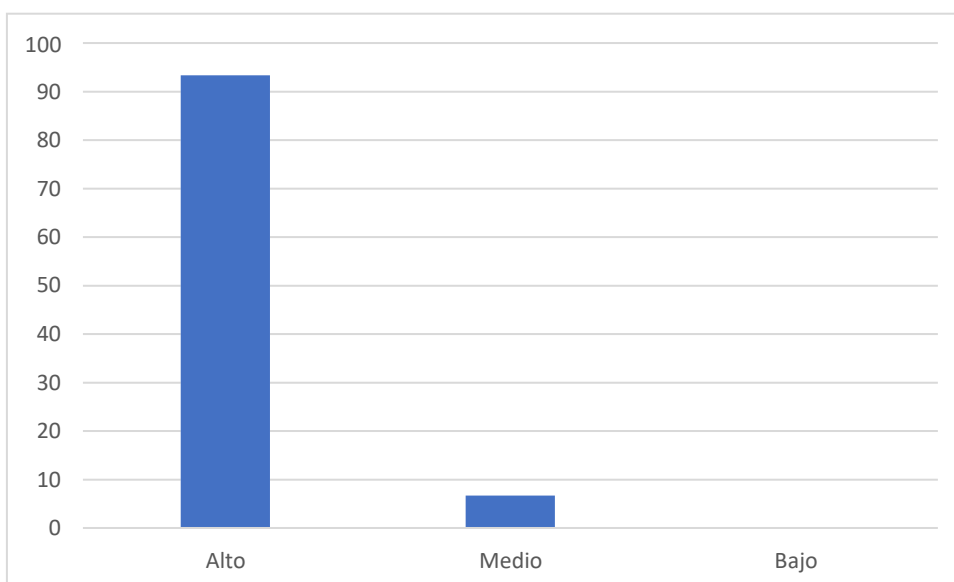
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Nivel de imagen.

Imagen			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	13	93
Medio	(10 - 14)	1	7
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – Tumbes, 2019.

Gráfico 4. Nivel de imagen.



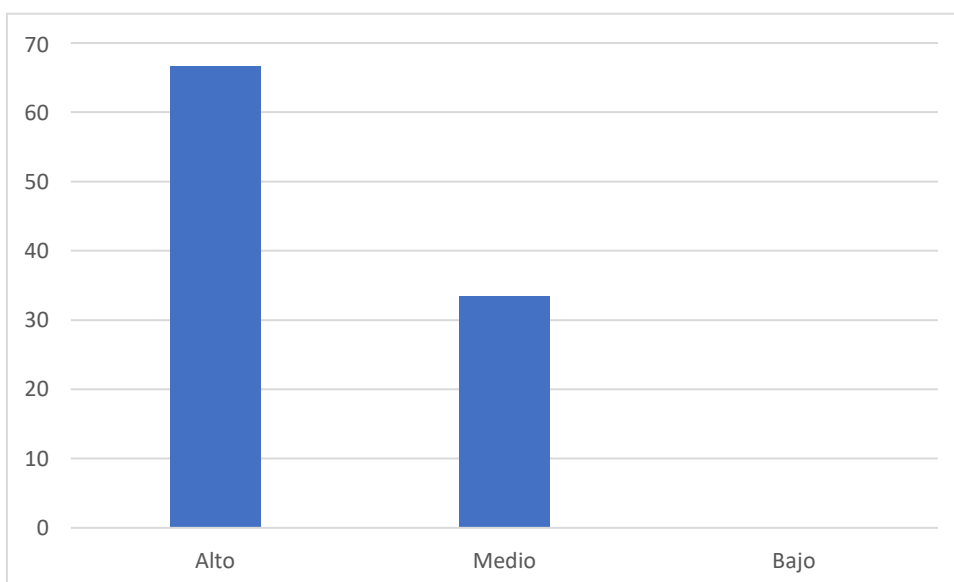
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Nivel de satisfacción organizacional.

Satisfacción organizacional			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(15 - 20)	10	71
Medio	(10 - 14)	4	29
Bajo	(4 - 9)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – Tumbes, 2019.

Gráfico 5. Nivel de satisfacción organizacional.



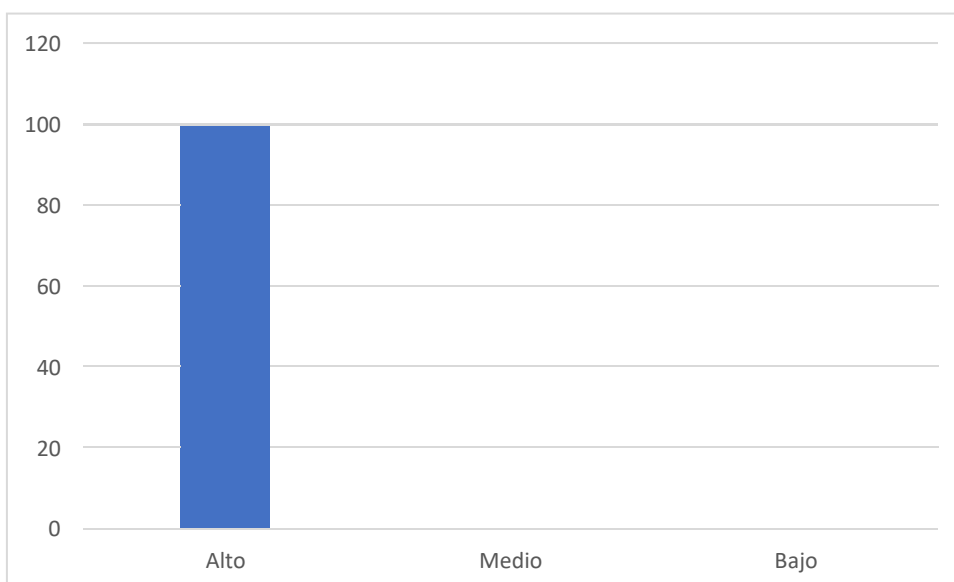
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Nivel de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral			
Nivel	Rango	Total	Porcentaje
Alto	(81-110)	14	100
Medio	(52 - 80)	0	0
Bajo	(22 - 51)	0	0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores del restaurante “El Caracolito del Mar” – 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:

Aplicando preguntas que se relacionan al estudio socio en la que se ha reflejado las edades promedias de cada trabajador oscilando entre 32 años de edad; que son de contexto de mujer en gran parte, promedios altos en cuanto a los datos recopilados por la RENIEC tienen índole de soltero un 75.0% y con estudios básicos (primaria y secundaria).

5.2.2. Respecto a las características las MyPes:

Identificándose que la totalidad de personal del restaurante “El Caracolito del Mar” Puerto Pizarro – Tumbes se encuentra registrada a través de los regímenes MyPes, estando vigente desde que se ha inscrito permaneciendo casi por un tiempo de 19 años en aproximado, y con razón social en su total que se denomina Restaurante.

5.2.3. Respecto a las características de satisfacción laboral:

Determinándose que los niveles de los trabajadores en cuanto al nivel de satisfacción son altos con un 100% que pertenece a los niveles que se determinan por rangos en cuanto a la capacidad para desempeñar sus labores y responsabilidades (amabilidad, capacidad, buen trato, iniciativa y desenvolvimiento), que muestra cada compañero en el restaurante; lo que se corrobora con (Ingaluque, 2018) concluyó que el buen nivel de satisfacción laboral está en relación a una adecuada calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014; en cuanto al nivel de instalación el personal considera que al existir una infraestructura adecuada pueden desenvolverse en el cumplimiento de sus responsabilidades; lo que comparto con (Calderon, 2018) concluyó que

existe relación significativa entre el tipo de Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018; el nivel del servicio ha presentado satisfacciones altas respecto a las percepciones del servicio, la relación interpersonal, la actividad pedagógica desarrollada y finalizada; de acuerdo con (J. Gonzales & Garcia, 2017) concluyó que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA; en cuanto a la imagen los trabajadores consideran y se sienten identificados con el restaurante, mostrando niveles altos de satisfactoriedad puesto que ha reflejado buenas percepciones, originalidad, ha cumplido con cada necesidad de los clientes y ha mostrado compromisos hacia los clientes; lo que se comparte con lo sostenido por (Silva, 2017) concluyó que el nivel general de satisfacción de los diferentes restaurantes y puntos de producción es neutra a excepción del restaurante Marcus, el cual mantuvo un promedio de 2,96 en la escala de Likert lo que demuestra que en este caso específico el nivel de satisfacción se mantiene en la opción (en desacuerdo) demostrando que los empleados de cocina y servicio de este punto no se sienten satisfechos. Siendo este establecimiento el que menor nivel de satisfacción obtuvo, en cuanto a la satisfacción con el restaurante ha de existir niveles altos de satisfacción en cuanto a cada trabajador, instalación, servicio lo que logra un resultado de acuerdo a cada objetivo del restaurante, que preserva su integridad y desarrollo de los clientes; en la que se corrobora con (Herrera, 2018) el que concluyó que existe una

correlación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción
laboral.

VI. CONCLUSIONES

- En cuanto al objetivo específico N.º 01: Los trabajadores muestran satisfacción ya que han existido buenas relaciones interpersonales con cada colega, además, los servicios que ofrecen disponen de caracteres que se enfocan en ser amables, capaces, tratar bien, tener voz e iniciar algo y desenvolverse para que lo imparte en el restaurante.
- Respecto al objetivo específico N.º 02: Las instalaciones del restaurante ofrecidas muestran comodidad para la buena atención y el compromiso de brindar un buen servicio, además donde el personal puede desenvolver sus actividades.
- En cuanto al objetivo específico N.º 03: El nivel del servicio ofrecido por el restaurante cumple con las percepciones del servicio de atención impartido por cada trabajador, actividad y compromiso con los clientes.
- Respecto al objetivo específico N.º 04: La imagen del restaurante permite que los trabajadores se sienten comprometidos, generando lealtad con la MyPe en función a cómo está la marca penetrada en la mente del consumidor.
- Respecto al objetivo específico 05: El nivel de satisfacción del restaurante en relación su trabajador ha considerado la existencia de niveles altos de satisfacción en cuanto al trabajador, instalación, servicio lo que logra resultados en base a cada objetivo de la MyPe, que preserve su integridad y fidelidad del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

- enseñanza. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación Del Profesorado*, 6((1-2)), 1–10.
- Calderon, A. (2018). *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes, 2018*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Calixto, E. (2019). *Satisfacción Laboral y Satisfacción con la Vida en Trabajadores de Restaurantes de Lima Metropolitana*.
- Carrasco, C. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*. Quito: UCE.
- Carrasco, C., & Suárez, R. (2017). *La satisfacción laboral que tiene el personal del departamento de operaciones y el personal del departamento administrativo financiero en relación a la compensación laboral que brinda la organización Grúas Atlas*.
- Carrillo, E., & Sandoval, I. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del Distrito de Tumbes - 2016*.
- Cerón, A., Hernández, I., & Alcántara, R. (2019). Satisfacción laboral de empleados de restaurantes en Pachuca, Hidalgo para el desarrollo de la creatividad e innovación. *Universidad Autónoma Del Estado de Hidalgo-Instituto de Ciencias Económico Administrativas*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. In *Google Libros*.
- Congreso de la República del Perú. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. , (2013).
- Currás, R. (2016). Identidad e imagen corporativas : revisión conceptual e interrelación. *Teoría y Praxis*, 7(2010), 9–34.
- Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018a). *Motivacion y Satisfaccion laboral del personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas verdes - Region Tumbes, 2017*. Universidad Nacional de Tumbes.

- Del Rosario, Y., & Huaman, S. (2018b). *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes - Región Tumbes, 2017*.
- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica. *Suma de Negocios*, 6(13), 114–123. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.08.011>
- Falcon, C. (2017). *Relacion entre el marketing interno, la Satisfaccion laboral y el compromiso organizacional en trabajadores de estaciones de servicio: Caso aplicado a la empresa Gazel Peru*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- García, J., Cepeda, G., & Martín, D. (2012). La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centrote Fitness: Utilización de la escala CALIDFIT. *Revista de Psicología Del Deporte*, 21(1132-239X), 309–319.
- Gonzales, C., & Porras, N. (2012). *Satisfaccion laboral y calidad de servicio en los restaurantes de la ciudad de Tarma 2012*. Universidad Nacional del Centro del Peru - Huancayo.
- Gonzales, J., & Garcia, C. (2017). *Clima organizacional y Satisfaccion laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A - Atusa, 2016*. Universidad Nacional de Tumbes.
- Gonzalez, J., & García, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Aguas de Tumbes S.A - ATUSA, 2016*.
- Granjo, J. (2008). *Cómo hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos*. España.
- Guerrero, M., Parra, R., & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157–162. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación (Sexta)*. Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com
- Herrera, M. (2018). *El Clima organizacional y la Satisfaccion laboral del personal de chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Huarsaya, B., & Tejada, F. (2016). *“Influencia del estrés y satisfacción laboral en la calidad del servicio del restaurante El Tablón, Provincia de Arequipa, 2016.”*
- Ingaluque, M. (2018). *Satisfacción laboral y su repercusión en la Calidad de servicio en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno 2014*. Universidad Andina “Nestor Caceres Velasquez.”
- Leonardo, L. (2003). *Objetivo: Conocer el Concepto de Satisfacción y encaminar la aplicación del concepto.*
- Lizarzaburu, T. (2017). *Satisfacción laboral de los habitantes que participan activamente en la actividad del Turismo comunitario de la Isla santay*. Universidad Casa Grande.
- Monroy, M., & Francisco, U. (2019). *Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México*. 48, 22.
- Noe, R., & Wayne, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mexico.
- Ocampo, R., Juárez, A., & Arias, F. (2015). Factores Psicosociales asociados a Engagement en Empleados de un Restaurante de Morelos, México. *Centro de Investigación Transdisciplinar En Psicología, México*, 21(2)(1729–4827), 207–219.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO. Retrieved September 21, 2019, from UNESCO website: <http://www.unesco.org/new/es/office-in-montevideo/social-and-human-sciences/bioethics/>
- Palacios, C. (2018). *"Gestión de Marketing Interno y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Empresa El Mochica, Año 2018"*.
- Paz, R. (2005). Servicio al cliente.
- Pérez, A., & Rodríguez del Bosque, I. (2014). Identidad, imagen y reputación de la empresa: integración de propuestas teóricas para una gestión exitosa. *Cuadernos de Gestión*, 14(1), 97–126. <https://doi.org/10.5295/cdg.130389ap>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación: Revista de Biblioteconomía y Documentación*, (3), 138–154. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.3.0.2451>
- Rozas, P., & Ricardo, S. (2004). *Serie recursos naturales e infraestructura serie No. 75 -*

Desarrollo de infraestructura y crecimiento económico: Revisión conceptual.
Santiago de Chile.

Sanchez, M., Sanchez, P., Cruz, M., & Sanchez, F. (2013). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537–547. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>

Sanchez, S., Guzman, T., & Vazquez, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, (20), 223–250.

Sanhueza, A., & Silva, F. (2004). Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial “DR. Victor Rios Ruiz” de Los Angeles (CAVRR). In *Horizonte Empresarial*.

Silva, P. (2017). *Incidencia de la satisfacción laboral en la calidad del servicio de los restaurantes internos de la Universidad San Francisco de Quito*. Quito: USFQ, 2017.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).

Urrunaga, R., & Aparicio, C. (2012). Infraestructura y crecimiento económico en el Perú. *Revista de La CEPAL*, 2012(107), 157–177. <https://doi.org/10.18356/533f5549-es>

Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Colombia.

Zárate, K., & Garcia, J. (2017). *Diseño de un plan de servicio para una mejor gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región de Tumbes - 2016*.

ANEXOS

Anexo 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Satisfacción laboral de las MyPes, sector servicio, rubro restaurantes: Caso: “El Caracolito del Mar” – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020”**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Características de los trabajadores:

Edad : _____

Sexo : _____

Estado civil :

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

Grado de instrucción :

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

Características de la MYPE:

¿La empresa tiene RUC?

- a. Si
- b. No

¿En qué régimen tributario se encuentra ubicada su empresa?

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

¿Cuántos años de constituida tiene su negocio?

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

¿Modalidad de la empresa?

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

Características de la Satisfacción Laboral:

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

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

Anexo 02: Matriz de ítems

N°	Item's																											
	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	TOTAL
1	5	3	3	3	5	19	5	3	5	3	5	21	4	3	3	5	15	5	3	3	4	15	5	3	3	5	16	86
2	5	4	4	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	5	4	5	18	5	4	5	4	18	4	4	3	5	16	96
3	5	3	3	3	4	18	3	3	5	4	5	20	3	3	4	5	15	5	3	5	4	17	4	3	5	5	17	87
4	5	3	3	3	5	19	3	3	5	4	5	20	3	3	4	5	15	5	3	3	3	14	4	3	5	5	17	85
5	3	5	3	3	5	19	3	3	5	4	5	20	3	3	3	5	14	5	4	3	3	15	3	4	5	5	17	85
6	5	3	3	3	5	19	3	5	3	4	5	20	3	3	3	5	14	5	3	5	3	16	3	3	3	5	14	83
7	5	3	3	3	5	19	3	5	3	4	5	20	3	3	3	5	14	5	3	5	3	16	3	3	3	5	14	83
8	5	3	3	3	5	19	4	3	3	4	5	19	3	3	4	5	15	5	3	5	3	16	3	3	3	5	14	83
9	5	3	3	3	5	19	4	3	3	4	5	19	3	5	3	5	16	5	3	5	3	16	3	3	3	5	14	84
10	5	3	3	3	5	19	4	3	3	4	5	19	3	3	3	5	14	5	3	5	3	16	3	3	5	5	16	84
11	5	3	3	3	5	19	4	3	5	4	5	21	3	3	4	5	15	5	3	5	3	16	3	4	5	5	17	88
12	5	5	4	5	4	23	4	4	3	4	5	20	3	4	4	5	16	4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	89
13	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	4	3	3	5	15	5	3	4	4	16	5	4	5	4	18	97
14	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	18	5	3	4	4	16	4	4	4	5	17	97

Fuente: Elaboración propia.

RODRIGUEZ VARA MIGUEL ANGEL

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

5%

2

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado