



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ENGAGEMENT LABORAL EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTOBAR: CASO
RESTOBAR MISTER RUDY, DISTRITO AYACUCHO,
2021**

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

AUTORA

BR. AROTOMA HUICHO, LISSET NALLELY

ORCID: 0000-0001-9264-1136

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO - PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

AUTOR

BR. AROTOMA HUICHO, LISSET NALLELY

ORCID: 0000-0001-9264-1136

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado Ayacucho –
Perú.

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO

MGTR. BERROCAL CHILLCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES

ORCID: 0000-00002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

Agradecimiento

A Dios por guiarme en mi camino y orientarme a ser mejor persona cada día de mi vida, por brindarme mucha fortaleza en enfrentar distintas situaciones de la vida.

A la universidad Uladech por abrirme las puertas y ejercer mis estudios, a los docentes por sus enseñanzas brindadas y mis compañeros por compartir conocimientos, trabajo en equipo y distintas actividades ejercidas durante los años compartidos.

Dedicatoria

A mis padres:

Sr. Rubén y Sra. Teresa
por sus bendiciones y
buenos éxitos a lo largo
de mi vida y mi carrera
profesional.

Resumen

En la presente investigación se tuvo como objetivo identificar las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio conformada con 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 17 preguntas de la variable. De los resultados obtenidos en la investigación se colige que el engagement laboral se presenta en la micro y pequeña empresa de manera regular, ya que no todos los trabajadores no se sienten comprometidos con la organización, lo que demuestra ciertas dificultades en el rendimiento o productividad en el trabajo. A lo que, de las dimensiones estudiadas, el vigor no se encuentra satisfecha en su totalidad, asimismo la dedicación, se pueden observar algunas dificultades, lo conlleva a un deficiente rendimiento y/o dedicación por último se tiene la absorción en lo que también se puede mencionar que no se encuentra cubierta en su totalidad, lo que podría direccionar a una mala atención hacia los clientes, conllevando a reducir los ingresos para la empresa.

Palabras claves: Engagement, restobar

Abstract

The objective of this research was to identify the characteristics of work engagement in micro and small businesses in the restobar category: Restobar Mister Rudy case, Ayacucho district, 2021. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, a descriptive level and no design. experimental cross section. The study population made up of 7 workers from the micro and small companies, the survey technique was applied, using as an instrument a questionnaire of 17 questions of the variable. From the results obtained in the research it is concluded that work engagement occurs in micro and small companies on a regular basis, since not all workers do not feel committed to the organization, which shows certain difficulties in performance or productivity in the job. To which, of the dimensions studied, vigor is not fully satisfied, likewise dedication, some difficulties can be observed, it leads to poor performance and / or dedication, finally there is absorption in what is also You can mention that it is not covered in its entirety, which could lead to poor customer service, leading to reduced revenues for the company.

Keywords: Engagement, Restobar

Contenido

Equipo de Trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas y figuras	x
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
I. Introducción	12
II. Revisión de literatura	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	22
III. Hipótesis	27
IV. Metodología.....	28
4.1. Diseño de la investigación	28
4.2. Población.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
4.5. Plan de análisis.....	31
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. Resultados	34

5.1. Resultados	34
5.2. Análisis de resultados	51
VI. Conclusiones.....	56
Aspectos complementarios	58
Recomendaciones	58
Referencias bibliográficas	59
Anexos	63

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 1. Edad.....	34
Tabla 2. Género	35
Tabla 3. Grado de instrucción.....	36
Tabla 4. Cargo que desempeña.....	37
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	38
Tabla 6. Usted en su trabajo se siente lleno de energía	39
Tabla 7. Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar	40
Tabla 8. Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa	41
Tabla 9. Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo	42
Tabla 10. Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza	43
Tabla 11. Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza.....	44
Tabla 12. Usted considera que su trabajo es inspirador	45
Tabla 13. Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito	46
Tabla 14. Usted se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral.....	47
Tabla 15. Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo.....	48
Tabla 16. A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo.....	49
Tabla 17. Usted considera que lo da todo en su trabajo	50

Índice de figuras

Figura 1. Edad.....	34
Figura 2. Género	35
Figura 3. Grado de instrucción	36
Figura 4. Cargo que desempeña	37
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	38
Figura 6. Usted en su trabajo se siente lleno de energía.....	39
Figura 7. Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar	40
Figura 8. Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa.....	41
Figura 9. Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo.....	42
Figura 10. Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza.....	43
Figura 11. Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza	44
Figura 12. Usted considera que su trabajo es inspirador	45
Figura 13. Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito.....	46
Figura 14. Usted se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral	47
Figura 15. Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo	48
Figura 16. A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo	49
Figura 17. Usted considera que lo da todo en su trabajo.....	50

I. Introducción

En los últimos cinco años, el subsector de restaurante (servicios de comida y bebida) ha sido un pequeño pero constante motor de crecimiento para la economía, al reportar tasas de crecimiento positivas para todos los meses desde que se lleva registro (enero de 2013), excepto en marzo de 2017, cuando decreció un 0.8%.

El restobar es un establecimiento comercial acogedor llamativo y único donde se sirven bebidas alcohólicas y no alcohólicas acompañadas de aperitivos, principalmente para ser consumidos rápido en el mismo establecimiento en un servicio de barra o servicio de mesa.

Hoy en día existen una diversidad de mercados variados donde existe una competencia fuerte, el mismo que hace que cada vez se obtengan menores utilidades, es en ese sentido que hace falta diseñar y ejecutar estrategias y tácticas superiores que permitan minimizar los gastos de operación y mejorar los procesos.

De esta manera, el engagement va promover que se alcancen los objetivos de la empresa, mostrando que por medio de esta variable se consigue la efectividad de la administración de una organización, por lo que es importante determinar el grado de engagement del trabajador en una empresa. Así, los ayudantes engaged (comprometidos con el trabajo) entienden el valor de llevar a cabo las metas de la organización y asimilarlos a un grado personal, para eso habría que conocer el grado de engagement que tienen en la empresa, (Riera, Miller, & Operé, 2016).

Se debe saber cómo se siente el trabajador con la manera de trabajo de hoy en la organización para saber qué novedosas metodologías y maneras de actuar

tienen, posibilitando que éstas puedan desarrollar de la mejor manera. Así, frente al valor de conservar trabajadores engaged en la compañía y los procedimientos a desarrollar para eso, es fundamental conocer los efectos que generan en las políticas, reglas, métodos y posiciones en general de la compañía en el trabajador, (Messarina, 2019).

En el Restobar Mister Rudy del distrito de Ayacucho, el engagement por parte de los trabajadores no es el ideal, todo por causa de la motivación y liderazgo que hay. Dicho problema trae como consecuencia la ineficiencia en los procesos al interior de la empresa,

De esta manera, el enunciado general para la presente investigación será: ¿Cuáles son las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?. Una vez ya conocido nuestro enunciado general, el objetivo general para la presente investigación es: Identificar las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021. Del objetivo general se derivan los siguientes objetivos específicos: Describir el vigor en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021; Describir la dedicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021; Describir la absorción en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.

En el Perú predominan las micro y empresas pequeñas, las cuales se han observado impactadas en gran medida por la crisis económica generada por el coronavirus en año 2020, y que hasta la fecha sigue afectando. Este caso no

solo invita a verificar el panorama que esta crisis genero a las mypes, sino además como impactó en la generación de habilidades formales de los empresarios y en su competitividad.

El proyecto se justifica porque permitirá proponer un plan de mejora de las falencias con respecto a la micro y pequeña empresa Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho. Asimismo, se justifica porque esta investigación servirá como referencia para futuras investigaciones sobre el tema.

El tipo de investigación utilizado fue aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Nuestra población de estudio estará conformada por los 7 trabajadores de la empresa Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho.

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se sienten lleno de energía en su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se sienten lleno de energía en su trabajo y el 28.57% mencionan que casi siempre se sienten lleno de energía; de la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados, el 14.29% menciona que cuando se levanta por las mañanas casi nunca tiene ganas de ir a trabajar; el 57.14% mencionan que cuando se levanta por las mañanas a veces tienen ganas de ir a trabajar y el 28.57% mencionan que cuando se levanta por las mañanas casi siempre tienen ganas de ir a trabajar; de la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúa; el 42.86% mencionan que a veces se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan y el 28.57% mencionan que casi siempre se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan.

Se concluye referente al objetivo general, donde se logró Identificar las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021, donde arroja según los resultados obtenidos que los trabajadores de la micro y pequeña empresa tienen un bajo nivel de engagement, lo que demuestra ciertas dificultades en el rendimiento o productividad en el trabajo, a raíz de que una parte de los trabajadores tienen un bajo compromiso con la organización. A lo que, de las dimensiones estudiadas, el vigor es de manera positiva, pero no está contemplado por su totalidad de los trabajadores; asimismo la dedicación, se pueden observar algunas dificultades, lo conlleva a un deficiente rendimiento y/o dedicación, y por último se tiene la absorción en lo que también se puede mencionar que no se encuentra de manera positiva, ya que no todos los trabajadores se sienten concentrados, no dan todo de si para la ejecución de sus actividades laborales. De todo lo mencionado se puede indicar que el Restobar Mister Rudy presenta un engagement laboral pero no es realizada por todos los trabajadores en su totalidad, lo que podría direccionar a una mala atención hacia los clientes, conllevando a reducir los ingresos para la empresa.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

(Acosta & Gonzáles, 2017), en su tesis “Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio”, La presente investigación se enfocó en estudiar el engagement que es el compromiso que posee cada trabajador para hacer productiva su labor, presenta

tres características importantes las cuales permitieron conocer el compromiso de los Administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. El engagement y sus características aportan una descripción de los aspectos que cada trabajador debe implementar para que la organización sea saludable. El engagement según Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) es un estado mental positivo y satisfactorio frente al trabajo que presenta el empleado, caracterizado por el Vigor, la Absorción y Dedicación del individuo en el desarrollo diario de sus labores. En el estudio del compromiso de los administrativos de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio se tuvo en cuenta la descripción del vigor, la identificación de absorción y la determinación de la característica de dedicación con el fin de conocer el engagement laboral de esta población. Con base en este estudio y teniendo en cuenta la teoría, el Engagement laboral y sus características (vigor, absorción y dedicación) si están presentes en la mayoría de los AUCCV, pero existen diversas causas que influyen en el desarrollo de sus labores. En la categoría emergente de ambiente se evidencia que el engagement de los AUCCV está siendo influenciado negativamente por el comportamiento y actitudes que tienen sus líderes y la falta de reconocimiento por el desarrollo de sus labores, siendo esta la falencia más relevante. Por otra parte, es importante resaltar que los trabajadores están satisfechos con la compensación (sueldos, beneficios, oportunidades) que les brinda la Universidad como organización.

(Frías, 2016), en su tesis “Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana”, el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que tiene la motivación en los niveles de engagement que prevalecen en los colaboradores del

Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. Para el diseño del estudio de esta investigación se tomó en consideración el cuadro de Aproximación a una taxonomía de tipos de investigación. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo y el método que se utilizó fue el hipotético-deductivo, debido a que planteó comprobar la hipótesis antes mencionada, todo esto con base al análisis estadístico de la información. Como resultado de esta investigación y de los instrumentos de medición utilizados para desarrollarla, es importante reiterar el propósito de este trabajo el cual fue conocer la relación de la motivación en los niveles de engagement, lo cual derivó en que no existe una relación entre las variables estudiadas, dado que en la hipótesis que se planteó en un inicio, no fue posible encontrar datos que la sostuvieran. A raíz de esto, es posible obtener algunas conclusiones en torno al fenómeno de la motivación y del engagement existente en el MAX. Una de las dimensiones para medir el engagement es el vigor, el cual se caracteriza por tener energía y voluntad para estar activo y llevar a cabo un trabajo. El vigor se manifiesta en el Museo de una manera muy clara. Su aspecto de limpieza, orden, disciplina y organización, habla precisamente del esfuerzo que hacen los colaboradores independientemente de su puesto para contribuir a una atmósfera impalpable pero presente en la institución.

Nacional

(Espinosa, 2017), en su tesis “El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios”, El objetivo del presente estudio es determinar si el engagement laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los empleados de una empresa de servicio, en específico, dentro del sector que brinda alimentos, a través del planteamiento de una hipótesis y de hallarse dicho impacto, determinar cuál de las tres dimensiones del engagement (vigor,

dedicación y adsorción) del modelo de Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker es la de mayor contribución. El presente estudio concluye que el engagement laboral impacta positivamente en la productividad de los trabajadores de una empresa de servicio, en otras palabras, a mayor nivel de engagement en los trabajadores, mayor será su productividad, lo que se traducirá en un crecimiento económico y mejora de la rentabilidad para la empresa. De entre las tres dimensiones del engagement, se determina al vigor como el generador de una mayor relación positiva y directa.

(Maldonado, 2020), en su tesis “Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones”, El presente estudio tiene como objetivo describir el engagement laboral que presentan los colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones. El tipo de investigación es no experimental y de enfoque cuantitativo. El diseño es descriptivo y de nivel asociativo comparativo. La muestra fue conformada por 112 colaboradores de las áreas administrativas y comerciales de la empresa. Se utilizó la escala Utrecht Work Engagement Scale – UWES, instrumento validado en Perú por Cárdenas (2016). Los resultados arrojaron que el nivel engagement laboral en la empresa es promedio, siendo la dimensión Vigor con mayor predominancia. Por otro lado, las variables sociodemográficas edad, nivel académico, tiempo de permanencia, tipo de contrato y salario mensual no muestran diferencias estadísticamente significativas en ninguna de sus subescalas. Caso contrario ocurre con la variable sexo ya que mostró diferencias estadísticamente significativas a favor de los varones en las tres dimensiones. Del mismo modo, se observó en la variable carga familiar, es decir, esta variable sociodemográfica también presentó diferencias estadísticamente significativas a favor de los

trabajadores que sí tienen carga familiar, siendo Vigor, la dimensión con mayor puntuación. Finalmente, la variable sociodemográfica área de trabajo también arrojó diferencias a favor del área comercial en las dimensiones Vigor y Absorción.

(Mendoza & Gutiérrez, 2017), en su tesis “Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, en el presente estudio se analiza la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Es un estudio de tipo descriptivo-correlacional de corte transversal. Para la medición de las variables (engagement y desempeño laboral) se aplicó dos cuestionarios: la primera encuesta fue del desempeño laboral, conformado por 50 ítems que contiene una escala de actitudes y sentimientos con relación al trabajo. Se pudo medir los cinco aspectos del desempeño laboral: estructura, responsabilidad social, remuneración, riesgos y toma de decisiones; y tolerancia al conflicto, mediante el procedimiento Likert. El segundo fue el engagement, se midió mediante el cuestionario “Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo”. Está formada por 17 ítems, que consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Cada uno de estos ítems tuvo 7 opciones de respuestas. Se trabajó con una muestra de 194 trabajadores del “hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del paquete estadístico SPSS en su versión 2.0. Los resultados evidencian que, el engagement se relaciona de manera significativa en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización objeto de estudio. Que los lleva a trabajar con pasión armoniosa y mejora la satisfacción en el trabajo, generando un mejor rendimiento en sus labores que, no solo repercute en el personal sino en la organización. La

dimensión “vigor” presenta correlación directa de 91.3%, la dimensión “dedicación” se relaciona en un 90% y la “absorción” 88.5%.

(Alayo & Garcia, 2018), en su tesis “Caracterización del grado del engagement sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida”, el objetivo de la presente investigación es caracterizar el grado de engagement, sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida. Concluye que los factores que más llamaron la atención de los colaboradores para postular inicialmente al puesto, no se mantuvieron como los factores más valorados en la actualidad ni generan un mayor nivel de “engagement” en los colaboradores una vez inician sus labores en la empresa. La relación con compañeros es el único factor del puesto de trabajo que fomenta un punto positivo o incrementa el grado de “engagement”, siendo una señal de buen clima laboral. Al compartir labores con compañeros de su misma generación, resulta más sencillo para los colaboradores desarrollar relaciones interpersonales, llevándolos a dejar de lado incomodidades o problemas, así como poder desarrollar de manera positiva el día a día de sus labores.

Local

(Oropeza, 2019), en su tesis “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019”, el presente estudio denominado: “Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, año 2019” surge a raíz de la continua observación de actitudes poco adecuadas de los colaboradores, bajo desempeño, deficiencias en la calidad de trabajo, entre otros, lo cual se prevé que se encuentre

relacionado con la motivación que se viene presentando en la entidad. El objetivo planteado fue determinar la relación que existe entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental oficina Ayacucho año 2019; orientado a ello la metodología fue de tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental transversal; donde la muestra se encontró compuesta por el total de los trabajadores del Banco en mención, siendo un total de 15 individuos. El instrumento de recolección empleado fue un cuestionario de tipo Likert para cada una de las variables de estudio. Los resultados mostraron que el 40% presenta una motivación en un nivel medio, y el 40% posee un compromiso organizacional en un nivel medio. Además, a través de la prueba de correlación de Pearson ($p= 0.002$; Coeficiente de Correlación = 0.731) mostró que existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que, existe una relación significativa entre la motivación y el compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019.

(Yupanqui & Palomino, 2020), en su tesis “Gestión del talento Humano y Engagement de los trabajadores del hospital Regional de Ayacucho, 2018”, la presente investigación titulado: “La gestión del talento humano y engagement de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, 2018” fue producto de la observación de deficiencias y dificultades en el desempeño y dedicación de las funciones de los trabajadores, lo cual se presume que se deba al modo en el que se gestiona el talento humano. A raíz de ello se planteó como objetivo principal establecer cómo la gestión del talento humano se encuentra relacionada con el engagement de los trabajadores de la institución antes mencionada; orientado a tal propósito se planteó una metodología de tipo básica, alcance correlacional y de

diseño no experimental. La muestra se encontró integrada por 44 colaboradores, quienes respondieron a un cuestionario por cada variable para la recopilación de información. Los resultados dieron a conocer que, el 43.2% percibe que la gestión de talento humano en la institución se desarrolla en un nivel alto, y el 2.3% muy alto. Además, el 34.1% perciben el engagement en un nivel alto y el 4.5% en un nivel muy alto. Se concluye que la gestión del talento humano se encuentra relacionado con el engagement de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho en el año 2018, ello debido a que la prueba de correlación de Pearson arrojó un resultado equivalente a $p=0.000$; $r=0.893$.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Engagement laboral

2.2.1.1. Definiciones

Según (Bakker, 2018), el engagement laboral se define como “un modelo activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”. De esta forma, las personas con altos niveles de compromiso destacan por sentirse apasionadas, energizadas e involucradas con la labor que realizan. El desarrollo de altos niveles de engagement en una organización permite que los trabajadores desarrollen su labor de forma más intensa y se comprometan con sus objetivos.

Según (Vila, Álvarez, & Castro, 2015), viene a ser el estado de ánimo positivo de trabajadores que laboran en una organización y que es evidenciado por medio del entusiasmo, esfuerzo, pasión y energía al ejecutar las tareas encomendadas.

Para Salanova (2004) citado por (Calla, 2019); para alcanzar ese objetivo es necesario que las políticas de salud ocupacional y administración de Recursos

Humanos estén sincronizadas. Este objetivo no puede alcanzarse con una fuerza laboral saludable al estilo tradicional: empleados satisfechos con sus trabajos, que no experimenten estrés laboral, es necesario adquirir algo más para alcanzar ese objetivo.

2.2.1.2. Antecedentes del Engagement

Según Macey & Schneider (2008) citado por (Calla, 2019), el primer autor en definir el Work Engagement fue Kahn en 1990, que lo describió como que tan “enganchado” está el empleado con el trabajo que realiza.

Kahn, quien estudia las empresas dedicadas al cuidado de individuos con bajos recursos, con patologías o en edad avanzada como, por ejemplo: escuelas, nosocomios, agencias de trabajo social, centros de salud e instituciones religiosas, en sus trabajos identifica los inconvenientes que muestran y las tácticas que usan para afrontar dichos inconvenientes. Se inicia así una secuencia de estudios desarrollados para detectar el contrario al burnout y se usa el término engagement con el fin de crear secuelas positivas para los empleados y para el desempeño óptimo de las empresas.

2.2.1.3. Causas del engagement

Son diversos, entre ellos podemos mencionar:

- Recursos personales: la auto eficiencia esta puede ser causa y efecto del engagement.
- Recursos laborales: las jornadas laborales adecuadas permiten la recuperación debida, apoyo por parte de los compañeros de trabajo.
- Trabajo – familia: las emociones que se presente en los ambientes del trabajo y en el hogar de manera viceversa.

2.2.1.4. Consecuencias del engagement

Las secuelas de que los trabajadores presenten engagement permanecen reflejadas, prácticamente, en las reacciones hacia el trabajo y la organización; por medio de la satisfacción, el compromiso, la baja intención de renunciar a la organización, el manejo en las labores y optimización en la salud de los propios trabajadores, disminuyendo de esta forma los niveles de estrés y tensión nerviosa., según Demerouti, Bekker, Jensen & Schaufeli, (2001) citado por (Calla, 2019).

2.2.1.5. Escala UWES (Utrecht Work Engagement Scale)

En este sentido, el desarrollo de herramientas válidas y fiables para evaluar el compromiso laboral se ha constituido en uno de los avances más importantes para su estudio tanto científico como práctico. Si bien existen numerosas opciones para evaluar el compromiso laboral en términos de entrevistas o cuestionarios, parecer el que la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) es la medida que más reconocimiento y recuperación está teniendo en todo el mundo. Este instrumento, considera que el compromiso laboral está compuesto por tres dimensiones independientes pero relacionadas entre si: el vigor, la dedicación y la absorción, las mismas que han mostrado adecuadas propiedades psicométricas, (Hernández, Llorens, & Rodríguez, 2016).

2.2.1.6. Gestión de Calidad

2.2.1.6.1. Definición

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios.

Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque si evitarlos antes de que ocurra, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. (Nueva ISO 9001, 2020).

2.2.1.6.2. Ventajas

Un buen sistema de gestión de la calidad puede acarrear múltiples beneficios a la organización entre los que se destacan:

- Mejoras en la organización, los sistemas de gestión de calidad ayudan a sistematizar operaciones y hacer más eficientes los procesos de una empresa y permite, además generar ahorros, detectar recursos ociosos y redistribuirlos eficazmente.
- Control del desempeño, los sistemas de gestión de calidad facilitan la gestión organizacional e indican cuando el plan no está siendo cumplido y permite incluso determinar las razones por las cuales no se está logrando el objetivo.
- Fomento del aprendizaje, al tener información de los procesos se pueden destinar más recursos a la capacitación del personal de manera que estos puedan adaptarse a las nuevas exigencias.
- Potenciar la innovación, los sistemas de gestión de calidad impulsan una mejora continua en las organizaciones, la mejora continua es un proceso estructurado y sistemático dirigido a obtener un rendimiento mayor de un proceso.

2.2.1.7. Dimensiones del engagement laboral

De acuerdo a (Bakker, 2018), definen los tres componentes del engagement: vigor, dedicación y absorción.

2.2.1.7.1. Vigor

Según (Bakker, 2018), indica que el vigor “es el componente conductual-energético del engagement. Se refiere a altos valores de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo de manera que, aun cuando surjan problemas el trabajador no se fatiga fácilmente”. Son los altos niveles de energía y adaptabilidad mental durante las horas de trabajo, influenciada por un gran deseo de aportar mayores esfuerzos que demuestran persistencia en las tareas encomendadas.

2.2.1.7.2. Dedicación

Según (Bakker, 2018), indica que “es el componente emocional del engagement. Hace referencia al entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo; incluye también la ampliación o la identificación con el trabajo”. Refleja en el trabajador una conexión con su trabajo hasta convertirlo en una especie de reto personal.

2.2.1.7.3. Absorción

(Bakker, 2018), indica que “es el componente cognitivo del engagement, se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando”. De esta manera la absorción es considerada un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente disfrutada por el personal que lo practica.

2.2.2. La micro y pequeña empresa

2.2.2.1. Definición

La legislación peruana define a la micro y pequeña empresa como una unidad económica que puede tener personería natural o jurídica, cuyo fin es el desarrollo de actividades económicas como extracción, transformación, producción y comercialización de bienes y servicios.

2.2.2.2. Características de la micro y pequeña empresa

Las micro empresas presentan las siguientes características: por el número de trabajadores pueden estar conformados por 1 a 10 trabajadores. Con respecto al nivel de ventas anuales, el monto máximo de dichas ventas debe ser únicamente hasta las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Las pequeñas empresas presentan las siguientes características: con respecto al número de trabajadores pueden estar conformados por 1 a 100 trabajadores y sus niveles de ventas anuales deben estar en el rango superior a los 150 UIT hasta los 1700 UIT.

2.2.2.3. Importancia

Las micro y pequeñas empresas son vitales para nuestra economía. En primer lugar, es su aporte cercano al 47% del Producto Bruto Interno del país. En segundo lugar, porque representan el mayor porcentaje (cerca del 97%) del empresariado del país. En tercer lugar, porque constituyen una de las principales fuentes de empleo de la Población Económica Activa y en cuarto lugar, porque puede constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción.

III. Hipótesis

En la presente investigación no se formulará hipótesis, debido a que su nivel de investigación es descriptivo, tal como lo sostiene (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014) cuando menciona que no en todas las investigaciones

descriptivas se formulan hipótesis de esta clase ya que no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue el no experimental de forma transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

El diseño no experimental se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede” (pág. 151).

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue el aplicada con enfoque cuantitativo.

La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, (Rodríguez, 2020). Por lo que se utiliza para dar respuesta a preguntas específicas.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014) “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías”.

Nivel de investigación

El nivel de investigación fue el descriptivo.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014) “Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, esto es, detallar cómo son y como se manifiestan”.

4.2.Población

Según (Tomayo , 2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La presente investigación estuvo conformada por 7 trabajadores de la micro empresa Restobar Mister Rudy de la ciudad de Ayacucho.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Engagement Laboral	(Bakker, 2018), el engagement laboral se define como “un modelo activo y positivo relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”. De esta forma, las personas con altos niveles de compromiso destacan por sentirse apasionadas, energizadas e involucradas con la labor que realizan. El desarrollo de altos niveles de engagement en una organización permite que los trabajadores desarrollen su labor de forma más intensa y se comprometan con sus objetivos.	La variable en estudio, se logrará realizar su medición con la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario con un total de 18 ítems.	Vigor	Altos niveles de energía	6	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Resistencia mental	7,8	
				Esfuerzo en el trabajo	9	
			Dedicación	Entusiasmo	10	
				Orgullo	11	
				Inspiración que le provoca su empleo	12,13	
			Absorción	Felicidad	14	
				Concentración	15,16	
				Inmerso en el trabajo	17	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta.

La encuesta según García (2011) citado por (Contreras & Roa, 2015), es una técnica de investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

Instrumento

Para el recojo de la información se utilizará el instrumento cuestionario.

El cuestionario según Hurtado (2008) citado por (Contreras & Roa, 2015), es un instrumento que agrupa a una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información. Consistente en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables de medir, donde se utiliza un formulario impreso estandarizado de preguntas, en el cual el contestante llena por sí mismo. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida.

4.5. Plan de análisis

Se recopilará los datos mediante el instrumento del cuestionario, el mismo que se aplicará a 7 trabajadores de la micro y pequeña empresa en estudio. Luego se procederá a tabular los resultados, presentar sus tablas y figuras así como la interpretación de los resultados. Posteriormente se realizará el análisis y la propuesta de mejora.

4.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Enunciado general ¿Cuáles son las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es el vigor en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la dedicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo es la absorción en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cómo implementar el plan de mejora del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Identificar las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Describir el vigor en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Describir la dedicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Describir la absorción en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Elaborar un plan de mejora del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>En la presente investigación no se hizo el uso de la hipótesis.</p> <p>La hipótesis se utiliza a veces en estudios descriptivos, para intentar predecir un dato o un valor en una o más variables que se van a medir y observar. Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase o que sean afirmaciones más generales, no es sencillo realizar estimaciones precisas sobre ciertos fenómenos (Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)</p>	<p>VARIABLE Clima organizacional</p> <p>DIMENSIONES Vigor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Altos niveles de energía - Resistencia mental - Esfuerzo en el trabajo <p>Dedicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entusiasmos - Orgullo - Inspiración que le provoca su empleo <p>Absorción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Felicidad - Concentración - Inmerso en el trabajo 	<p>Tipo: Aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental de forma transversal</p> <p>Población: La presente investigación estuvo conformada por 7 trabajadores de la empresa Restobar Mister Rudy.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7.Principios éticos

El presente proyecto, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones. Tal como lo establece la (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, 2019), se guiará por los siguientes principios.

1. Protección de personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección.
2. Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan.
3. Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Es ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
4. Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	fi	fr	
		DECIMALES	%
18 – 25 años	1	0.14	14.29%
26 -35 años	3	0.43	42.86%
26 – 50 años	3	0.43	42.86%
51 a más años	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

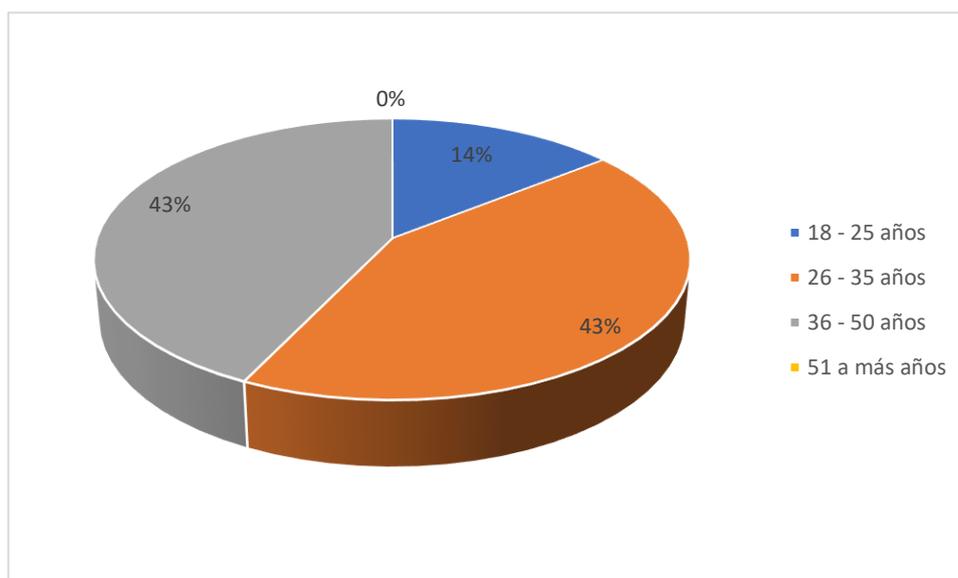


Figura 1. Edad

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 1 y figura 1, del total de encuestados, el 14% tienen 18 – 25 años; el 43% tienen 23 – 35 años; 43% tienen 35 a 50 años.

Tabla 2. Género

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Femenino	4	0.57	57.14%
Masculino	3	0.43	42.86%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

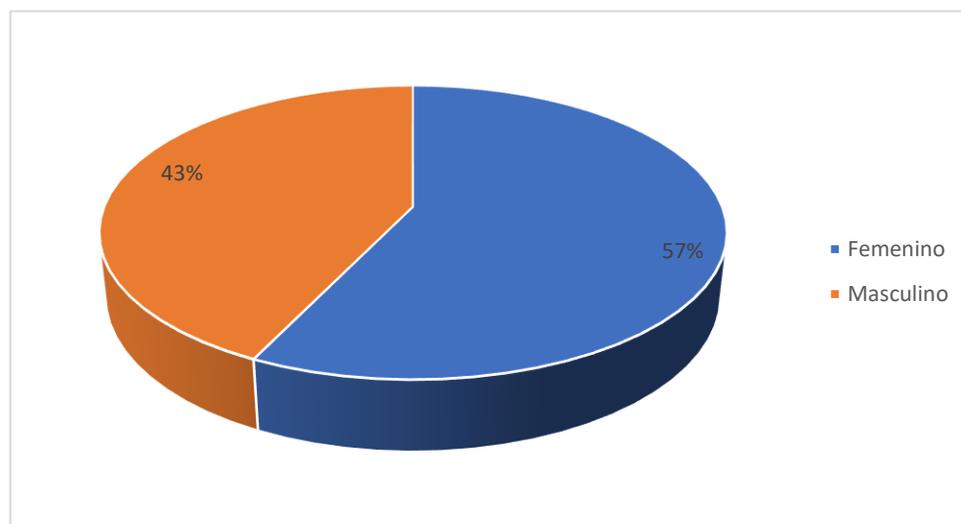


Figura 2. Género

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 2 y figura 2, del total de encuestados, el 57.14% son del género femenino y el 42.86% son del género masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	1	0.14	14.29%
Superior no universitaria	6	0.86	85.71%
Superior universitaria	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

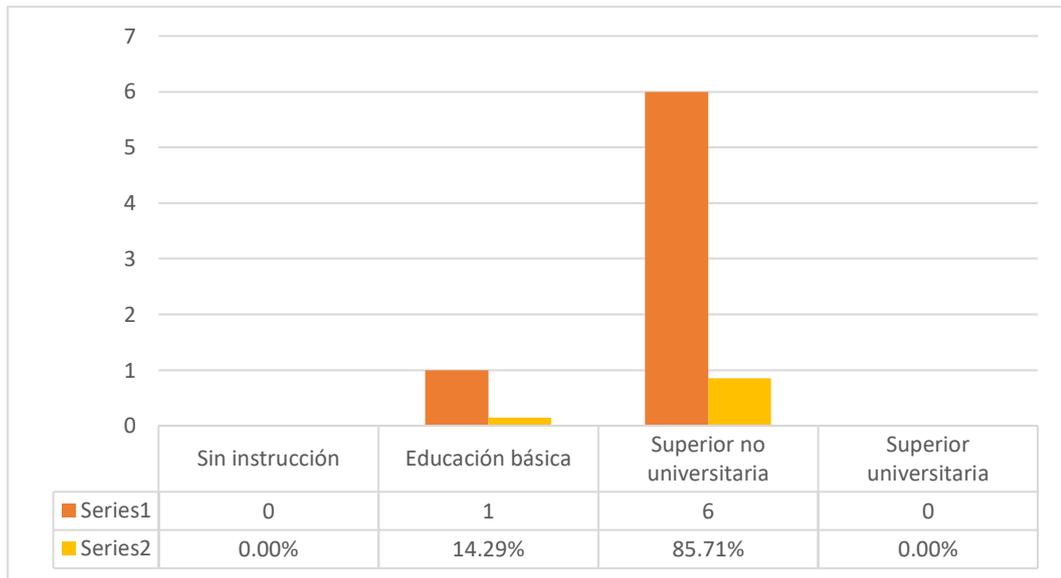


Figura 3. Grado de instrucción

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 3, el 14.29% tienen educación básica; el 85.71% tienen superior no universitaria.

Tabla 4. Cargo que desempeña

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Propietario	1	0.14	14.19%
Personal administrativo	1	0.14	14.29%
Personal operativo	5	0.71	71.43%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

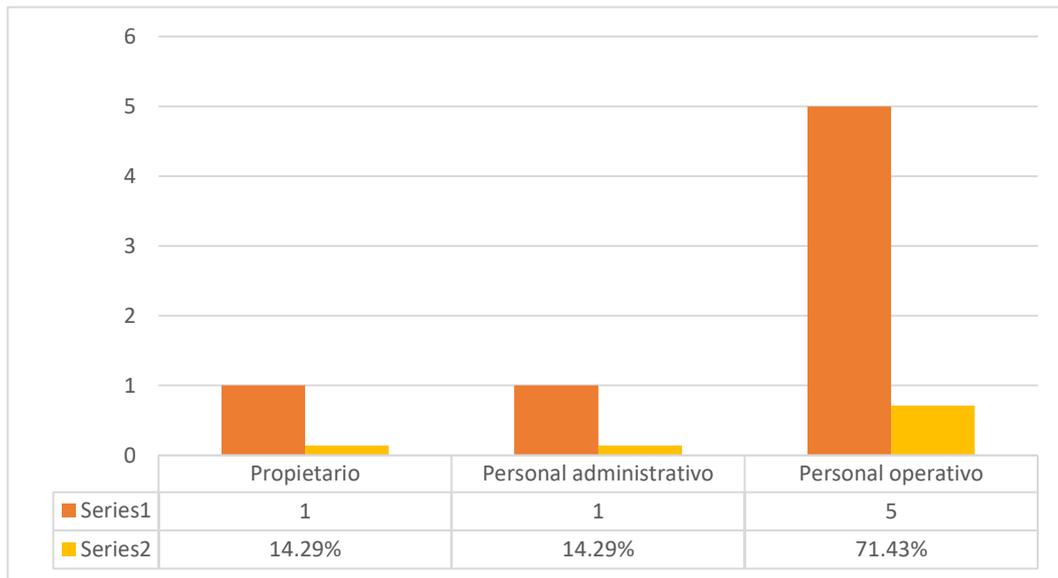


Figura 4. Cargo que desempeña

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 4, del total de encuestados, el 14.29% menciona que es el propietario de la micro y pequeña empresa; el 14.29% menciona que es personal administrativo de la micro y pequeña empresa y el 71.43% mencionan que son personal operativo de la micro y pequeña empresa.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
0 a 2 años	7	1.00	100.00%
3 a 5 años	0	0.00	0.00%
6 a más años	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

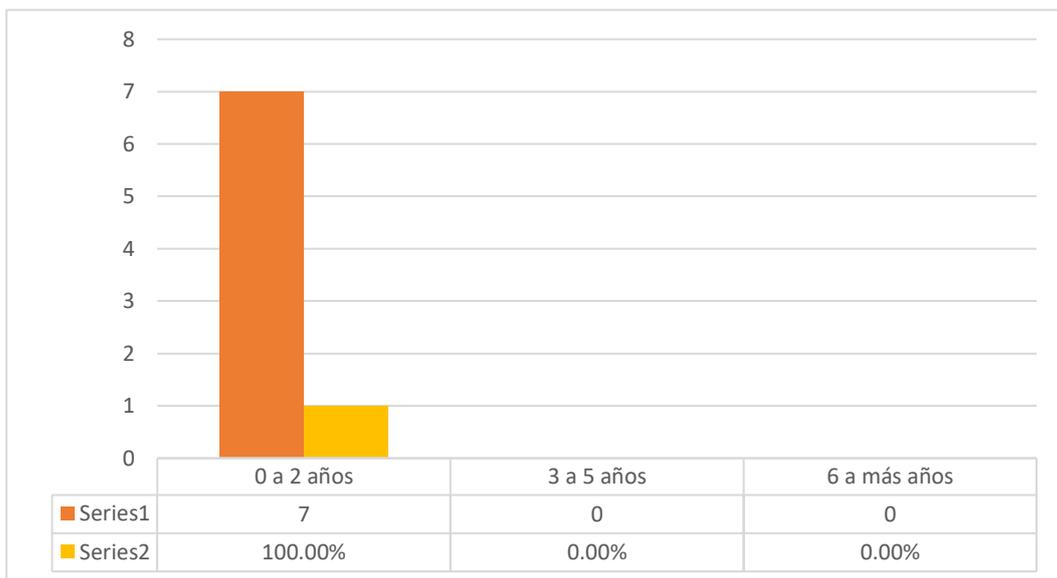


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 5, del total de encuestados, el 100% tienen 0 a 2 años que desempeñan en el cargo.

Tabla 6. Usted en su trabajo se siente lleno de energía

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores Restobar Mister Rudy

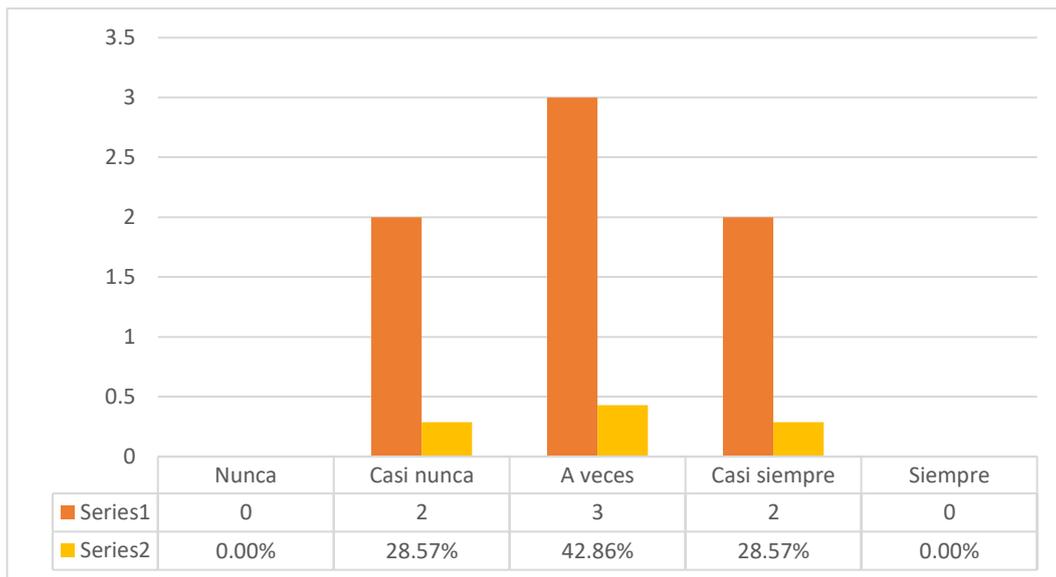


Figura 6. Usted en su trabajo se siente lleno de energía

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se sienten llenos de energía en su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se sienten llenos de energía en su trabajo y el 28.57% mencionan que casi siempre se sienten llenos de energía.

Tabla 7. Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	4	0.57	57.14%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

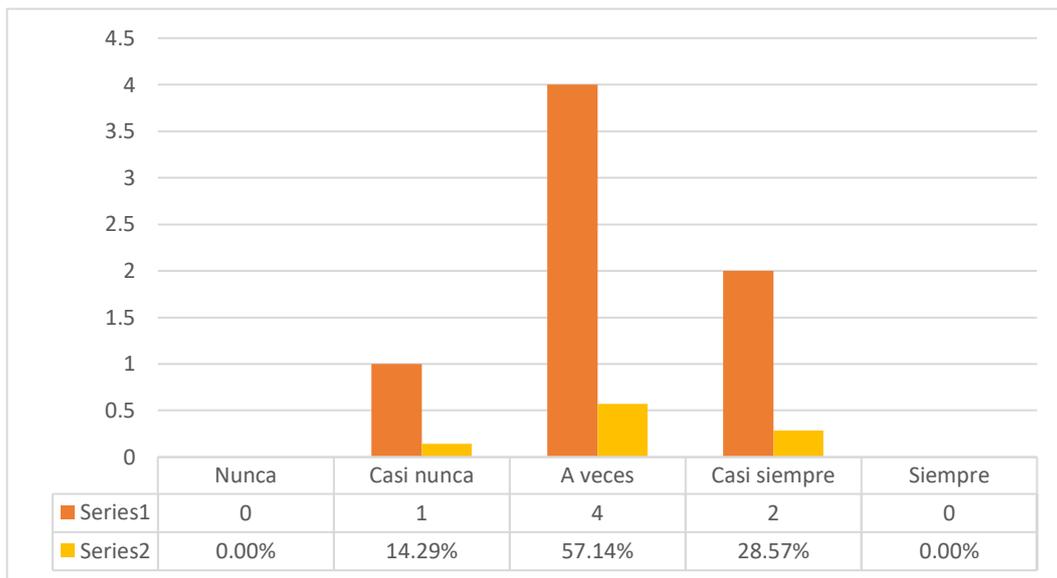


Figura 7. Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar

Elaboración: propia de la autor

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados, el 14.29% menciona que cuando se levanta por las mañanas casi nunca tiene ganas de ir a trabajar; el 57.14% mencionan que cuando se levanta por las mañanas a veces tienen ganas de ir a trabajar y el 28.57% mencionan que cuando se levanta por las mañanas casi siempre tienen ganas de ir a trabajar.

Tabla 8. Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.29	28.57%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

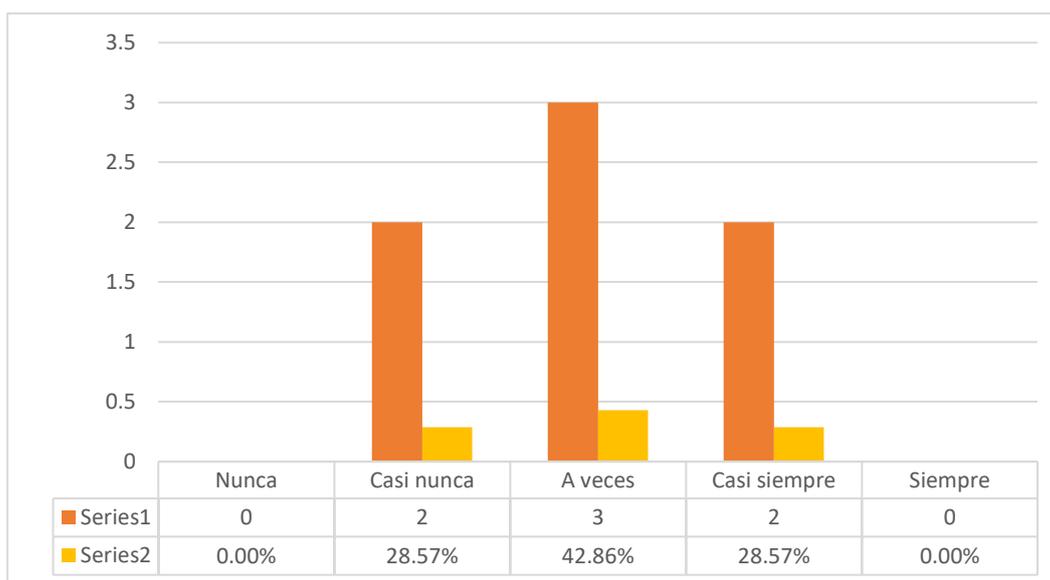


Figura 8. Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúa; el 42.86% mencionan que a veces se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan y el 28.57% mencionan que casi siempre se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan.

Tabla 9. Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	5	0.71	71.43%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

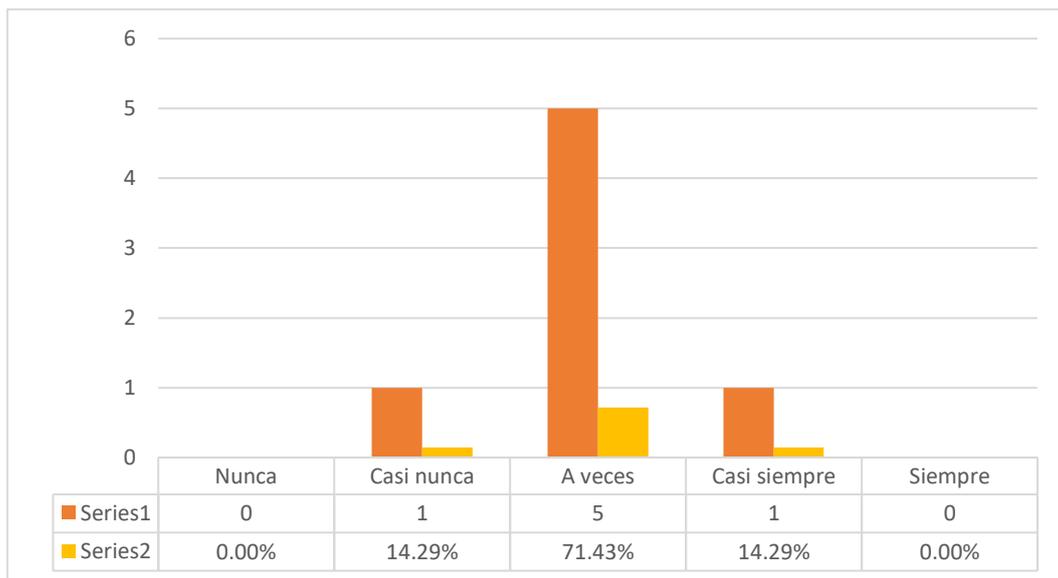


Figura 9. Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se considera fuerte y vigoroso en su trabajo; el 71.43% mencionan que a veces se consideran fuerte y vigoroso en su trabajo y el 14.29% menciona que casi siempre se consideran fuerte y vigoroso.

Tabla 10. Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	3	0.43	42.86%
Siempre	1	0.14	14.29%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

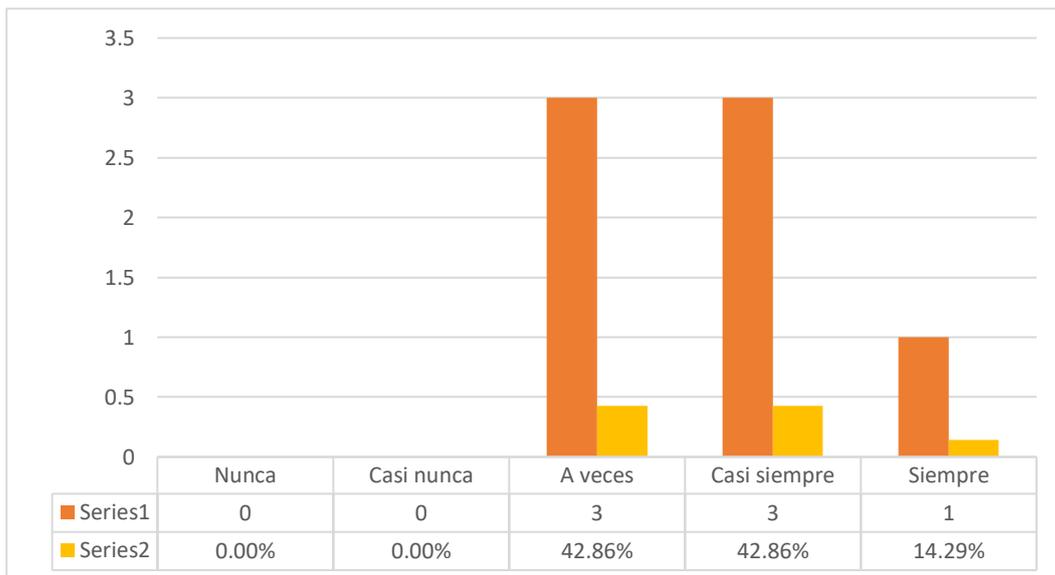


Figura 10. Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que a veces consideran entusiasmado con el trabajo que realiza; el 42.86% mencionan que casi siempre se consideran entusiasmado con el trabajo que realiza y el 14.29% manifiestan que siempre se consideran entusiasmado con el trabajo que realiza.

Tabla 11. Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	1	0.14	14.29%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

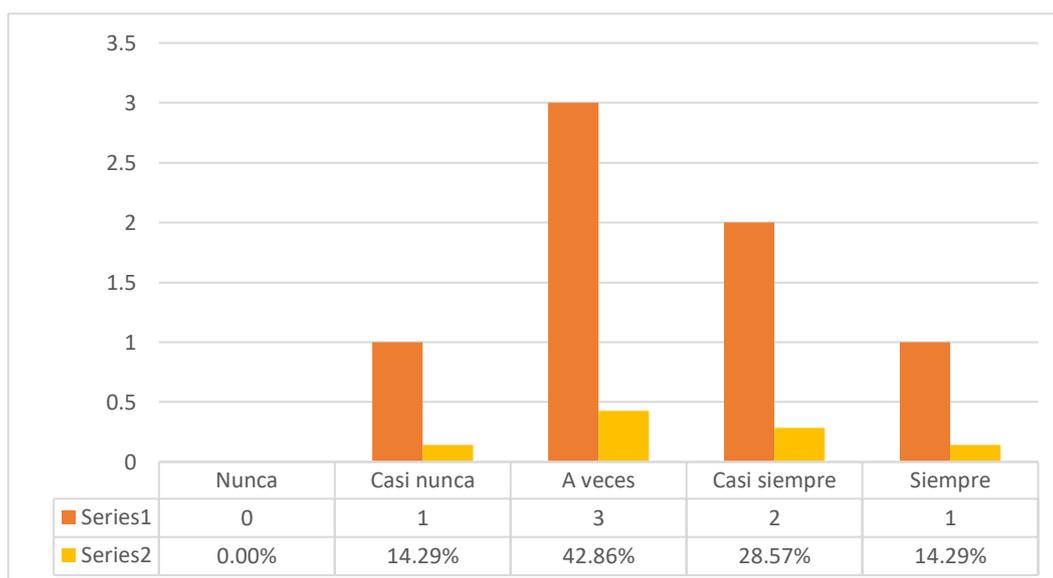


Figura 11. Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

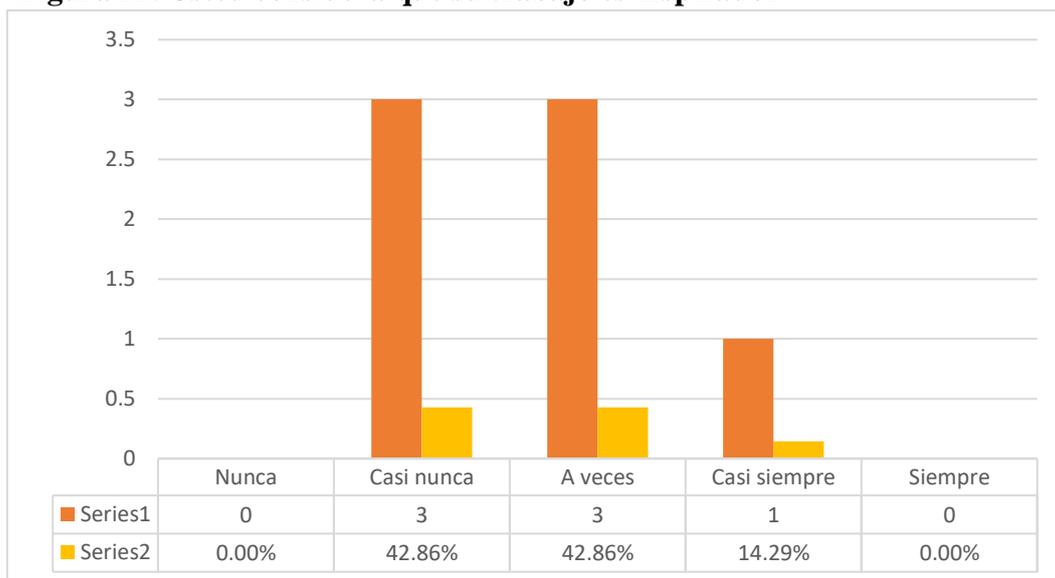
De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se siente orgulloso del trabajo que realiza; el 42.86% mencionan a veces se sienten orgulloso del trabajo que realiza; el 28.57% mencionan que se siente orgulloso del trabajo que realiza y el 14.29% menciona que siempre se siente orgulloso del trabajo que realiza.

Tabla 12. Usted considera que su trabajo es inspirador

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	3	0.43	42.86%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

Figura 12. Usted considera que su trabajo es inspirador



Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que casi nunca consideran que su trabajo es inspirado; el 42.86% mencionan que a veces consideran que su trabajo es inspirado y el 14.29% menciona que casi siempre considera que su trabajo es inspirador.

Tabla 13. Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	4	0.57	57.14%
A veces	2	0.29	28.57%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

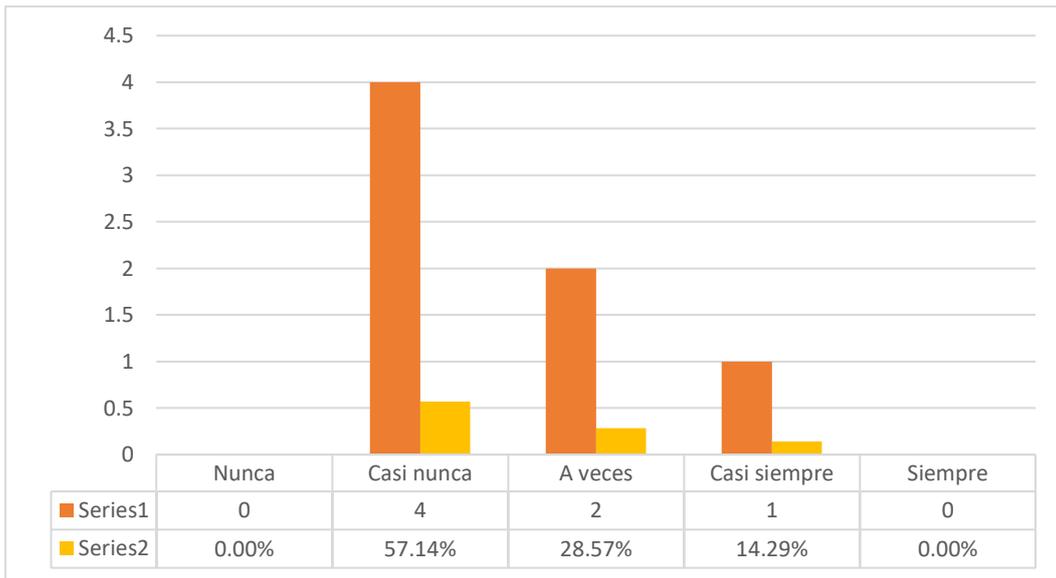


Figura 13. Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que casi nunca que su trabajo está lleno de significancia y propósito; el 28.57% mencionan que a veces considera que su trabajo está lleno de significancia y propósito y el 14.29% menciona que casi siempre considera que su trabajo está lleno de significancia y propósito.

Tabla 14. Usted se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	4	0.57	57.14%
A veces	2	0.29	28.57%
Casi siempre	1	0.14	14.29%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

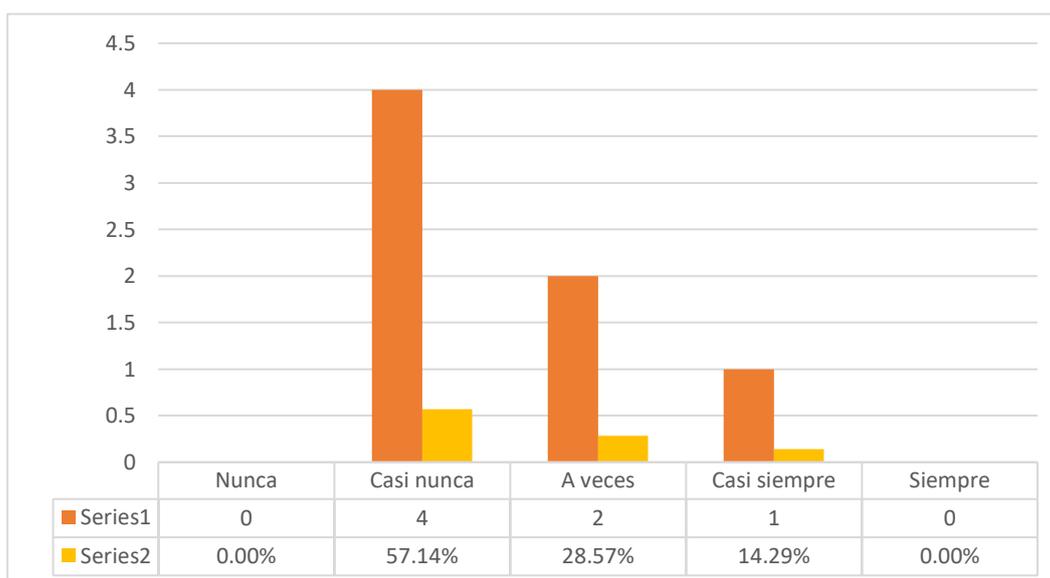


Figura 14. Usted se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que casi nunca se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral; el 28.57% mencionan que a veces se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral y el 14.29% mencionan que casi siempre se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral.

Tabla 15. Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	1	0.14	14.29%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	1	0.14	14.29%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

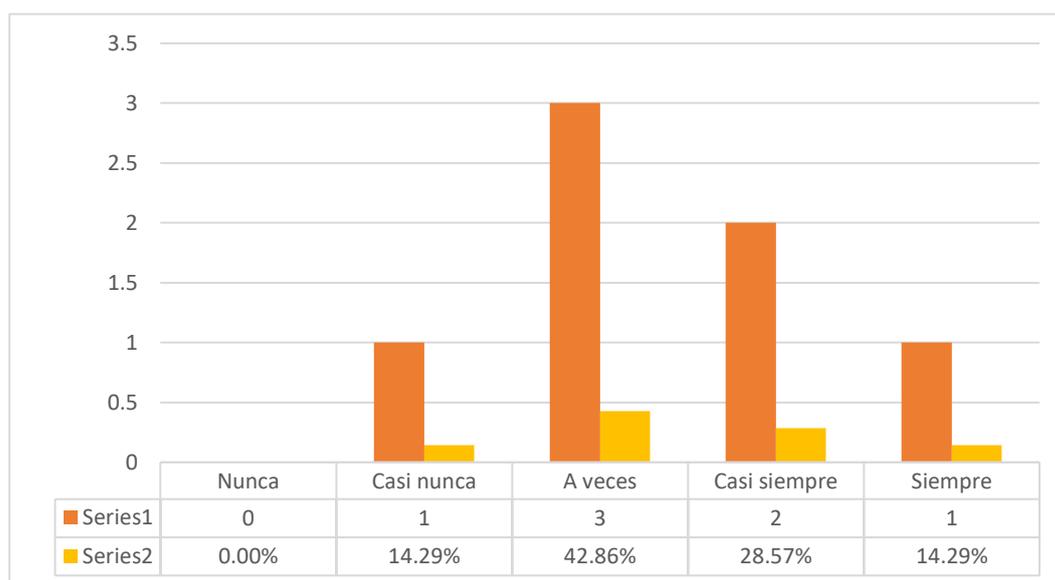


Figura 15. Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo; el 28.57% mencionan que casi siempre se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo y el 14.29% mencionan que siempre se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo.

Tabla 16. A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo

CATEGORIA	fi	fr	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	4	0.57	57.14%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	1	0.14	14.29%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

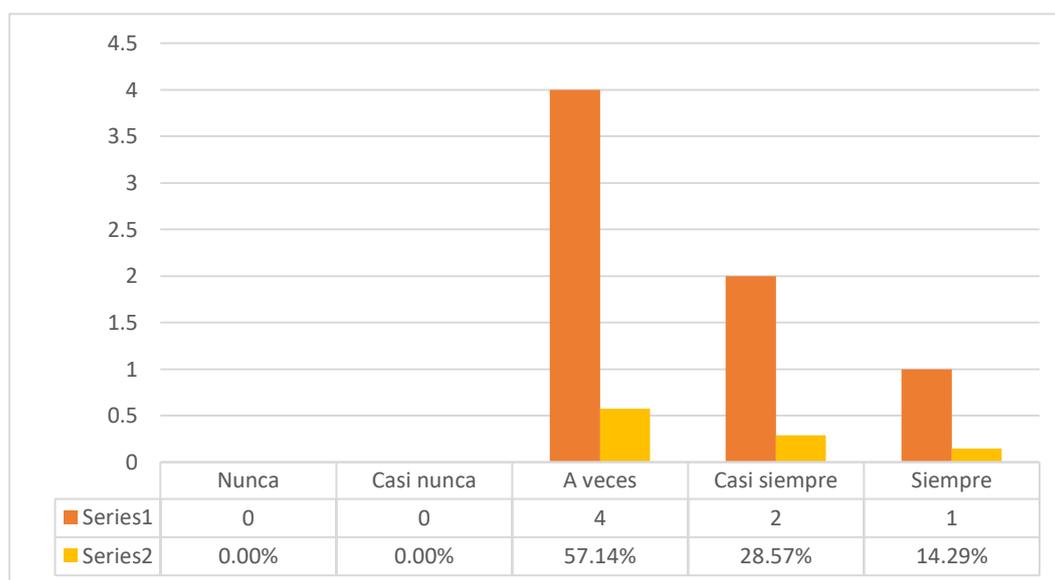


Figura 16. A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que a pesar que ya son hora de salida a veces continúa haciendo su trabajo; el 28.57% mencionan que a pesar de que ya son horas de salid casi siempre continúan haciendo su trabajo y el 14.29% mencionan que a pesar que ya son horas de salid siempre continúan haciendo su trabajo.

Tabla 17. Usted considera que lo da todo en su trabajo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	fi	
		Decimal	%
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.43	42.86%
Casi siempre	2	0.29	28.57%
Siempre	2	0.29	28.57%
Total	7	1	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Restobar Mister Rudy

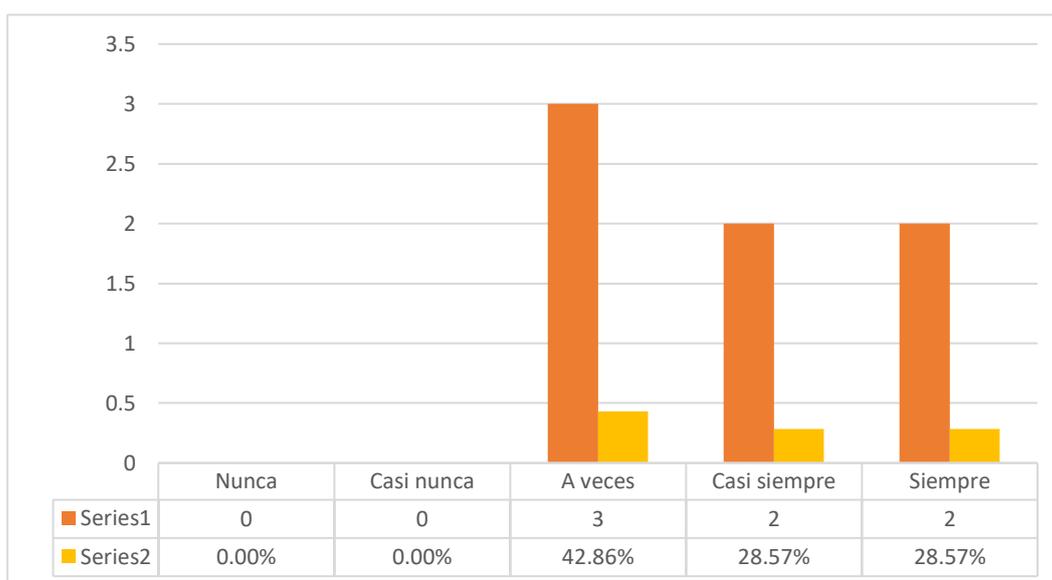


Figura 17. Usted considera que lo da todo en su trabajo

Elaboración: propia del autor

Interpretación:

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que a veces se considera que lo da todo en su trabajo; el 28.57% mencionan que casi siempre considera que lo da todo en su trabajo y el 28.57% mencionan que siempre consideran que lo todo en su trabajo.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1, describir el vigor en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.

De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se sienten lleno de energía en su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se sienten lleno de energía en su trabajo y el 28.57% mencionan que casi siempre se sienten lleno de energía.

De la tabla 7 y figura 7, del total de encuestados, el 14.29% menciona que cuando se levanta por las mañanas casi nunca tiene ganas de ir a trabajar; el 57.14% mencionan que cuando se levanta por las mañanas a veces tienen ganas de ir a trabajar y el 28.57% mencionan que cuando se levanta por las mañanas casi siempre tienen ganas de ir a trabajar.

De la tabla 8 y figura 8, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúa; el 42.86% mencionan que a veces se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan y el 28.57% mencionan que casi siempre se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan.

De la tabla 9 y figura 9, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se considera fuerte y vigoroso en su trabajo; el 71.43% mencionan que a veces se consideran fuerte y vigoroso en su trabajo y el 14.29% menciona que casi siempre se consideran fuerte y vigoroso.

Respecto al objetivo específico 2, describir la dedicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.

De la tabla 10 y figura 10, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que a veces consideran entusiasmado con el trabajo que realiza; el 42.86% mencionan que casi siempre se consideran entusiasmado con el trabajo que realiza y el 14.29% manifiestan que siempre se consideran entusiasmado con el trabajo que realiza.

De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se siente orgulloso del trabajo que realiza; el 42.86% mencionan a veces se sienten orgulloso del trabajo que realiza; el 28.57% mencionan que se siente orgulloso del trabajo que realiza y el 14.29% menciona que siempre se siente orgullo del trabajo que realiza.

De la tabla 12 y figura 12, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que casi nunca consideran que su trabajo es inspirado; el 42.86% mencionan que a veces consideran que su trabajo es inspirado y el 14.29% menciona que casi siempre considera que su trabajo es inspirador.

De la tabla 13 y figura 13, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que casi nunca que su trabajo está lleno de significancia y propósito; el 28.57% mencionan que a veces considera que su trabajo está lleno de significancia y propósito y el 14.29% menciona que casi siempre considera que su trabajo está lleno de significancia y propósito.

Respecto al objetivo específico 3, describir la absorción en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.

De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que casi nunca se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral; el 28.57% mencionan que a veces se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral y el 14.29% mencionan que casi siempre se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral.

De la tabla 15 y figura 15, del total de encuestados, el 14.29% menciona que casi nunca se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo; el 28.57% mencionan que casi siempre se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo y el 14.29% mencionan que siempre se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo.

De la tabla 16 y figura 16, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que a pesar que ya son hora de salida a veces continúa haciendo su trabajo; el 28.57% mencionan que a pesar de que ya son horas de salida casi siempre continúan haciendo su trabajo y el 14.29% mencionan que a pesar que ya son horas de salida siempre continúan haciendo su trabajo.

De la tabla 17 y figura 17, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que a veces se considera que lo da todo en su trabajo; el 28.57% mencionan que casi siempre considera que lo da todo en su trabajo y el 28.57% mencionan que siempre consideran que lo da todo en su trabajo.

Respecto al objetivo específico 3, elaborar un plan de mejora del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021.

Problema encontrado	Causas	Aplicación de mejora 	Responsable
De la tabla 6 y figura 6, del total de encuestados, el 28.57% mencionan que casi nunca se sienten lleno de energía en su trabajo.	La empresa no tiene líderes para impulsar a los trabajadores para realizar sus actividades.	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con un personal capacitado en liderazgo capaz de cambiar las actitudes de los trabajadores. - Realizar actividades deportivas (ejercicios antes de ingresar a la labores), dinámicas, desayunos con todo el personal. 	Dueño / administrador
De la tabla 11 y figura 11, del total de encuestados, el 42.86% mencionan que a veces consideran entusiasmado con el trabajo que realiza.	La empresa no cuenta con estrategias motivacionales, ya sea estas con capacitación, cursos, certificaciones entre otras cosas.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar cursos para todo el personal referido al rubro que está dedicado la empresa. - Dar facilidades en caso que el personal no haya culminado el colegio y/o universidad, para que puedan culminar sus estudios. 	Dueño / administrador
De la tabla 14 y figura 14, del total de encuestados, el 57.14% mencionan que casi nunca que su trabajo está lleno de significancia y propósito.	La empresa contrata personal por necesidades mas no por las habilidades y las aptitudes que pueda tener el personal	<ul style="list-style-type: none"> - Emplear políticas de contratación contemplando requisitos mínimos para su contratación (días de prueba) - Definir responsabilidad a cada personal, para el cumplimiento de sus objetivos. 	Dueño / administrador

Plan de mejora del engagement – Lideres, para la micro y pequeña empresa Restobar Mister Rudy

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META	RECURSOS	TIEMPO	RESPONSABEL
Identificación de lideres	Lanzar el programa “Los Craks” para identificar a los lideres	1 líder por área	Cuestionario presencial	1 semana	Administrador
Acercamiento a los Lideres	Mostrar los resultados del estudio, introduciendo el constructo engagement (antecedentes, importancia y consecuencia)	100% de Líderes	Reuniones con lideres	1 hora por reunión	Administrador
Tomar responsabilidad por los niveles de engagement	Mostrar los resultados del engagement en organizaciones que hayan implementado un enfoque en este constructo y sustentarlo con casos de éxito de implementación	100% de Lideres	Reunión grupal de Lideres	2 días	Administrador
	Llegar a un acuerdo, sobre lo significa engagement con los participantes de manera voluntaria y participativa	Unificación del concepto de engagement	Talleres	2 días	Todos las personas involucradas
	Implementar seguimientos de control periódicas de engagement como herramienta proactiva y reactiva, analizando tendencias, explorando posibles problemas	100% personal medido en engagement	Cuestionario web	Cada seis meses	Administración

VI. Conclusiones

Se concluye referente al objetivo general, donde se logró identificar las características del engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021, donde arroja según los resultados obtenidos que los trabajadores de la micro y pequeña empresa tienen un bajo nivel de engagement, lo que demuestra ciertas dificultades en el rendimiento o productividad en el trabajo, a raíz de que una parte de los trabajadores tienen un bajo compromiso con la organización. A lo que, de las dimensiones estudiadas, el vigor es de manera positiva, pero no está contemplado por su totalidad de los trabajadores; asimismo la dedicación, se pueden observar algunas dificultades, lo conlleva a un deficiente rendimiento y/o dedicación, y por último se tiene la absorción en lo que también se puede mencionar que no se encuentra de manera positiva, ya que no todos los trabajadores se sienten concentrados, no dan todo de sí para la ejecución de sus actividades laborales. De todo lo mencionado se puede indicar que el Restobar Mister Rudy presenta un engagement laboral pero no es realizada por todos los trabajadores en su totalidad, lo que podría direccionar a una mala atención hacia los clientes, conllevando a reducir los ingresos para la empresa.

Respecto al objetivo específico 1, describir el vigor en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021. el 42.86% mencionan que a veces se sienten lleno de energía en su trabajo; el 57.14% mencionan que cuando se levanta por las mañanas a veces tienen ganas de ir a trabajar; el 42.86% mencionan que a veces se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan; el 71.43%

mencionan que a veces se consideran fuerte y vigoroso en su trabajo **Respecto al objetivo específico 2, describir la dedicación en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021**, el 42.86% mencionan que a veces se sienten lleno de energía en su trabajo; el 57.14% mencionan que cuando se levanta por las mañanas a veces tienen ganas de ir a trabajar; el 42.86% mencionan que a veces se consideran mentalmente resistente al trabajo que efectúan; el 71.43% mencionan que a veces se consideran fuerte y vigoroso en su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces consideran entusiasmado con el trabajo que realiza; el 42.86% mencionan a veces se sienten orgulloso del trabajo que realiza; 42.86% mencionan que casi nunca consideran que su trabajo es inspirado; el 57.14% mencionan que casi nunca que su trabajo está lleno de significancia y propósito.

Respecto al objetivo específico 3, describir la absorción en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021, el 57.14% mencionan que casi nunca se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral; el 42.86% mencionan que a veces se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo; el 57.14% mencionan que a pesar que ya son hora de salida a veces continúa haciendo su trabajo; el 42.86% mencionan que a veces se considera que lo da todo en su trabajo

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda al gerente y/o administrador de la micro y pequeña empresa Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho.

1. Emplear recursos laborales de la empresa tales como el empoderamiento, el feedback y el apoyo social, asimismo se le sugiere implementación de talleres de fortalecimiento de engagement, no solo con el propósito de mantener al personal comprometido sino con la finalidad de crear socios, de tal forma que el propio personal tome responsabilidades de su propio desarrollo y el compromiso con la excelencia.
2. Se le sugiere la implementación de los ambientes, haciendo que la temperatura y la iluminación sean los más adecuadas y preferiblemente ajustables para garantizar un óptimo desarrollo de actividades de los trabajadores.
3. Se le sugiere que se refuerce las actividades de conocimiento al logro, como un incentivo para continuar realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y el mismo tiempo mejorar los niveles que hasta el momento se han presentado. Esto podría ser mediante regalos, premios, placas, diplomas, programas de capacitación.

Referencias bibliográficas

Acosta, L., & Gonzáles, L. (2017). Engagement laboral de los administrativos en la Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/4456/2/2017_engagement_laboral_administrativos.pdf

Alayo, M., & Garcia, D. (2018). Caracterización del grado del engagement sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida. Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12219/ALAYO_%20GARCIA_CHARACTERIZACION_DEL_GRADO_DE_ENGAGEMENT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bakker, A. (2018). *Engagement*. Obtenido de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2019/07/engagement-2018.pdf>

Calla, E. (2019). Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Royal Knit S.A.C., año 2017". Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11467/Calla_Grande_Elizabeth_Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contreras, Y., & Roa, M. (26 de Abril de 2015). *Blogspost*. Obtenido de <http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Espinosa, J. (2017). El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios. Lima. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622703/Espinos_a_qj.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Frías, M. (2016). Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana. Veracruz. Obtenido de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6ª Edición*. Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández, C., Llorens, S., & Rodríguez, A. (2016). Validación de la escala de UWES - 9 en profesionales de la salud en México. México.

Maldonado, J. (2020). Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones. Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020_Maldonado%20Palomino.pdf

Mendoza, B., & Gutiérrez, M. (2017). Relación del engagement en el desempeño laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Madre de Dios. Obtenido de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Messarina, A. (2019). Engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de Lima. Lima. Obtenido de

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625100/MessarinaR_A.pdf?sequence=1

Nueva ISO 9001. (2020). ¿Qué es la gestión de la calidad? Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Oropeza, G. (2019). Motivación y compromiso organizacional en los trabajadores del Banco Continental Oficina Ayacucho, 2019. Lima. Obtenido de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/65/T-FERNANDEZ_MORALES_JINN_MAGALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Riera, P., Miller, J., & Operé, M. (2016). Gestión del compromiso: Del sentir del empleado al hacer de la organización. Obtenido de https://www.gref.org/nuevo/articulos/art_230716.pdf

Rodríguez, D. (2020). Investigación aplicada: características, definición. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

Tomayo , M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (13 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). Análisis del engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a reemprendía. Obtenido de https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_engagement_traba

Yupanqui, L., & Palomino, R. (2020). Gestión del talento Humano y Engagement de los trabajadores del hospital Regional de Ayacucho, 2018. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2487/T037_N%C2%B042053254_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2021															
		1				2				3				4			
		Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación					x	x										
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					x	x										
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación						x										
5	Mejora del marco teórico						x	x									
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X	x									
8	Ejecución de la metodología							x	x								
9	Resultados de la investigación								x								
10	Conclusiones y recomendaciones								x								
11	Redacción del pre informe de Investigación.								X	x							
12	Redacción del informe final									x	x	x					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación													x			
15	Redacción de artículo científico														x		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	3.00	5	15.00
• Fotocopias	0.10	20	2.00
• Empastado	60.00	1	60.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	2	24.00
• Lapiceros	1.00	4	4.00
• Internet	70.00	4	280.00
• Usb	30	1	30.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes	1.00	20	20.00
Sub total			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	P. Unitario	Cantidad	Total (S/.)
Servicios			
• Curso taller	3,000	1	3,000
Recurso humano			
Sub total			
Total (S/.)			
			3,535.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,

FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la investigación titulado: “Engagement laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restobar: caso Restobar Mister Rudy, distrito Ayacucho, 2021”. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporciona, la misma que será guardada de manera confidencial y su uso será únicamente para fines de investigación.

I. Datos generales:

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 50 años
 - d) 51 a más años
2. Género
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
 - a) Propietario
 - b) Personal administrativo
 - c) Personal operativo
5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 2 años
- b) 3 a 5 años
- c) 6 a más años

Para evaluar la variable Capacitación Laboral, sírvase Ud. marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente. Se le pide utilizar la siguiente escala:

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

II. Referente a la variable Engagement Laboral

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Dimensión: Vigor						
Altos niveles de energía						
6	Usted en su trabajo se siente lleno de energía					
Resistencia mental						
7	Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar					
8	Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa					
Esfuerzo en el trabajo						
9	Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo					
Dimensión: Dedicación						
Entusiasmo						
10	Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza					
Orgullo						
11	Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza					
Inspiración que le provoca su empleo						
12	Usted considera que su trabajo es inspirador					
13	Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito					
Dimensión: Absorción						
Felicidad						
14	Usted se siente feliz a pesar de que tiene carga laboral					
Concentración						
15	Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo					
16	A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo					
Inmerso en el trabajo						
17	Usted considera que lo da todo en su trabajo					

Anexo 5: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **ENGAGEMENT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTOBAR: CASO RESTOBAR MISTER RUDY, DISTRITO AYACUCHO, 2021** y es dirigido por **BR. LISSET NALLELY AROTOMA HUICHO** investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL ENGAGEMENT LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO RESTOBAR: CASO RESTOBAR MISTER RUDY, DISTRITO AYACUCHO, 2021.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 06 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número celular 968060002. Si desea, también podrá escribir al correo lissa_9@hotmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Anexo 6: Opinión de expertos de la validación del instrumento de recolección de datos.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Díaz Martínez Hiral Brayam

1.2. Grado Académico: Licenciatura

1.3. Profesión: Administrador

1.4. Institución donde labora: INEI

1.5. Cargo que desempeña: ACL

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de encuesta

1.7. Autor del instrumento: Arotoma Huicho, Lisset Nallely

1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: VIGOR							
6. ¿Ud en su centro de trabajo se siente lleno de energía?	X		X		X		
7. ¿Usted cuando se levanta por las mañanas tiene ganas de ir a trabajar?	X		X		X		
8. ¿Usted se considera mentalmente resistente al trabajo que efectúa?	X		X		X		
9. ¿Usted se considera fuerte y vigoroso en su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: DEDICACIÓN							
10. ¿Usted se considera entusiasmado con el trabajo que realiza?	X		X		X		
11. ¿Usted se siente orgulloso del trabajo que realiza?	X		X		X		
12. ¿Usted considera que su trabajo es inspirador?	X		X		X		
13. ¿Considera Ud. que su trabajo está lleno de significancia y propósito?	X		X		X		
Dimensión 3: ABSORCIÓN							

14.¿Usted se siente feliz a pesar de que tiene bastante carga laboral?	X		X		X		
15.¿Usted se concentra plenamente cuando efectúa su trabajo?	X		X		X		
16.¿A pesar que ya son horas de salida usted continúa haciendo su trabajo?	X		X		X		
17.¿Usted considera que lo da todo en su trabajo del día a día?	X		X		X		

Otras observaciones generales:


 Lic. Adm. Hiral Brayam Díaz Martínez
 CLAD - 26512

Firma
 Díaz Martínez Hiral Brayam
 DNI N° 70037532
 CLAD N° 26512

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 7: Evidencias fotográficas



Anexo 8: Turnitin

TURNITIN ENGAGEMENT LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		