



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO
E.I.R.L. - CHICLAYO 2022**

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

Autora:

**Bach. Escobal Requejo Karina Lizbeth
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8719-6784>**

Asesora:

**Mg. Falla Gomez Carolina De Lourdes
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2259-4957>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DEL JURADO

ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022

Asesor (a): Mg. Falla Gomez Carolina De Lourdes

Nombre Completo

Firma

Presidente (a) Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo

Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Nombre Completo

Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Nombre Completo

Firma

DECLARACIÓN JURADA



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

KARINA LIZBETH ESCOBAL REQUEJO, soy egresada del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO
E.I.R.L. - CHICLAYO 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH	DNI: 73946474	
--------------------------------	------------------	--

Pimentel, 21 de febrero de 2023

NOMBRE DEL TRABAJO

ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022

AUTOR

Karina Lizbeth Escobal Requejo

RECuento DE PALABRAS

11103 Words

RECuento DE CARACTERES

58953 Characters

RECuento DE PÁGINAS

63 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

812.9KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 27, 2023 4:16 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 27, 2023 4:19 PM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

DEDICATORIA

Esta tesis dedico especialmente mis padres:
Flormira Requejo Días y Gilbert Escobal
Valencia que siempre me apoyaron
incondicionalmente y me motivaron para luchar
por mis objetivos.

La autora

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios por permitirme concluir mi etapa universitaria, así mismo, a mis padres por el apoyo constante para lograr este objetivo, a mi universidad, por todo lo que me enseñó para ser una buena profesional.

La autora

RESUMEN

La presente tesis tuvo como finalidad elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022. El tipo fue descriptivo – propositivo, ya que se describen las variables y posteriormente se elabora una propuesta. El diseño fue no experimental – transversal, dado que no se manipulan variables y se recoge información en un solo momento. Como población se tomó a 33 colaboradores del restaurante Don Shalo, a quienes se les aplicaron cuestionarios en escalas de Likert. Como resultados se obtuvo que el 48% se encuentra en un nivel Medio respecto a engagement, puesto que las dimensiones dedicación y absorción son las que más afectan a la variable, lo que origina que cumplan con sus funciones más por obligación y no porque se sientan comprometidos con los objetivos del restaurante. Por otro lado, el 39% se encuentra en un nivel Medio referente a desempeño laboral, dado que las dimensiones desarrollo y reconocimiento son las que más repercuten en la variable, lo que causa que no sean eficientes con las actividades que se les encargan y no alcancen los resultados esperados por el restaurante. Finalmente, como conclusión, se elaboró una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. con la finalidad que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos empresariales y tengan un rendimiento óptimo ante cada una de sus funciones en sus puestos de trabajo.

Palabras clave: engagement, desempeño laboral y recursos humanos.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to develop an engagement proposal to improve job performance at the Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022. The type was descriptive - purposeful, since the variables are described and subsequently a proposal is made. The design was non-experimental - cross-sectional, since variables are not manipulated and information is collected in a single moment. As a population, 33 employees of the Don Shalo restaurant were taken, to whom questionnaires were applied on Likert scales. As a result, it was obtained that 48% are at a Medium level with respect to engagement, since the dedication and absorption dimensions are the ones that most affect the variable, which means that they fulfill their functions more out of obligation and not because they feel committed to the objectives of the restaurant. On the other hand, 39% are at a Medium level regarding job performance, given that the development and recognition dimensions are the ones that have the most impact on the variable, which causes them to be inefficient with the activities that are entrusted to them and not achieve the results expected by the restaurant. Finally, as a conclusion, an engagement proposal was developed to improve job performance at the Don Shalo E.I.R.L. with the purpose that the collaborators feel committed to the business objectives and have optimal performance in each of their functions in their jobs.

Keywords: engagement, work performance and human resources.

INDICE

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE	ix
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	37
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	39
2.1. Tipo y diseño de investigación	39
2.2. Población y muestra.....	40
2.3. Variables, operacionalización.....	40
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	44
2.6. Aspectos éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico.....	45
III. RESULTADOS	47
3.1. Tablas y figuras.....	47
3.2. Discusión de resultados	55
3.3. Aporte práctico	61
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
4.1. Conclusiones.....	73
4.2. Recomendaciones.....	74
REFERENCIAS.....	75
ANEXOS	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de engagement	41
Tabla 2 Operacionalización de desempeño laboral.....	42
Tabla 3 Fiabilidad del instrumento.....	43
Tabla 4 Nivel de engagement.....	47
Tabla 5 Nivel de vigor.....	48
Tabla 6 Nivel de dedicación	49
Tabla 7 Nivel de absorción	50
Tabla 8 Nivel de desempeño laboral	51
Tabla 9 Nivel de desarrollo.....	52
Tabla 10 Nivel de relaciones	53
Tabla 11 Nivel de reconocimiento	54
Tabla 12 Influencia del engagement en el desempeño laboral	55
Tabla 13 Plan de acción	62
Tabla 14 Costo del contrato de un coach en equipos de trabajo	63
Tabla 15 Costo del contrato de un especialista en atención al cliente	65
Tabla 16 Costo de los bonos de reconocimiento al colaborador del mes	67
Tabla 17 Cronograma de actividades.....	69
Tabla 18 Costo total de la propuesta	69
Tabla 19 Beneficios del aporte	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Teoría de la demanda y recursos laborales	23
Figura 2 Modelo UWES	25
Figura 3 Factores que influyen en el engagement	29
Figura 4 Nivel de engagement	47
Figura 5 Nivel de vigor	48
Figura 6 Nivel de dedicación	49
Figura 7 Nivel de absorción.....	50
Figura 8 Nivel de desempeño laboral.....	51
Figura 9 Nivel de desarrollo.....	52
Figura 10 Nivel de relaciones	53
Figura 11 Nivel de reconocimiento	54
Figura 12 Temario del taller de equipos de alto rendimiento.....	64
Figura 13 Temario de la capacitación en atención al cliente.....	66
Figura 14 Reconocimiento del empleado del mes	68

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las empresas del día hoy han sufrido nuevos cambios y exigencias que acontecen en el mercado, lo que ha originado que aparezcan elementos estresores psicológicos que repercuten de forma negativa en el rendimiento del trabajador. El deterioro psicológico y físico impide que las personas muestren compromiso con las actividades que se les asignan, causando que no alcancen los resultados organizacionales en el tiempo establecido. Frente a la tradicional visión laboral, el engagement surge como un antídoto ante cualquier cansancio o agotamiento que pueda tener el trabajador, potenciando sus habilidades para aportar el máximo valor a la organización.

En el contexto internacional

En Argentina, Daghero et al. (2022) afirman que el aumento de la presión del trabajo afecta considerablemente al estado psicológico de los colaboradores. Al momento que se delegan funciones específicas a los subordinados, los jefes de área no plasman metas accesibles, lo cual conlleva a que la carga laboral sea más alta. Ante ello, el engagement surge como un antídoto ante esa presión, originando que los trabajadores pasen de un estado de estrés a un estado de felicidad y compromiso. Sin embargo, para que sea más efectivo, es importante que el personal se encuentre ubicado en áreas específicas acorde a sus habilidades con el objeto que se evada la rotación y sean más productivos.

En Chile, Acuña et al. (2021) indican que uno de los elementos que repercuten severamente en los colaboradores es el agotamiento. La motivación en la organización no solo debe de ser externa, sino también interna, de tal forma que los trabajadores disfruten de las actividades que se les encomienden. Así mismo, el engagement causa que los trabajadores asocien su trabajo con estados de bienestar, en la que goza de sus labores y tienden a laborar más de lo debido. Además, el personal estará emocionalmente preparado ante cualquier cambio que

ocurra en la organización y no pierdan el enfoque ante la consecución de los objetivos en el largo plazo.

En Colombia, Viveros y Fierro (2020) sostienen que los trabajadores que tienen más tiempo laborando en una empresa son los que menos comprometidos se sienten. Esto se debe a que su trabajo se convirtió en algo cotidiano, en el que solo debe de cumplir órdenes para obtener un salario. Al promover el engagement, este personal se sentirá más comprometido y su trabajo tendrá más significado para su vida, de tal manera que los años de antigüedad en la empresa no sea un factor determinante. Además, estas personas tienen total autoridad para dar retroalimentación a los nuevos miembros, generando una sinergia en el interior de la empresa.

En Ecuador, Sumba et al. (2022) argumentan que el desempeño del personal es afectado cuando laboran en ambientes inapropiados. El entorno influye gran parte en el desenvolvimiento del colaborador, por ello, cada una de las áreas de la empresa deben estar en perfectas condiciones y brindarles los recursos esenciales para que les posibilite efectuar sus funciones. Así mismo, para mejorar el rendimiento del colaborador, la gerencia debe de invertir en herramientas y equipos que contribuyan a los objetivos de la empresa. Sin embargo, es importante que los trabajadores reciban capacitaciones para que les den un uso correcto y sean más productivos.

En Cuba, Bohórquez et al. (2020) testifican que las recompensas se encuentran relacionadas al rendimiento del colaborador. Las organizaciones se logran mantener en el mercado gracias al buen trabajo de sus miembros, por ello, la premiación económica es imprescindible. Por esa razón, para incrementar el desempeño del personal, se les debe de otorgar remuneraciones económicas muy atractivas que les despierte las suficientes ganas para aportar valor a la organización. No obstante, estas remuneraciones deben ser grupales y no individuales, con el propósito que todo el personal labore en conjunto hacia un mismo propósito y no se origine incomodidad en otros trabajadores que no reciben estos incentivos.

En el contexto nacional

En Junín, Espejo et al. (2022) indican que el engagement del personal depende gran parte del entorno de trabajo. Esto muestra que, si existe una pésima comunicación, no se promueve el espíritu de equipo y no se sienten satisfechos, su nivel de compromiso disminuye y no cumplirán con los objetivos institucionales. Por ende, los directivos deben de promover un buen clima institucional donde las personas se sientan a cómodas y asocien su trabajo con sus metas personales. Además, es importante que se realicen evaluaciones constantes para medir su bienestar en la empresa, con la finalidad de identificar puntos débiles y posteriormente sean reforzados.

En Lima, Calderón et al. (2022) testifican que el agotamiento frecuente es uno de los elementos que disminuye el engagement en la organización. Los colaboradores cada día cumplen determinadas funciones, sin embargo, cuando suelen desconcentrarse y no le encuentran significado a lo que hacen, su compromiso baja. Ante ello, que se debe de priorizar el bienestar de su personal, vinculando sus metas personales con los objetivos empresariales. Así mismo, el colaborador tendrá una concentración máxima hacia sus tareas laborales que le será difícil desvincularse de su trabajo.

En Arequipa, Arias (2020) argumenta que la ausencia de liderazgo ocasiona que las personas no se sientan enganchadas con las metas organizacionales. Las funciones que cumplen los miembros de una empresa están dirigidas hacia un objetivo en común y los jefes de área deben de asumir el rol de líder para que todos trabajen en conjunto. Esto implica que, si se promueve el liderazgo, se generará el engagement en la empresa, en la que los trabajadores puedan cooperar, compartir y formar equipos altamente competitivos para el cumplimiento de las metas. Sin embargo, estos equipos deben de recibir premiaciones por cada logro conseguido, de tal manera que no pierdan el entusiasmo ni el compromiso para seguir dando su máximo esfuerzo.

En Tacna, Pinto et al. (2020) señalan que el desempeño suele ser deficiente

cuando no se programan capacitaciones de forma recurrente. La voluntad y superación profesional nacen cuando los trabajadores logran incrementar sus capacidades y habilidades que requiere su puesto laboral. Esto significa que hay un fuerte vínculo entre las capacitaciones con el rendimiento del colaborador, por ello, las organizaciones deben de invertir en sus integrantes para que cuenten con un perfil altamente calificado y sean más productivos. Así mismo, esta inversión logra ser recuperada mediante los logros que va alcanzando los colaboradores y posteriormente un porcentaje de ese capital vuelve a ser invertido para el crecimiento interno de la empresa.

En Puno, Hanco et al. (2021) argumentan que la deficiente comunicación entre los colaboradores impacta de forma negativa en su rendimiento. La interacción entre personas que comparten ideas y percepciones similares fortalece al compañerismo dentro de la organización, pero si no se promueven lazos de confianza, se presentarán obstáculos para formar equipos de trabajo. Por esa razón, implementar talleres de relaciones interpersonales no solo mejorará la comunicación entre los trabajadores, sino también contribuirá a que sean proactivos en sus puestos laborales y muestren una alta capacidad para afrontar cualquier reto o desafío que se presente. Así mismo, estos talleres deben de estar sujetos a evaluaciones, de tal manera que la inversión sea de gran provecho para la empresa.

En el contexto local

El restaurante Don Shalo ofrece servicios de comida en un ambiente propicio para que los clientes degusten de sus deliciosos platos acompañados de una variedad de bebidas que caracterizan al norte del Perú. Su filosofía es que sus visitantes pasen experiencias gratas e inolvidables mediante la sazón de sus platos y la atención personalizada de cada uno de sus colaboradores.

En su diagnóstico principal, los colaboradores se han mostrado poco satisfechos con las actividades que se les delegan, dado que laboran más por obligación que por sentirse comprometidos con la razón principal de la empresa. Además, han existido ocasiones que los superiores les han otorgado sobre cargas

laborales, ocasionando que se sientan cansados y estresados en sus áreas de trabajo. Al momento que cumplen con sus tareas, no muestran entusiasmo ni alta energía, causando que no den su máximo esfuerzo ante las actividades específicas que se les encargan. Así mismo, suelen desconcentrarse con facilidad ante las funciones que desempeñan, lo cual les impide a cumplir con los objetivos de la empresa en el tiempo previamente establecido.

Por otro lado, el personal no ha recibido capacitaciones constantes, lo que ha originado que no mejoren sus habilidades técnicas y blandas dentro su puesto de trabajo. Ante la aparición de problemas, no suelen tener iniciativa para afrontarlos, ya que esperan a recibir órdenes para recién tomar acción y se vuelvan dependientes de sus jefes. Además, no tienen deseos de crecer profesionalmente, debido a que sus intereses personales no están alineados con los fines de la empresa. Por último, no se les otorgan premiaciones ni incentivos que los impulse a seguir laborando, originando que no se sientan motivados a ser eficientes ante las actividades que se les encargan.

Ante lo manifestado, estas son las deficiencias que viene presentando el restaurante Don Shalo, por esa razón, la finalidad principal de este estudio es diseñar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral, de tal forma de hacer frente a estas deficiencias y el restaurante sea más competitivo en el sector gastronómico mediante el talento humano de sus trabajadores.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

En México, Gabriel (2020) propuso medir la asociación de engagement en la motivación. El enfoque fue cuantitativo con una muestra de 100 trabajadores. Sus encuestas arrojaron que el 60% se sienten motivados en seguir trabajando, puesto que tienen pensado llegar lejos en la empresa, a pesar de los límites que se les presente. Se concluye que los niveles de compromiso y de motivación de los colaboradores están bajos, lo cual causa que sean rotados constantemente y tengan

poco interés en aportar valor.

En Argentina, Tomás (2021) tuvo como prioridad analizar los factores que impactan en el engagement. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 54 empleados. Los instrumentos evidenciaron que el 51.90% de colaboradores considera que la empresa los estimula a su desarrollo profesional, dado que les otorga capacitaciones y les brinda oportunidades de crecimiento en sus áreas de trabajo. Terminó concluyendo que el bajo nivel de engagement tiene una repercusión negativa no solo en la salud y bienestar de las personas, sino también al desarrollo de la compañía.

En Ecuador, Cisa (2021) estableció como finalidad evaluar los niveles de engagement. El estudio fue cuantitativo y 35 colaboradores fue el universo. Sus encuestas indican que el 49% de los trabajadores no se sienten llenos de energía cada vez que acuden a su centro de labores, lo que origina que cumplan con sus actividades sin las ganas suficientes. Terminó deduciendo que el engagement se asocia directamente con el estado psicológico del colaborador, lo cual permite que se desarrollen eficientemente y se sientan inspirados ante el cumplimiento de sus actividades.

En Bolivia, Veliz (2020) en su tesis cuyo propósito fue identificar qué factores motivacionales inciden en el rendimiento. El tipo fue cuantitativo con una población de 65 trabajadores. Así mismo, halló que el 58.3% no se encuentran motivados ante las tareas que se les delegan, ya que no se sienten seguros en sus puestos y no tienen la libertad de expresar sus opiniones. Finalizó concluyendo que la motivación incide en el rendimiento del personal, lo cual origina que alcancen niveles óptimos de productividad, mejoren sus competencias y cumplan con sus obligaciones.

En Colombia, Brito et al. (2020) plasmó calcular la repercusión que tiene el clima laboral en el rendimiento. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 75 colaboradores, en el que halló que el 52% afirma que la empresa les otorga premiaciones cuando muestran un rendimiento óptimo en sus puestos de trabajo. Finalizó infiriendo que el desempeño se ve influenciado cuando la gerencia le otorga

los recursos necesarios para que les resulte más fácil terminar con cada una de sus tareas y finalmente se genere un buen ambiente de trabajo.

A nivel nacional

En Arequipa, Salazar (2022) propuso validar si rendimiento es influenciado por el engagement. El tipo fue cuantitativo y 133 colaboradores fue el universo. Sus cuestionarios indican que el 42% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de dedicación, puesto que sus labores no las considera retadoras y no les da orgullo ser parte de la compañía. Terminó infiriendo que el engagement produce una afectos positivos en el desarrollo del colaborador, lo cual genera que se responsabilicen en conseguir los objetivos fundamentados por la gerencia.

En Huancayo, Jacobe (2021) en su tesis planteó explorar la incidencia del engagement en el desempeño. El diseño fue no experimental y la muestra 19 trabajadores, en el que obtuvo que el 78.9% poseen un nivel alto de vigor, debido a que su espacio de trabajo los llena de vitalidad y tienen intenciones de continuar trabajando por más tiempo. Acabó concluyendo que el engagement repercute de forma positiva en el estilo de vida del colaborador, lo cual significa que su grado de compromiso contribuya a su bienestar físico y psicológico.

En Lima, Vega y Zanabria (2021) tuvo como prioridad calcular el efecto del engagement en la cultura organizacional. El tipo fue correlacional y la muestra de 80 personas, quienes el 51% posee un nivel medio de engagement, puesto que su grado de energía no es el más óptimo y no suelen mostrarse comprometidos ante los objetivos institucionales. Llegaron a concluir que el engagement contribuye a que se promueva una buena cultura organizacional, generando que se formen hábitos, valores y creencias en el interior de la organización mediante el compromiso del personal.

En Trujillo, Chavez (2020) estableció evaluar la incidencia que tiene la capacitación en el desarrollo. El tipo fue cuantitativo y 49 trabajadores fue el universo. Sus encuestas indican que el 41% de los colaboradores señalan que la

empresa no les ofrece capacitaciones que les permita maximizar sus conocimientos y actitudes, lo cual genera que no sean eficientes en sus puestos laborales. Se infiere que el rendimiento de los operarios se ve dañado porque no conocen las políticas de capacitación y no les otorgan los materiales básicos para agilizar su rendimiento.

En Cusco, Ustua (2022) planteó corroborar si el desempeño favorece a las relaciones interpersonales. El tipo fue correlacional con una población de 59 trabajadores. Así mismo, encontró que el 37.3% posee un nivel alto de desempeño laboral, ya que se enfocan en que cada una de sus tareas las terminen eficientemente y aporten valor a los objetivos propuestos. Terminó concluyendo que los colaboradores muestran un mejor rendimiento cuando establecen buenas relaciones interpersonales tanto con sus colegas como con sus jefes de área.

A nivel local

Chanduvi (2021) planteó corroborar si el engagement produce un buen desempeño. El tipo fue correlacional y el universo de 100 personas, las cuales el 60% se encuentra en un nivel bajo de absorción, ya que el tiempo pasa lento cuando laboran, se distraen con lo que pasa a su alrededor y no están inmersos ni felices con las tareas que se les delegan. Finalizó concluyendo que los colaboradores no están muy comprometidos con la institución, ya que no se sienten inspirados ni felices ante los objetivos plasmados por la gerencia.

Ruiz (2021) estableció evaluar el efecto del engagement en la productividad del personal. El tipo fue cuantitativo y 35 trabajadores fue el universo. Sus encuestas indicaron que el 50% se encuentra en un nivel medio de engagement laboral, ya que no están totalmente comprometidos con las diversas tareas otorgadas por sus jefes ocasionando que disminuya los grados de productividad. Se concluye que los colaboradores no muestran una actitud positiva ante sus actividades repercutiendo negativamente en su rendimiento y no logren alcanzar los resultados institucionales.

Rivera (2020) en su tesis cuyo propósito fue hallar si el engagement contribuye a una mejor calidad del personal. El tipo fue cuantitativo con una muestra de 100 trabajadores, en el que halló que el 28% se encuentra a gusto con los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa, lo que ocasiona que den su máximo rendimiento e incrementen su permanencia en sus puestos. Terminó concluyendo que el engagement logra influir en el estilo de vida del trabajador, lo que significa que, si su compromiso es alto, podrán disponer de un buen estado físico y psicológico en la organización.

Reyes (2022) tuvo como propósito validar si la motivación se asocia con el rendimiento. El tipo fue cuantitativo y la muestra de 64 trabajadores, quienes el 56.25% de los trabajadores tienden a cumplir satisfactoriamente con las tareas que se les encargan, lo que origina que superen las expectativas de sus jefes y tiendan a subir de puesto. Finalizó deduciendo que el rendimiento del personal se ve influenciado cuando se encuentran motivados, ya sea porque reciben reconocimientos o les incrementan su salario.

Castillo (2022) propuso implementar un programa de capacitación para incidir en el desarrollo del personal. El tipo fue propositivo y 60 colaboradores fue el universo. Así mismo, halló que el 65% de los trabajadores afirman que establecen una comunicación fluida y clara con los demás integrantes de la organización, lo que origina que exista confianza al momento que trabajen en equipo. Finalizó concluyendo que la necesidad de los trabajadores por recibir la capacitación ha sido alta, lo que ha provocado que su rendimiento sea más óptimo y puedan mantenerse en sus áreas laborales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Engagement

Definiciones

Rosado et al. (2020) argumenta que el engagement se define como la entrega del personal hacia su trabajo y se destaca por mostrar elevados grados de energía, entusiasmo y compromiso para alcanzar los objetivos empresariales.

Saks y Gruman (2021) sustentan que el engagement consiste en el compromiso que muestra un trabajador respecto a las tareas que les confían en sus áreas laborales, además, muestra una gran concentración y felicidad que le resulta complicado abandonar sus tareas sin haberlas terminado.

Sharma et al. (2019) argumenta que el engagement es el vínculo que tiene un colaborador con su trabajo, en el que muestra esfuerzo, compromiso y felicidad para cumplir con los objetivos fijados por la compañía en un determinado tiempo.

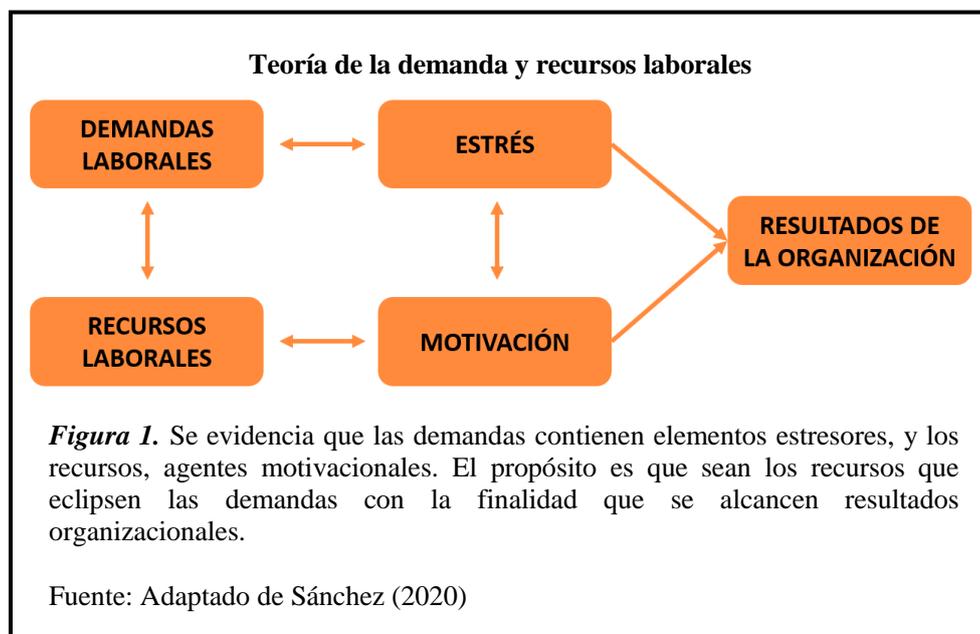
Teoría de la demanda y recursos laborales

Sánchez (2020) sostiene que esta teoría explica la función del engagement en las organizaciones y radica en prevenir hipotéticos casos de agotamiento y desgaste psicológico de los colaboradores. Se fundamenta en dos elementos: los recursos laborales (motivacionales) y las demandas organizacionales (estresores).

Referente a los recursos laborales, están constituidos por agentes motivacionales que disminuyen gran parte los desgastes psicológicos y físicos del personal. Así mismo, las personas muestran satisfacción en el entorno ya que sus necesidades básicas, tales como el crecimiento personal, estabilidad en la empresa, autonomía y comunicación, logran ser cubiertas.

En cuanto a las demandas organizacionales, están compuestas por elementos estresores que afectan la salud emocional del personal, y en altos niveles, logra causar estrés, agotamiento y bajos grados de energía. Del mismo modo, los trabajadores alcanzan ese estado cuando se les presenta demasiada sobrecarga de tareas por parte de los directivos, ya que su prioridad es solo conseguir resultados a nivel organizacional, y la salud de su personal, pasa a un segundo plano.

El objetivo de esta teoría es que las personas encuentren equilibrio entre sus motivaciones con sus jornadas laborales. No obstante, cuando la presión laboral es muy intensa, los colaboradores suelen presentar severos daños psicológicos y físicos que pueden causar su ausencia en la organización. Esto puede originar grandes pérdidas para la empresa, ya que le demandará tiempo y dinero conseguir nuevos reclutas para cubrir esos puestos vacíos. Por ende, el área de recursos humanos tiene que poner en primer plano las necesidades del personal, teniendo en cuenta que, si se encuentran en óptimas condiciones físicas y psicológicas, la productividad será cada vez más alta.



Dimensiones

Para dimensionar el engagement, Rosado et al. (2020) plantea el modelo UWES de Salanova y Shaufeli el cual se descompone en las siguientes dimensiones:

Vigor

Es el deseo que tiene un trabajador de esforzarse al máximo para culminar con las tareas que se les delegan y superar cualquier dificultad que se presente. Así mismo, hace referencia a la buena energía y resistencia mental, incluso, llegan a laborar por largos periodos de tiempo.

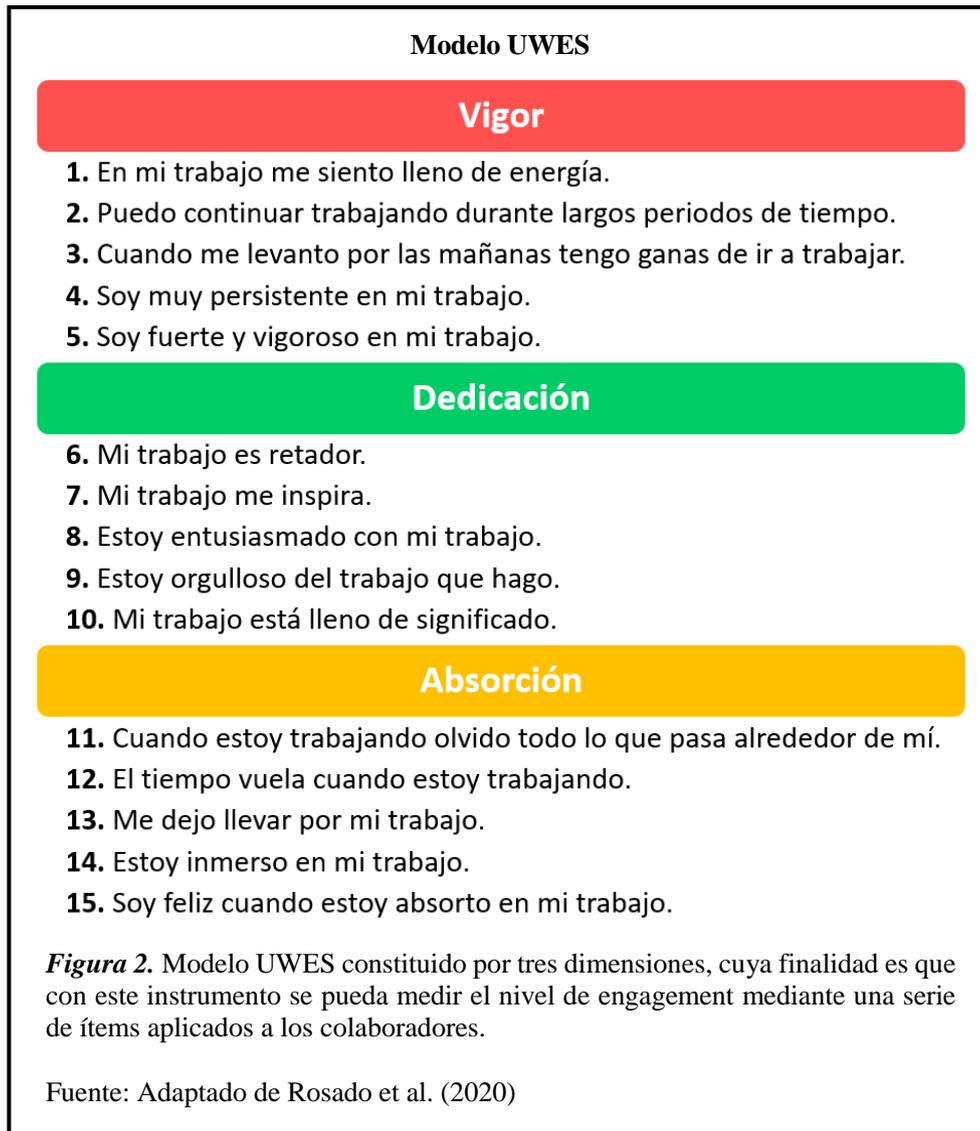
Dedicación

Se refiere a la alta implicación que tienen los colaboradores ante las funciones específicas que cumplen en sus puestos de trabajo. Esta dimensión se basa en el sentido de pertenencia, inspiración y orgullo que tiene el personal hacia la organización, además, afrontan múltiples retos.

Absorción

Es el grado de concentración que alcanza un trabajador en su entorno laboral, en la que pierde la noción del tiempo y le resulta muy difícil abandonar las tareas encomendadas. Así mismo, se muestran inmersos en sus puestos y muestran grados de felicidad mientras continúan con sus labores.

En la Figura 2 se expone el modelo UWES.



Determinantes del engagement

Moriano et al. (2018) sostiene que esta herramienta funciona como el antídoto ante el estrés y agotamiento que pueda perjudicar a los colaboradores. Las empresas deben tener en cuenta estos determinantes para que su productividad no disminuya y puedan destacarse ante la competencia mediante el desarrollo profesional de su personal. Estos determinantes son:

Sistema de recompensas

El área de recursos humanos tiene que evaluar periódicamente al personal acorde al área donde labora y luego otorgarle ciertas recompensas en relación a su óptimo desempeño. El incremento salarial no es el más importante para generar la retención de los trabajadores, sin embargo, la entrega de recompensas puede mantenerlos activos y energéticos dentro de sus puestos.

Trato igualitario

Cada uno de los integrantes de la compañía tienen que recibir las mismas oportunidades que los demás para que tengan deseos de ascender. Tener preferencia por alguien no solo puede generar disgusto, sino también ocasionar conflictos entre ellos y se cree un pésimo contexto laboral. Así mismo, se sugiere que las recompensas sean en equipo, de tal manera que todos se sientan partícipes ante el desarrollo de la empresa.

Solución de problemas

Se refiere a que los colaboradores logren su propia independencia ante cualquier obstáculo o problema que se presente. Esto significa que los superiores no tienen que decirle siempre lo que tienen que hacer, sino dejar que ellos mismos pongan en práctica sus habilidades y competencias ante diversas situaciones. Además, no solo deben de solucionarlos, sino también de anticiparlos para evitar pérdidas de tiempo y dinero dentro de la organización.

Información actualizada

Es imprescindible que todas las áreas de la empresa se mantengan informadas ante los cambios que puedan ocurrir, de tal manera que los colaboradores se encuentren preparados y se genere un ambiente saludable. Esta información tiene que ser verídica y validada, con la finalidad que no se creen especulaciones y confundan a los integrantes de la organización.

Apoyo inmediato

Los trabajadores durante su permanencia en la organización suelen enfrentar nuevos retos y desafíos que se presentan, por esa razón, los directivos deben de ayudarlos inmediatamente con el propósito que no pierdan el enfoque ante las metas trazadas. Así mismo, mejora la comunicación interna y se genera una sinergia en la empresa.

Importancia del engagement

Caldas (2018) señala que el engagement funciona como una conexión emocional que tiene una persona hacia su trabajo, y mediante su esfuerzo y dedicación, logra cumplir los objetivos de la empresa. Esto ocurre cuando la gerencia prioriza la salud de sus trabajadores, sin embargo, cuando pasa a un segundo plano, suele darse el ausentismo en la organización y afecta considerablemente la productividad laboral.

Así mismo, el engagement tiene una gran relevancia en las organizaciones por las siguientes razones:

Los colaboradores podrán laborar en un ambiente propicio y saludable, ya que su propósito estará alineado a los fines empresariales y podrán acatar órdenes de los superiores sin ningún problema. Además, su entorno influye mucho en su comportamiento generando que tengan una alta concentración ante cada de unas de las actividades que les encomienden.

El personal se sentirá motivado a conseguir los resultados esperados por los directivos, debido a que trabajarán con altos niveles de entusiasmo y energía, enfrentando diversas situaciones complicadas con una actitud positiva. En este punto, las personas se encuentran muy satisfechas con sus cargos, incluso, llegan a extender su horario de trabajo para alcanzar los objetivos plasmados por la gerencia.

Alta proactividad ante la toma de decisiones, dado que los colaboradores son independientes y asumen con responsabilidad cualquier actividad que se les asigne. Además, serán partícipes ante la toma de decisiones, aportando ideas que contribuyan al crecimiento organizacional y a la vez superen las expectativas de sus superiores.

Mayor amabilidad y respeto con todos los miembros de la empresa, esto sucede dado que no existe envidia ni fines personales, sino que todos laboran en equipo para alcanzar las metas trazadas por la empresa. Así mismo, la retroalimentación es muy buena, ya que no solo los jefes la otorgan, sino también los trabajadores en relación a su experiencia y conocimiento.

Equilibrio entre los fines personales y laborales, ya que los colaboradores no consideran su cargo de forma forzosa, sino como una responsabilidad en el que transmiten su máximo esfuerzo para que los resultados se den lo más pronto posible. Así mismo, esto contribuye a su salud mental, dado que reducirán índices de estrés y su permanencia en la empresa será por muchos años más.

Factores que influyen en el engagement

Sánchez (2020) afirma que el engagement es influenciado por diversos factores que generan que los trabajadores se sientan altamente comprometidos y tengan un rendimiento más óptimo en sus puestos.

En la Figura 3 se muestra estos factores:

Factores que influyen en el engagement

Personas:

- Alta gerencia
- Jefe inmediato y compañeros de trabajo
- Clientes

Compensación total:

- Salario
- Beneficios
- Distinciones

Prácticas de la compañía

- Prácticas del departamento de Recursos Humanos
- Evaluación de rendimiento
- Diversidad e imagen institucional

Trabajo:

- Actividades laborales
- Procesos y recursos
- Contexto físico laboral

Oportunidades

- Carrera dentro de la organización
- Aprendizaje
- Crecimiento

Figura 3. Este esquema está influenciado por: personas, compensaciones, prácticas profesionales, trabajo y oportunidades. Todas las áreas de la empresa deben de compartir la misma visión, de tal forma que se produzca una sinergia y se beneficien tanto los colaboradores como la organización.

Fuente: Adaptado de Sánchez (2020)

1.3.2. Desempeño laboral

Definiciones

Bayón (2019) lo define como la forma en que los colaboradores logran cumplir con sus funciones laborales mediante sus habilidades y competencias requeridas por sus puestos de trabajo.

Vesa (2021) indica que el desempeño laboral son determinadas acciones o actitudes que posee un colaborador para el logro de los objetivos, cumpliendo sus funciones de forma óptima y superando las expectativas de los supervisores.

Bornstein (2018) lo conceptualizan como la efectividad y experiencia que dispone el personal ante cada actividad asignada para la ejecución de las metas institucionales en un determinado plazo.

Teoría de X y Y de McGregor

Pérez (2018) indica que esta teoría fundamenta la importancia del desempeño laboral tomando como referencia dos tipos de trabajadores: X y Y.

En cuanto a X, es una persona que tiene disgusto por las actividades que les encomiendan y tienden a evitarlas en lo más que pueda, así mismo, muestra un comportamiento de rebeldía en su puesto de trabajo. No le gusta hacerse responsable de las tareas que se le asigna y tiene muy pocos deseos de desarrollarse profesionalmente. Las veces que emprenden determinadas acciones es cuando la empresa les otorga órdenes muy estrictas y sujetas a castigos, ya que es la única forma que contribuyan a los resultados institucionales.

Respecto a Y, es la persona que no tiene fatiga por el trabajo, considera sus tareas como algo primordial y asumen con responsabilidad cada una de sus actividades. Además, muestran una actitud positiva ante cualquier problema y su alta energía contribuye a que se forme un ambiente adecuado en el interior de las

instalaciones. Para culminar con sus jornadas, no necesita que alguien lo esté supervisando ni mucho menos que les den órdenes, dado que tiene claridad sobre las cosas que tiene que hacer. Es una persona proactiva y su rendimiento es tan alto que los directivos suelen otorgarle reconocimientos para que siga aportando valor a la empresa.

Estas diferencias muestran que los colaboradores pueden actuar bajo órdenes o por responsabilidades, sin embargo, los directivos llegan a tomar medidas muy severas cuando hay incumplimiento de tareas. Por otro lado, el colaborador Y, es la persona más idónea para el crecimiento organizacional, puesto que es muy proactiva e incluso llegan a culminar con sus tareas antes del tiempo pactado por la gerencia. Finalmente, la empresa puede plasmar una serie de incentivos para que los trabajadores mantengan esas ganas y entusiasmo ante las metas de la organización, y posteriormente, sean un modelo a seguir para aquellas personas que tienen un rendimiento bajo.

Dimensiones

Para dimensionar el desempeño laboral, Bayón (2019) propone las siguientes dimensiones para medir la variable:

Desarrollo

Se refiere a las capacitaciones que se les otorgan a los trabajadores para que puedan potenciar sus conocimientos y habilidades relacionadas a sus puestos laborales. Las habilidades más destacadas son: iniciativa en el trabajo, adaptabilidad, aporte de ideas y solución de conflictos. Esto permite que el personal sea más eficiente y termine sus labores antes del tiempo establecido.

Relaciones

Consiste en la manera de cómo se comunican los colaboradores con sus compañeros de trabajo y con sus jefes. Esta comunicación conlleva a la

construcción de equipos de trabajo, se formen lazos de confianza y logren comprender las necesidades de otras personas.

Reconocimiento

Son las compensaciones que le otorga una organización a los colaboradores cuando logran alcanzar determinadas metas en un tiempo previamente establecido. Mediante los reconocimientos, los trabajadores se sentirán motivados, valorados y con deseos de crecer profesionalmente. Los reconocimientos más utilizados son las premiaciones en público y los incentivos económicos.

La evaluación de desempeño

Ayensa (2022) afirma que se basa en reunir las principales herramientas para analizar el rendimiento de cada uno de los miembros de la compañía, de tal manera que, con esa información, se pueda escoger mejor a los colaboradores ante sus puestos de trabajo. Así mismo, se tendrá claridad y precisión mediante las métricas obtenidas de los trabajadores para tomar mejores decisiones.

El propósito principal de la evaluación de desempeño es que las organizaciones sean más competitivas y eficaces mediante el progreso de los colaboradores ante el logro de los objetivos. Además, se podrán obtener datos fiables y actualizados sobre el rendimiento del personal e identificar posibles mejoras a nivel individual y grupal.

Del mismo modo, tras obtener los resultados de las evaluaciones, se podrá otorgar un sistema de premiaciones y recompensas de acuerdo a las metas alcanzadas en sus puestos laborales. De esta forma, los integrantes de la organización podrán laborar con más efectividad y se creará un ambiente saludable enfocado a resultados.

Etapas de la evaluación de desempeño

Ayensa (2022) argumenta que es un proceso largo que está conformado por diversas etapas. Sin embargo, antes que se lleva a cabo, es imprescindible que se tenga en claro lo que se quiere conseguir con esa evaluación para que el resultado sea más fiable y específico. Así mismo, las etapas de evaluación de desempeño son:

Plasmar los indicadores de evaluación: Se debe tener en cuenta las competencias, habilidades y conocimientos que se pretende medir. Estos factores son categorizados mediante una escala numérica en relación a la importancia que se le otorgue.

Determinar el método: En relación a los indicadores se debe plasmar un método conforme al objetivo de la evaluación. Además, tiene que ser acorde a las diversas áreas que conforma la empresa.

Seleccionar a los evaluadores: Estas personas deben de cumplir con ciertos requisitos para que la evaluación tenga resultados más precisos. En ciertos casos, puede ser una persona externa, los superiores, los mismos trabajadores o los clientes según la situación por la que se encuentra pasando la empresa.

Diseñar encuestas de evaluación: Las premisas planteadas tienen que corresponder al puesto en específico que se pretende evaluar. Además, deben estar bien diseñadas y que mida lo que tenga medir. Por otro lado, suelen aplicarse entrevistas u otros instrumentos que permitan enriquecer los datos que están recogiendo.

Lanzar la evaluación: Las encuestas son aplicadas a un grupo de personas con el propósito que respondan de forma libre sin que el entorno o elementos externos influyan en sus criterios. De esta forma, los resultados serán más reales y la empresa tomará mejores decisiones.

Medición de resultados: Las evaluaciones pasan a ser procesadas estadísticamente y se da una interpretación a cada una de las respuestas obtenidas. Es importante que los resultados sean lo más transparentes posibles, sin manipulación alguna, ya que la más mínima intervención puede generar grandes pérdidas a la organización.

Comunicar los resultados: Finalmente, se realiza un informe detallado en gráficas para comunicar de forma asertiva y transparente los resultados obtenidos. En este punto se podrá plasmar qué mejoras se pueden realizar a nivel de organizacional.

Beneficios

Pérez (2018) afirma que este tipo de pruebas son determinantes para el crecimiento organizacional. Así mismo, genera los siguientes beneficios:

Objetivos claros

Los miembros de la empresa tienen los objetivos claros y definidos, además, plasman una serie de pasos para que lleguen a cumplirse de manera efectiva. El personal trabaja en conjunto, formando equipos de alto rendimiento para que los resultados sean lo más antes posible.

Resultados medibles

El desenvolvimiento de los trabajadores está sujeto a una serie de métricas para que vayan monitoreando sus mejoras o puntos débiles a reforzar. Con estos resultados, la empresa tomará mejores decisiones ante la ubicación de los colaboradores en sus puestos laborales.

Miembros competitivos

Los trabajadores logran maximizar sus habilidades blandas y técnicas que

contribuyen a elevar su potencial ante la lista de tareas que se les encargan. Así mismo, promueven más la autocapacitación, de tal forma que puedan crecer profesionalmente en la organización.

Compromiso institucional

Los trabajadores ahora se sienten impulsados a seguir dando su máximo esfuerzo y no ven su trabajo como algo obligatorio. Ahora vibran con los objetivos empresariales y están dispuestos a hacer más de lo debido por querer alcanzarlos.

Reconocimiento

La empresa les otorga distinciones en base a los logros que alcanzan los colaboradores cuando cumplen sus tareas antes del tiempo establecido. Esto les permite que no desvíen su concentración ante las actividades que se les delegan en sus puestos.

Liderazgo interno

Los colaboradores son proactivos y suelen aportar nuevas ideas que ayudan al desarrollo de la organización. Ya no dependen de los mandatos, sino que ellos mismos actúan por voluntad propia para contribuir al crecimiento empresarial.

1.4. Formulación del problema

¿El engagement mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Tal como la define Serrano (2020) la justificación se refiere en explicar los motivos por el que se desarrolla un estudio. Así mismo, se clasifica en teórica, práctica y social.

Teórica

Se justifica en teorías y conceptos que revisten estos fenómenos, dado que el compromiso de los colaboradores contribuye a que su rendimiento sea el más óptimo y a la vez muestren un estado mental positivo. Del mismo modo, los resultados que se deriven de esta tesis, podrán ser citados como referencia para otros estudios semejantes.

Práctica

El restaurante Don Shalo podrá evitar la rotación y ausencia del personal, puesto que no solo se sentirán comprometidos, sino que trabajarán con entusiasmo y energía mostrando una buena actitud ante sus funciones laborales. Posteriormente, su desempeño se irá incrementando y el restaurante podrá diferenciarse de la competencia mediante el talento humano.

Social

Los clientes del restaurante Don Shalo contará con colaboradores felices y eficientes ante cada una de sus tareas. Así mismo, atenderán de forma cordial al público en general, otorgándoles una excelente atención para que degusten de los platos.

1.6. Hipótesis

H1: El engagement mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.

Ho: El engagement no mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.

Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

II. MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Es de tipo descriptivo – propositivo. Es descriptivo, ya que las propiedades y particularidades de las variables son descritas para una mayor comprensión del tema. Es propositivo, dado que, a raíz de una problemática que afecta a un escenario, se diseña una propuesta como solución estratégica; en este asunto, se elabora una propuesta de engagement para el desempeño de los colaboradores del restaurante Don Shalo (Serrano, 2020).

2.1.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental – transversal. Es no experimental, puesto que ninguna de las variables de estudio ha sido manipuladas, sino se estudiaron en su estado natural. Es transversal, ya que los datos se recogieron en una situación única; en este caso, se aplicaron los instrumentos una sola vez a los colaboradores del restaurante Don Shalo. (Escobar y Bilbao, 2020).

Diseño:

M → O → P

Donde:

M = Muestra

O = Información a recoger.

P = Propuesta

2.2. Población y muestra

La población consiste en el número de personas con rasgos similares y son seleccionados para ser analizados (Tille, 2020). Del mismo modo, la población estuvo conformada por 33 colaboradores del restaurante Don Shalo. Así mismo, al ser un tamaño asequible para la recopilación de datos, no se aplicó ningún tipo de muestreo, por ello, se tomó en cuenta la cantidad establecida en la población.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Engagement

Rosado et al. (2020) argumenta que el engagement se define como la entrega del personal hacia su trabajo y se destaca por mostrar elevados grados de energía, entusiasmo y compromiso para alcanzar los objetivos empresariales.

Desempeño laboral

Bayón (2019) lo define como la forma en que los colaboradores logran cumplir con sus funciones laborales mediante sus habilidades y competencias requeridas por sus puestos de trabajo.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de engagement

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Engagement	Vigor	Energía Periodo Ganas Persistente Vigoroso Retador	1 – 5	Encuesta - cuestionario
	Dedicación	Inspiración Entusiasmo Orgullo Significado Olvido	6 – 10	
	Absorción	Tiempo Llevar Inmerso Feliz	11 – 15	

Tabla 2*Operacionalización de desempeño laboral*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Desempeño laboral	Desarrollo	Capacitación Iniciativa Adaptabilidad Idea Solución	16 – 20	
	Relaciones	Compañero Jefe Equipo Confianza Comprender Motivación Valorado	21 – 25	Encuesta - cuestionario
	Reconocimiento	Crecimiento Premiación Incentivo	26 – 30	

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleó como técnica la encuesta. Gómez et al. (2020) afirma que la encuesta es un conjunto de afirmaciones estructuradas y medibles que son aplicadas a un grupo de personas que poseen rasgos en común para conocer sus percepciones ante un determinado contexto.

Como instrumento se utilizó el cuestionario. Argimón y Jiménez (2019) sostienen que el cuestionario es un documento que contiene una lista de ítems redactados con un lenguaje práctico y sencillo de tal forma que los sujetos puedan contestar con mayor veracidad y posteriormente esas respuestas sean tabuladas en datos numéricos.

En cuanto a la validez del instrumento, se optaron por tres expertos en la materia de estudio, quienes a través de sus criterios dieron su conformidad para que sea aplicado a los colaboradores previamente seleccionados. Estas validaciones pueden apreciarse en los anexos de esta investigación.

Respecto a la confiabilidad, se ejecutó el coeficiente de alfa de Cronbach para medir la fiabilidad del cuestionario.

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	30

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3, se obtuvo un coeficiente de 0,985 siendo N el número de ítems que constituyen el cuestionario. Según Padilla et al. (2018) indica que cuando el coeficiente es mayor a 0,72, el instrumento posee una aceptable y excelente confiabilidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento de datos fue el siguiente:

Se solicitó autorización previa al restaurante Don Shalo para poder iniciar con el estudio.

Se realizó el marco teórico de ambas variables para profundizar las temáticas plasmadas.

Se construyeron los cuestionarios para calcular las métricas de ambos fenómenos.

Los instrumentos se aplicaron a los colaboradores del restaurante Don Shalo para conocer sus criterios.

Los datos numéricos fueron sometidos en los programas Excel y SPSS para el cálculo de las inferencias.

Se diseñó una propuesta basada en el engagement para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores como alternativa de solución a la problemática.

2.6. Aspectos éticos

Respeto: Los sujetos involucrados en la culminación de esta investigación, se les solicitó sus datos personales aclarándoles que su información estuvo protegida y sus opiniones fueron anónimas durante la aplicación de los instrumentos.

Beneficencia: Los sujetos que participaron, se les valoró y respetó cada una de sus decisiones, de tal forma que su colaboración sea de forma voluntaria y los resultados de los instrumentos sean los más verídicos posibles.

Justicia: Las opiniones de cada una de las personas fueron tomadas de forma equitativa en la ejecución de los cuestionarios. Además, previamente, se les aclaró que su participación solo fue para fines netamente académicos y científicos.

2.7. Criterios de rigor científico

Credibilidad: Cada una de las métricas obtenidas de los instrumentos fueron verídicas, ya que los colaboradores actuaron de forma natural con ganas de aportar a este estudio.

Transferibilidad: La información que se recolectó fue con el único objeto de reparar el contexto del restaurante, además, los cuestionarios que fueron diseñados en el marco teórico podrán ser tomados en otros estudios semejantes.

Replicabilidad: Los resultados obtenidos podrán tomarse como referencia para otras tesis de tipo propositivo, de tal forma que las actividades que se plantean en esta propuesta puedan ser moldeables y aplicables

Neutralidad: El desarrollo de este estudio se dio con mucha rigurosidad y veracidad, ya que las opiniones de los colaboradores se tomaron tal cual durante la implementación de los cuestionarios.

Relevancia: Los objetivos que se plantearon al inicio se cumplieron por completo mediante tablas y figuras, por tanto, la culminación de esta tesis es un gran aporte para las empresas que poseen una problemática similar.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Tabla 4

Nivel de engagement

Nivel	n	%
Muy Alto	5	15%
Alto	6	18%
Medio	16	48%
Bajo	4	12%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

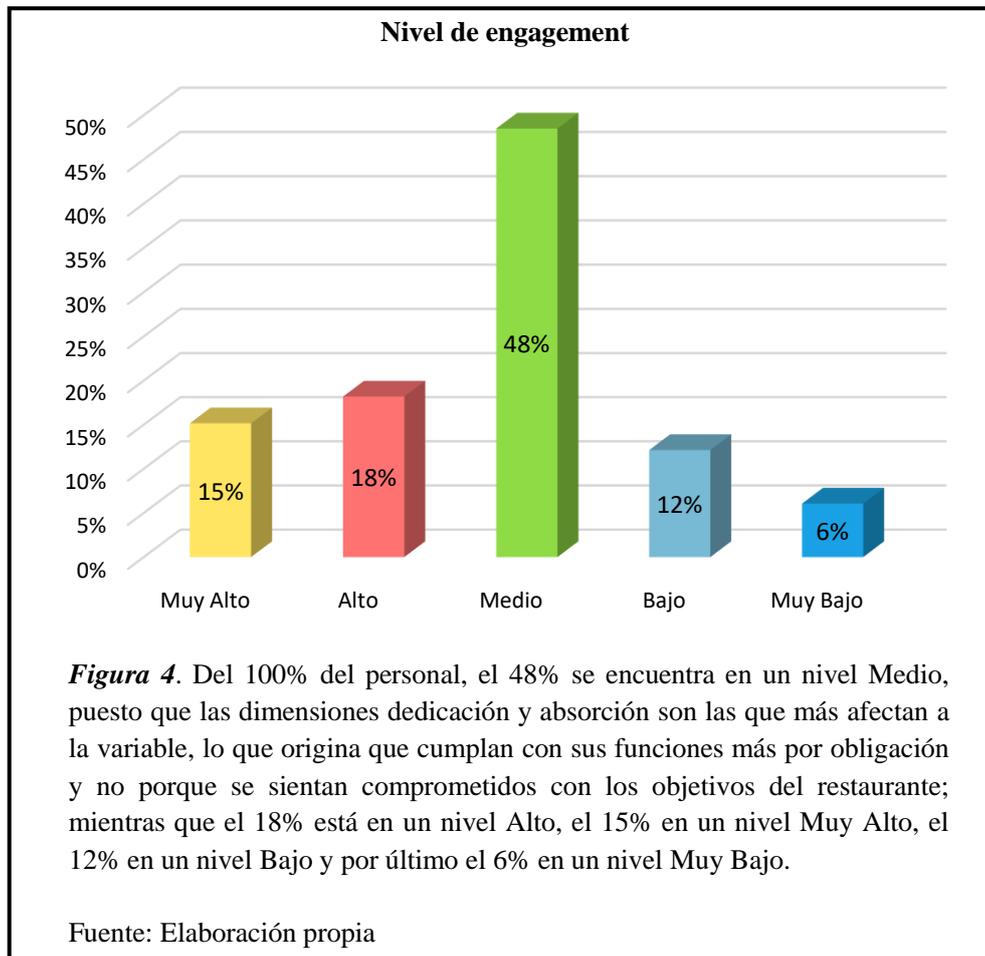


Tabla 5

Nivel de vigor

Nivel	n	%
Muy Alto	9	27%
Alto	11	33%
Medio	8	24%
Bajo	3	9%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

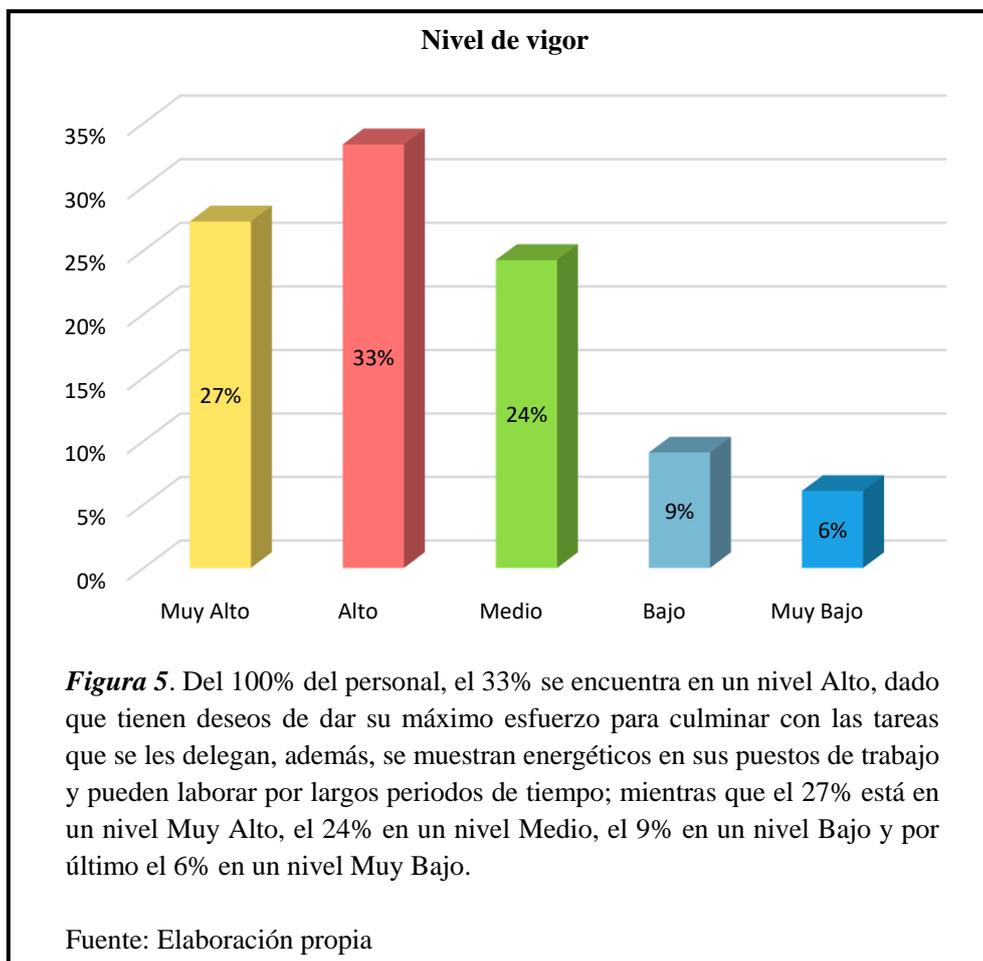


Tabla 6

Nivel de dedicación

Nivel	n	%
Muy Alto	5	15%
Alto	3	9%
Medio	9	27%
Bajo	14	42%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

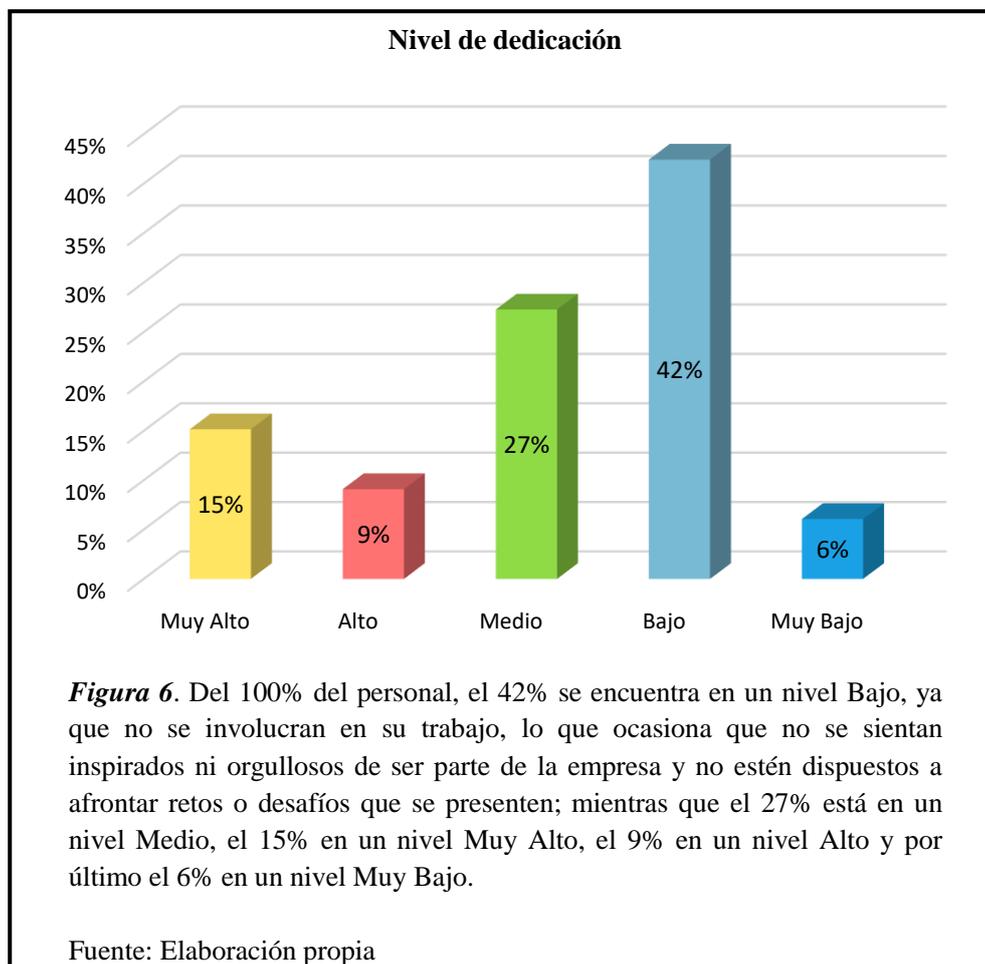
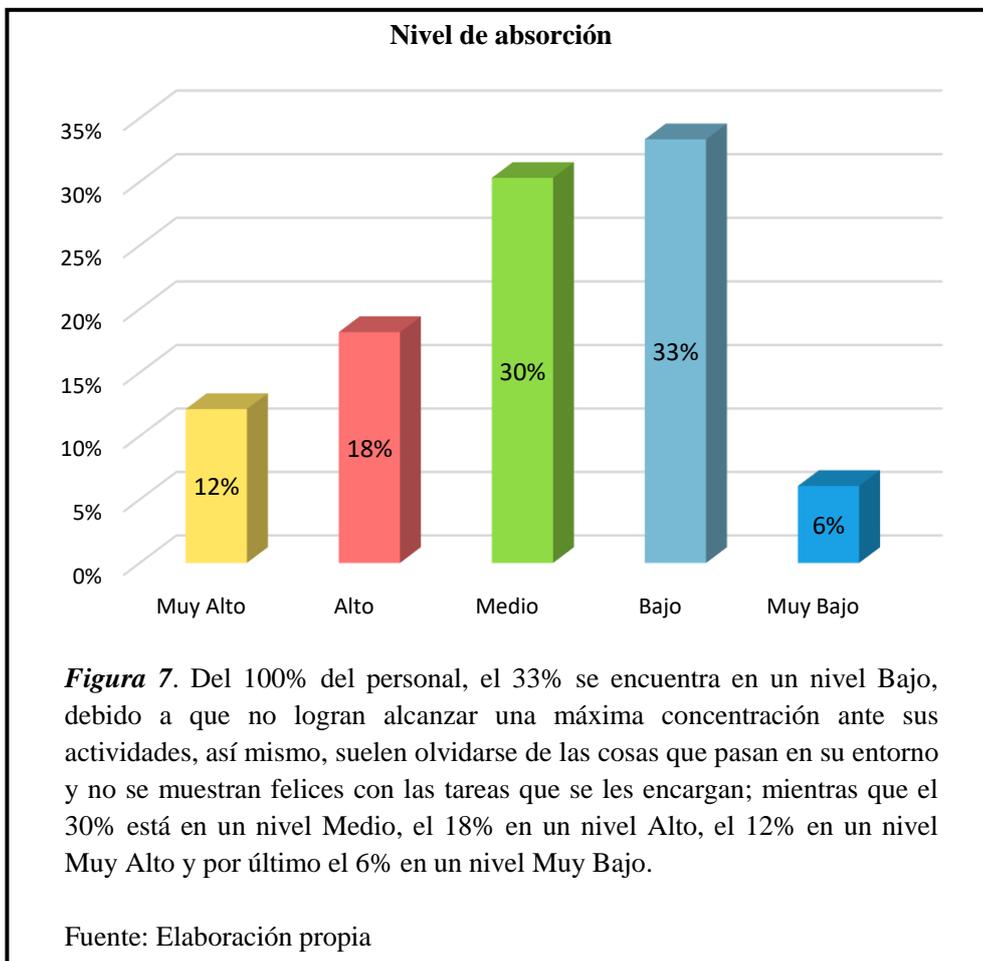


Tabla 7

Nivel de absorción

Nivel	n	%
Muy Alto	4	12%
Alto	6	18%
Medio	10	30%
Bajo	11	33%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia



Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Tabla 8

Nivel de desempeño laboral

Nivel	n	%
Muy Alto	5	15%
Alto	6	18%
Medio	13	39%
Bajo	7	21%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

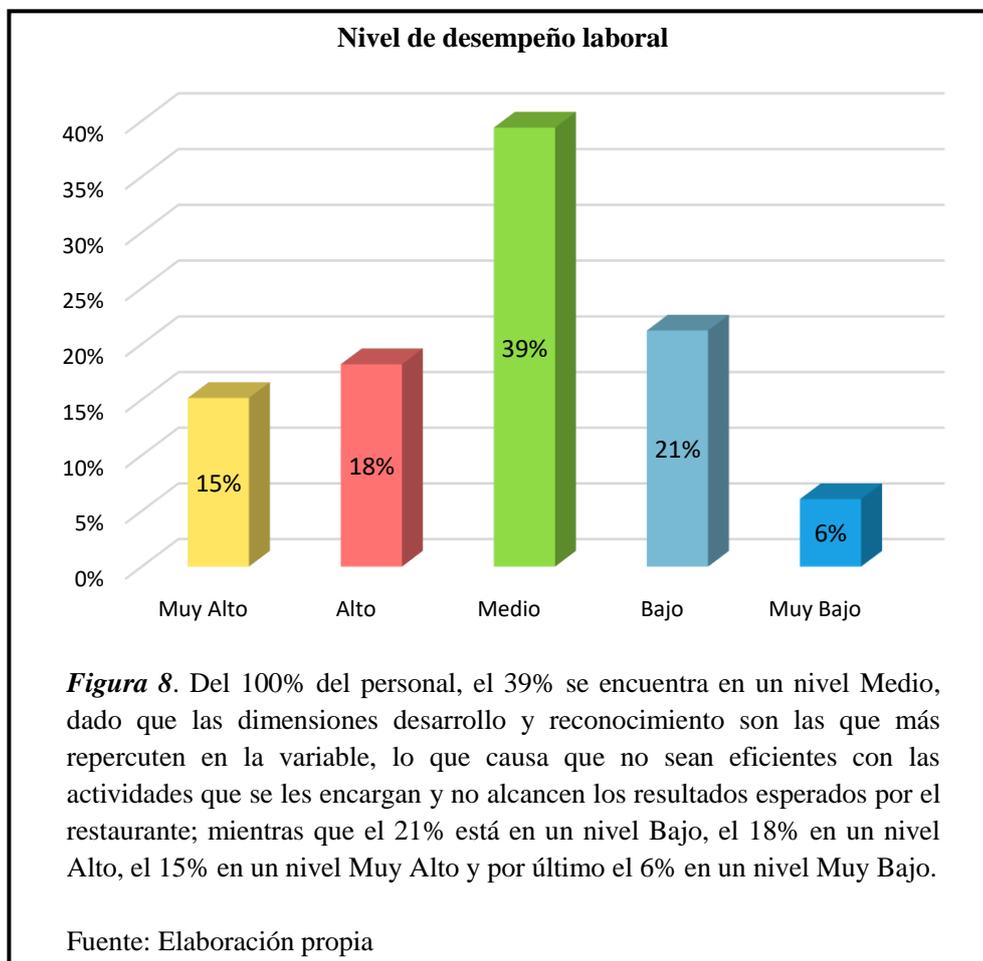


Tabla 9

Nivel de desarrollo

Nivel	n	%
Muy Alto	4	12%
Alto	5	15%
Medio	9	27%
Bajo	12	36%
Muy Bajo	3	9%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

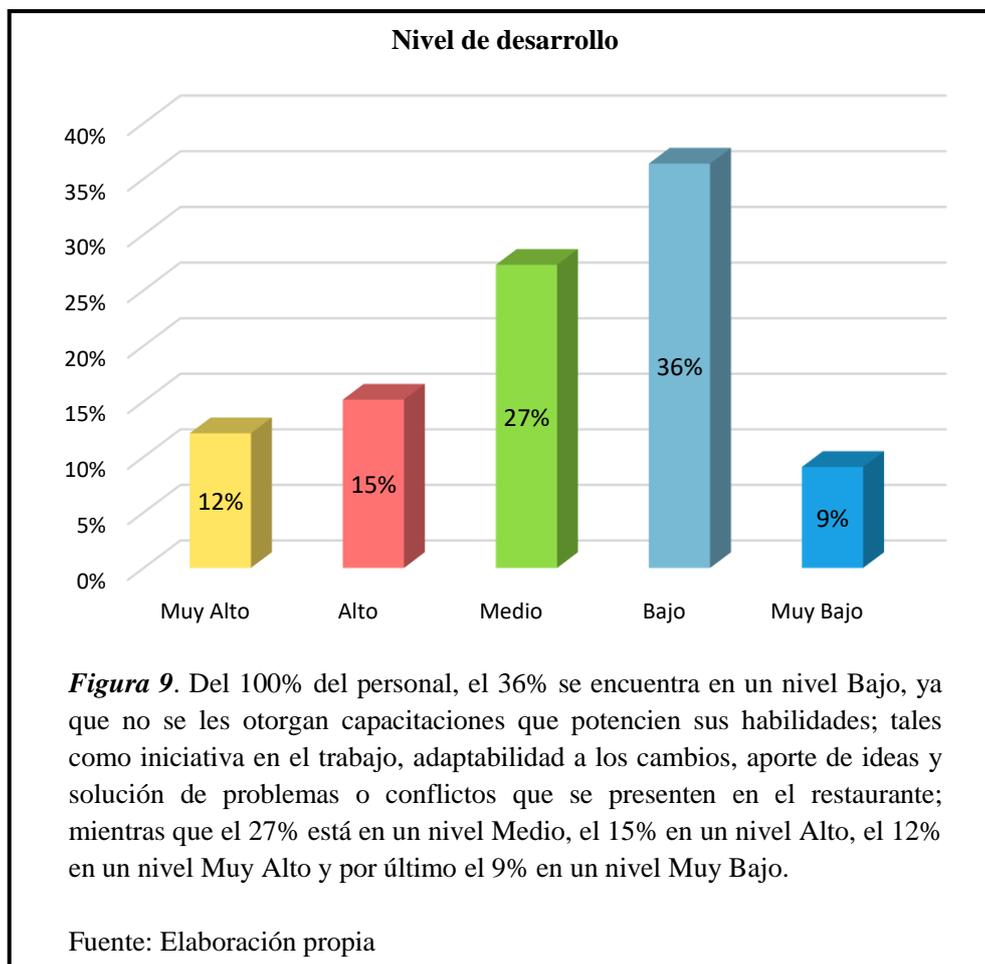


Tabla 10

Nivel de relaciones

Nivel	n	%
Muy Alto	9	27%
Alto	11	33%
Medio	8	24%
Bajo	3	9%
Muy Bajo	2	6%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia

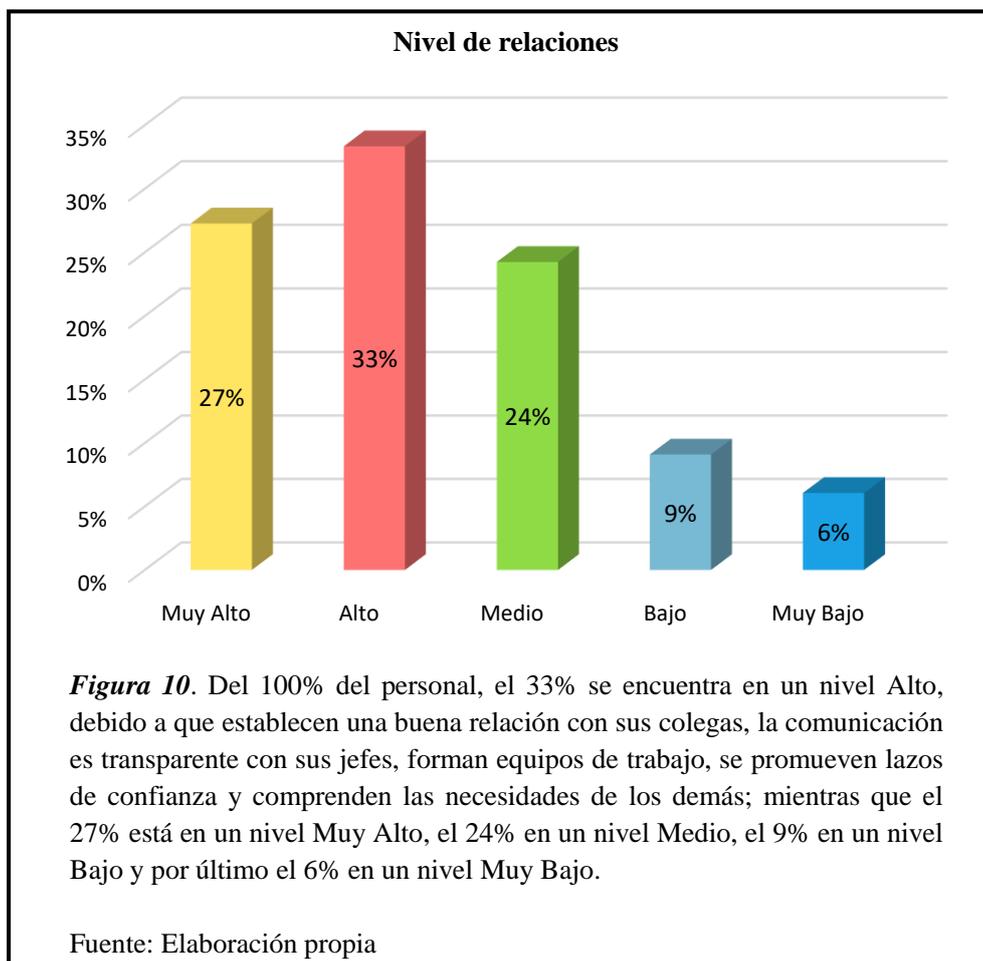
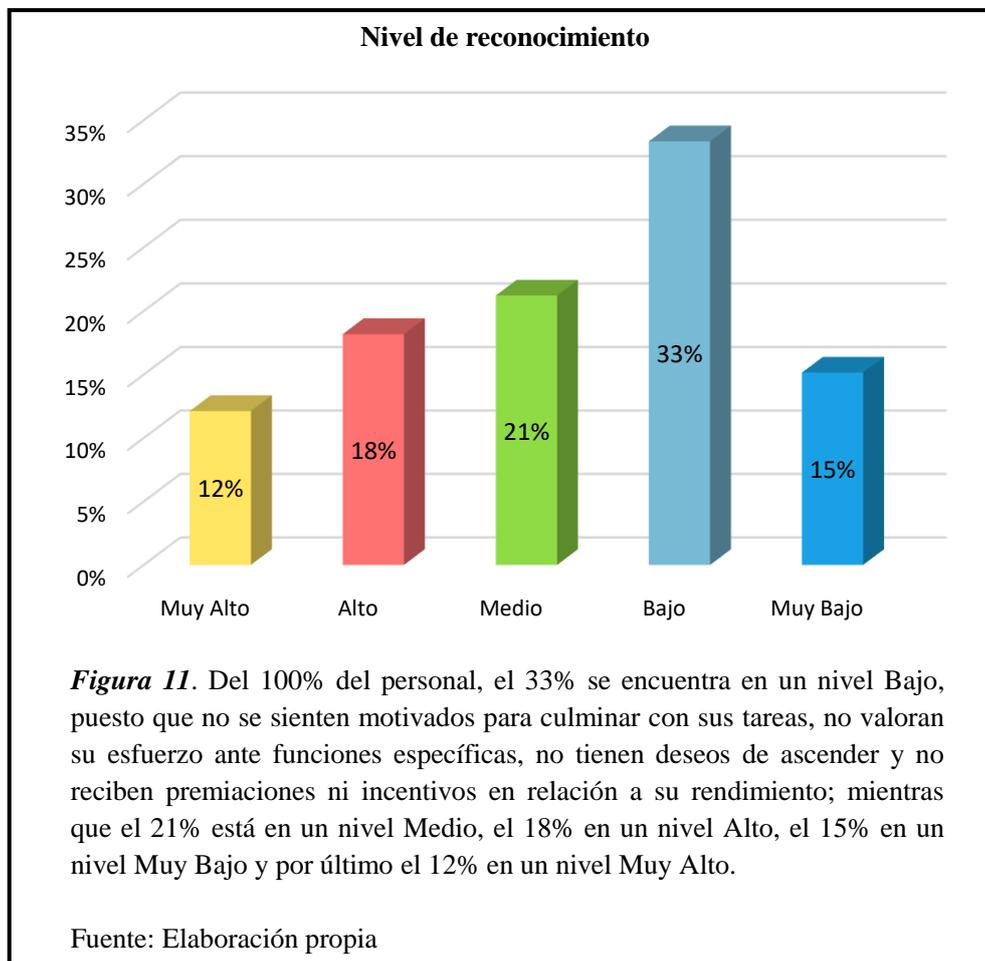


Tabla 11

Nivel de reconocimiento

Nivel	n	%
Muy Alto	4	12%
Alto	6	18%
Medio	7	21%
Bajo	11	33%
Muy Bajo	5	15%
Total	33	100%

Fuente: Elaboración propia



Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Tabla 12

Influencia del engagement en el desempeño laboral

R cuadrado de Pearson	Sig.
,990	,000

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la Tabla 12, mediante el R cuadrado de Pearson (también llamado coeficiente de determinación), se obtuvo un coeficiente de 0,990 siendo significativa con un $p < 0,05$ lo que quiere decir que el engagement influye en un 99,0% en el desempeño laboral.

3.2. Discusión de resultados

Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., se obtuvo que el 48% se encuentra en un nivel Medio, puesto que las dimensiones dedicación y absorción son las que más afectan a la variable, lo que origina que cumplan con sus funciones más por obligación y no porque se sientan comprometidos con los objetivos del restaurante. Según Rosado et al. (2020) argumenta que el engagement se define como la entrega del personal hacia su trabajo y se destaca por mostrar elevados grados de energía, entusiasmo y compromiso para alcanzar los objetivos empresariales.

De forma similar, Vega y Zanabria (2021) obtuvieron que el 51% del personal posee un nivel medio de engagement, debido a que su grado de energía no es el más óptimo y no suelen mostrarse comprometidos ante los objetivos institucionales. Del mismo modo, Ruiz (2021) encontró que el 50% del personal se encuentra en un nivel medio de engagement laboral, ya que no están totalmente comprometidos con las diversas tareas otorgadas por sus jefes ocasionando que disminuya los grados de productividad.

Estos resultados se asemejan a lo que se halló, ya que el personal del restaurante Don Shalo poseen un nivel medio de engagement, lo que causa que no se sientan muy comprometidos con sus actividades y no logren alcanzar los objetivos empresariales en el periodo establecido.

Así mismo, se encontraron los siguientes resultados de las dimensiones de engagement:

La dimensión vigor, se obtuvo que el 33% se encuentra en un nivel Alto, dado que tienen deseos de dar su máximo esfuerzo para culminar con las tareas que se les delegan, además, se muestran energéticos en sus puestos de trabajo y pueden laborar por largos periodos de tiempo. Según Rosado et al. (2020) afirma que el vigor es el deseo que tiene un trabajador de esforzarse al máximo para culminar con las tareas que se les delegan y superar cualquier dificultad que se presente. Así mismo, hace referencia a la buena energía y resistencia mental, incluso, llegan a laborar por largos periodos de tiempo.

De igual manera, Jacobo (2021) obtuvo que el 78.9% de los trabajadores poseen un nivel alto de vigor, debido a que su espacio de trabajo los llena de vitalidad y tienen intenciones de continuar laborando por largos periodos. Este resultado coincide con lo que se halló, dado que el personal del restaurante Don Shalo poseen un nivel alto de vigor, lo que origina que se sientan felices, energéticos y con muchas ganas por empezar a cumplir con sus tareas encomendadas por sus jefes. Sin embargo, de forma opuesta, Cisa (2021) encontró que el 49% de los trabajadores no se sienten llenos de energía cada vez que acuden a su centro de labores, lo que origina que cumplan con sus actividades sin las ganas suficientes.

La dimensión dedicación, se obtuvo que el 42% se encuentra en un nivel Bajo, ya que no se involucran en su trabajo, lo que ocasiona que no se sientan inspirados ni orgullosos de ser parte de la empresa y no estén dispuestos a afrontar retos o desafíos que se presenten. Según Rosado et al. (2020) argumenta que la dedicación se refiere a la alta implicación que tienen los colaboradores ante las funciones específicas que cumplen en sus puestos de trabajo. Esta dimensión se

basa en el sentido de pertenencia, inspiración y orgullo que tiene el personal hacia la organización, además, afrontan múltiples retos.

De forma semejante, Salazar (2022) halló que el 42% de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de dedicación, puesto que sus labores no las considera retadoras y no se sienten orgullosos de pertenecer a la empresa. Este resultado concuerda con lo que se obtuvo en esta tesis, debido a que los colaboradores del restaurante Don Shalo poseen un nivel bajo de dedicación, lo que causa que no muestren sentido de pertenencia hacia la empresa y no sepan afrontar retos o desafíos que acontezcan.

La dimensión absorción, se obtuvo que el 33% se encuentra en un nivel Bajo, debido a que no logran alcanzar una máxima concentración ante sus actividades, así mismo, suelen olvidarse de las cosas que pasan en su entorno y no se muestran felices con las tareas que se les encargan. Según Rosado et al. (2020) manifiesta que la absorción es el grado de concentración que alcanza un trabajador en su entorno laboral, en la que pierde la noción del tiempo y le resulta muy difícil abandonar las tareas encomendadas. Así mismo, se muestran inmersos en sus puestos y muestran grados de felicidad mientras continúan con sus labores.

Así mismo, Chanduvi (2021) halló que el 60% del personal se encuentra en un nivel bajo de absorción, ya que el tiempo pasa lento cuando laboran, se distraen con lo que pasa a su alrededor y no están inmersos ni felices con las tareas que se les delegan. Este resultado se asimila a lo que se encontró, ya que el personal del restaurante Don Shalo están en un nivel bajo de absorción, lo que genera que se desconcentren con mucha facilidad de sus actividades laborales y no se muestren felices en sus áreas de trabajo.

Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., se obtuvo que el 39% se encuentra en un nivel Medio, dado que las dimensiones desarrollo y reconocimiento son las que más repercuten en la variable, lo que causa que no sean eficientes con las actividades que se les encargan y no alcancen los resultados esperados por el restaurante. Según Bayón (2019) lo define como la

forma en que los colaboradores logran cumplir con sus funciones laborales mediante sus habilidades y competencias requeridas por sus puestos de trabajo.

No obstante, Ustua (2022) encontró que el 37.3% de los colaboradores posee un nivel alto de desempeño laboral, ya que se enfocan en que cada una de sus tareas las terminen eficientemente y aporten valor a los objetivos propuestos. Este resultado es distinto a lo que se halló, dado que el personal del restaurante Don Shalo poseen un nivel medio de desempeño laboral, lo que provoca que no maximicen las competencias que requieren sus puestos de trabajo y no sean eficientes ante sus actividades.

Del mismo modo, se obtuvieron los siguientes resultados de las dimensiones de desempeño laboral:

La dimensión desarrollo, se obtuvo que el 36% se encuentra en un nivel Bajo, ya que no se les otorgan capacitaciones que potencien sus habilidades; tales como iniciativa en el trabajo, adaptabilidad a los cambios, aporte de ideas y solución de problemas o conflictos que se presenten en el restaurante. Según Bayón (2019) señala que el desarrollo se refiere a las capacitaciones que se les otorgan a los trabajadores para que puedan potenciar sus conocimientos y habilidades relacionadas a sus puestos laborales. Las habilidades más destacadas son: iniciativa en el trabajo, adaptabilidad, aporte de ideas y solución de conflictos. Esto permite que el personal sea más eficiente y termine sus labores antes del tiempo establecido.

De manera similar, Chavez (2020) obtuvo que el 41% de los colaboradores señalan que la empresa no les ofrece capacitaciones que les permita maximizar sus conocimientos y actitudes, lo cual genera que no sean eficientes en sus puestos laborales. Este resultado coincide con lo que se encontró en esta investigación, dado que los colaboradores del restaurante Don Shalo no reciben capacitaciones que les permita potenciar sus habilidades en sus puestos de trabajo, lo que causa que no terminen con sus tareas en el tiempo establecido. No obstante, Tomás (2021) halló que el 51.90% de colaboradores considera que la empresa los estimula a su

desarrollo profesional, dado que les otorga capacitaciones y les brinda oportunidades de crecimiento en sus áreas de trabajo, siendo este resultado totalmente opuesto a lo que se mencionó anteriormente.

La dimensión relaciones, se obtuvo que el 33% se encuentra en un nivel Alto, debido a que establecen una buena relación con sus colegas, la comunicación es transparente con sus jefes, forman equipos de trabajo, se promueven lazos de confianza y comprenden las necesidades de los demás. Según Bayón (2019) indica que las relaciones consisten en la manera de cómo se comunican los colaboradores con sus compañeros de trabajo y con sus jefes. Esta comunicación conlleva a la construcción de equipos de trabajo, se formen lazos de confianza y logren comprender las necesidades de otras personas.

Del mismo modo, Castillo (2022) encontró que el 65% de los trabajadores afirman que establecen una comunicación fluida y clara con los demás integrantes de la organización, lo que origina que exista confianza al momento que trabajen en equipo. Este resultado coincide con lo que se obtuvo, ya que el personal del restaurante Don Shalo mantienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, lo que causa que se creen lazos de confianza y se promueva un ambiente laboral saludable.

La dimensión reconocimiento, se obtuvo que el 33% se encuentra en un nivel Bajo, puesto que no se sienten motivados para culminar con sus tareas, no valoran su esfuerzo ante funciones específicas, no tienen deseos de ascender y no reciben premiaciones ni incentivos en relación a su rendimiento. Según Bayón (2019) argumenta que el reconocimiento son las compensaciones que le otorga una organización a los colaboradores cuando logran alcanzar determinadas metas en un tiempo previamente establecido. Mediante los reconocimientos, los trabajadores se sentirán motivados, valorados y con deseos de crecer profesionalmente. Los reconocimientos más utilizados son las premiaciones en público y los incentivos económicos.

De forma similar, Veliz (2020) halló que el 58.3% de los colaboradores no se encuentran motivados ante las tareas que se les delegan, ya que no se sienten seguros en sus puestos y no tienen la libertad de expresar sus opiniones. Este resultado se asimila con lo que se encontró, debido a que los colaboradores del restaurante Don Shalo no se sienten motivados para poder cumplir con sus funciones, lo que origina que laboren con un pésimo estado de ánimo. Por el contrario, Gabriel (2020) encontró que el 60% del personal se sienten motivados en seguir trabajando, puesto que tienen pensado llegar lejos en la empresa, a pesar de los límites que se les presente.

Por otro lado, Brito et al. (2020) encontró que el 52% de los trabajadores afirma que la empresa les otorga premiaciones cuando muestran un rendimiento óptimo en sus puestos de trabajo. Además, Rivera (2020) halló que el 28% del personal se encuentra a gusto con los beneficios económicos que reciben por parte de la empresa, lo que ocasiona que den su máximo rendimiento e incrementen su permanencia en sus puestos. Estos resultados son opuestos a lo que se obtuvo en este estudio, ya que los trabajadores de Don Shalo no reciben premiaciones ni incentivos económicos cuando se desempeñan eficientemente en sus puestos de trabajo, lo que causa que no tenga razones suficientes para poder culminar sus tareas de forma eficiente.

Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., mediante el R cuadrado de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0,990 siendo significativa con un $p < 0,05$ lo que quiere decir que el engagement influye en un 99,0% en el desempeño laboral.

Finalmente, se elaboró una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral del personal del restaurante Don Shalo E.I.R.L. con la finalidad de reducir las deficiencias encontradas, por tanto, se acepta H1 y se rechaza Ho.

3.3. Aporte práctico

Título

Propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Introducción

En los últimos años, los restaurantes han pasado por cambios significativos en el que han tenido que adaptarse a las nuevas necesidades del mercado. Una nueva mirada a este sector, es que los clientes cada vez quieren un atención más individualizada y rápida por parte del personal, de tal forma que puedan estar a gusto con el servicio. Existe una gran diferencia cuando las personas trabajan por obligación y por compromiso; sin embargo, en muchas ocasiones, el cansancio y el desgaste influye en los niveles energéticos.

Dentro de este orden de ideas, cuando los resultados no son los esperados, no precisamente se debe a la falta de clientes, sino al bajo nivel de compromiso de los trabajadores. Es por ello, que el engagement favorece a que el personal muestre su máximo esfuerzo para cumplir con los objetivos empresariales de forma efectiva. Además, su estado de ánimo será positivo y su buena actitud la transmitirá al momento que mantiene contacto directo con los clientes. Así mismo, el restaurante puede marcar diferencia no solo por los productos y servicios, sino por el entusiasmo y energía que transmiten sus trabajadores hacia el público en general.

En relación a la problemática encontrada en el restaurante Don Shalo, este aporte ha sido elaborado con la finalidad que se promueva el engagement para que tenga una repercusión positiva en el desempeño de los trabajadores. En las siguientes hojas se podrá apreciar una serie de objetivos, estrategias, plan de acción, cronograma y beneficios económicos que se generaría si el restaurante Don Shalo logra poner en ejecución este presente documento.

Objetivos

Objetivo general

Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.

Estrategias

Realizar un programa de coaching a los colaboradores.

Capacitar a los colaboradores en atención al cliente.

Brindar reconocimientos a los colaboradores.

Plan de acción

En la Tabla 13 se puede observar el plan de acción que se llevará a cabo con la implementación de la propuesta.

Tabla 13

Plan de acción

Estrategias	Actividades	Periodo	Responsable
Realizar un taller de equipos de alto rendimiento a los colaboradores.	Contrato de un coach en equipos de trabajo.	4 meses	Gerente general
Capacitar a los colaboradores en atención al cliente.	Contrato de un especialista en atención al cliente.	3 meses	
Brindar reconocimientos a los colaboradores.	Otorgar bonos de reconocimiento al colaborador del mes.	1 mes	

Fuente: Elaboración propia

Desarrollo de estrategias

Estrategia

Realizar un taller de equipos de alto rendimiento a los colaboradores.

Justificación

Estos equipos se basan en que los trabajadores cumplan con sus funciones de forma eficiente y proactiva, sin la necesidad que estén siendo supervisados a cada momento. Además, se sentirán comprometidos con los objetivos del restaurante y estarán preparados a enfrentar cualquier reto que se presente.

Recursos

Humanos y financieros

Actividad

Contrato de un coach en equipos de trabajo.

Tabla 14

Costo del contrato de un coach en equipos de trabajo

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Costo del contrato del coach	S/. 1,500.00	
Material de trabajo	S/. 800.00	4 meses
Alquiler del local	S/. 700.00	
Total	S/. 3,000.00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 14 se puede apreciar que el costo total del contrato de un coach en equipos de trabajo será de S/. 3,000.00 tomando en cuenta los materiales de trabajo y el alquiler del local, dado que es importante que el personal se encuentre fuera de su zona de trabajo para su efectividad y se dará cada cuatro meses.

En la Figura 12 se puede apreciar el temario acerca del taller de equipos de alto rendimiento.

Temario del taller de equipos de alto rendimiento

TALLER:
EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

MÓDULO I: Expectativas del equipo
MÓDULO II: Normas del equipo
MÓDULO III: Constitución del equipo
MÓDULO IV: Medición del equipo
MÓDULO V: Análisis del equipo
MÓDULO VI: Plan de acción del equipo



Figura 12. Este taller es dirigido a los colaboradores del restaurante Don Shalo y está conformado por seis módulos.

Fuente: Elaboración propia

Estrategia

Capacitar a los colaboradores en atención al cliente.

Justificación

Es con la finalidad que los colaboradores puedan potenciar sus habilidades en atención al cliente y posteriormente se incrementen las ventas. Así mismo, los clientes, al momento que ingresan al restaurante, podrán recibir una atención de calidad y tendrán experiencias positivas durante la degustación de los platos.

Recursos

Humanos y financieros.

Actividad

Contrato de un especialista en atención al cliente.

Tabla 15

Costo del contrato de un especialista en atención al cliente

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Costo del contrato de un especialista en atención al cliente.	S/. 1,200.00	3 meses
Coffee break	S/. 400.00	
Total	S/. 1,600.00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 15 se puede observar que el costo total del contrato de un especialista en atención al cliente será de S/. 1,600.00 teniendo en cuenta que se dará un pequeño coffee break para que los colaboradores puedan tener unos minutos de recreación ante el proceso de capacitación y se dará cada tres meses.

En la Figura 13 se puede apreciar el temario que conforma la capacitación en atención al cliente del restaurante.

Temario de la capacitación en atención al cliente

CAPACITACIÓN:

ATENCIÓN AL
CLIENTE

MÓDULO I: Comprensión de necesidades
MÓDULO II: Estrategias de atención
MÓDULO III: Comunicación efectiva
MÓDULO IV: Optimización de entrega
MÓDULO V: Técnicas de negociación
MÓDULO VI: Políticas de servicio



Figura 13. Esta capacitación está conformada por seis módulos y es con la finalidad que los usuarios pasen experiencias positivas.

Fuente: Elaboración propia

Estrategia

Brindar reconocimientos a los colaboradores.

Justificación

Los reconocimientos permiten que los colaboradores se mustren incentivados a seguir cumpliendo con sus funciones de forma eficiente y valorados por la empresa. Así mismo, recibirán estas premiaciones con la condición que laboren con esfuerzo, dedicación y compromiso; además, incluye un bono de S/. 350.00 que se le dará al colaborador del mes.

Recursos

Financieros

Actividad

Otorgar bonos de reconocimiento al colaborador del mes.

Tabla 16

Costo de los bonos de reconocimiento al colaborador del mes

Desarrollo de actividad	Costo	Periodo
Certificado de premiación	S/. 10.00	
Bono de reconocimiento	S/. 350.00	1 mes
Total	S/. 360.00	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 16 se puede visualizar que el costo total del bono de reconocimiento al colaborador del mes es de S/. 360.00 además se dará un certificado impreso con su nombre completo y se dará esta premiación cada mes.

En la Figura 14 se puede apreciar el reconocimiento que se le entregará al empleado del mes por su destacado compromiso y desempeño.



Cronograma de actividades

Tabla 17

Cronograma de actividades

Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di
Contrato de un coach en equipos de trabajo.	x				x				x			
Contrato de un especialista en atención al cliente.	x			x			x			x		
Otorgar bonos de reconocimiento al colaborador del mes.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia

Costo total

Tabla 18

Costo total de la propuesta

Actividades	Costo	Veces al año	Costo (Anual)
Contrato de un coach de equipos.	S/. 3,000.00	3	S/. 9,000.00
Contrato de un facilitador en motivación laboral.	S/. 1,600.00	4	S/. 6,400.00
Contrato de un ingeniero agroindustrial.	S/. 360.00	12	S/. 4,320.00
Total			S/. 19,720.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 18 se puede apreciar que el costo total de la propuesta es de S/. 19,720.00 y su ejecución está diseñada para un plazo de un año.

Presupuesto y financiamiento

Debido a que el costo total que requiere la ejecución de esta propuesta está dentro de las posibilidades de pago del restaurante Don Shalo, no se será necesario acudir a entidades financieras, puesto que cuenta con suficiente capital para cubrir la inversión plasmada en este documento.

Beneficios

En la Tabla 19 se puede visualizar los beneficios que genera la ejecución del presente aporte científico al restaurante Don Shalo, pronosticando que sus ganancias ascenderían en un 9%.

Tabla 19

Beneficios del aporte

Meses	Ganancias	Incremento	Beneficio
Enero	S/. 30,400.00	S/. 2,736.00	S/. 33,136.00
Febrero	S/. 26,900.00	S/. 2,421.00	S/. 29,321.00
Marzo	S/. 27,400.00	S/. 2,466.00	S/. 29,866.00
Abril	S/. 20,200.00	S/. 1,818.00	S/. 22,018.00
Mayo	S/. 17,800.00	S/. 1,602.00	S/. 19,402.00
Junio	S/. 19,600.00	S/. 1,764.00	S/. 21,364.00
Julio	S/. 23,400.00	S/. 2,106.00	S/. 25,506.00
Agosto	S/. 19,200.00	S/. 1,728.00	S/. 20,928.00
Setiembre	S/. 20,400.00	S/. 1,836.00	S/. 22,236.00
Octubre	S/. 17,600.00	S/. 1,584.00	S/. 19,184.00
Noviembre	S/. 18,100.00	S/. 1,629.00	S/. 19,729.00
Diciembre	S/. 25,700.00	S/. 2,313.00	S/. 28,013.00
Total	S/. 266,700.00	S/. 24,003.00	S/. 290,703.00

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 19 se puede apreciar que el beneficio total que origina este presente aporte es de S/. 290,703.00 y el incremento total es de S/. 24,003.00. Así mismo, el tiempo en que el restaurante Don Shalo recupera la inversión será en un plazo de diez meses, debido a que, en ese lapso de tiempo, supera el costo total de este documento (suma del incremento desde enero hasta octubre) con un monto de S/. 20,061.00.

En lo que se refiere al costo – beneficio (beneficio/costo) el cual sería S/. 290,703.00 entre S/. 19,720.00 se obtiene un monto de 14.74. Esto significa que por cada S/. 1.00 que invierte el restaurante Don Shalo obtendrá como ganancia S/. 14,74 siendo bastante rentable.

Así mismo, se generan los siguientes beneficios:

- a) Colaboradores comprometidos con los objetivos del restaurante.
- b) Mayores niveles de energía y entusiasmo por parte del personal.
- c) Independencia de los colaboradores.
- d) Construcción de equipos.
- e) Mayor permanencia de los trabajadores.
- f) Óptimo desempeño del personal.
- g) Ambiente laboral saludable.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En lo que se refiere al nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., se diagnosticó que el 48% se encuentra en un nivel Medio, puesto que las dimensiones dedicación (42% nivel Bajo) y absorción (33% nivel Bajo) son las que más afectan a la variable independiente, lo que origina que los colaboradores cumplan con sus funciones más por obligación y no porque se sientan comprometidos con los objetivos del restaurante.

En lo que se respecta al nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., se identificó que el 39% se encuentra en un nivel Medio, dado que las dimensiones desarrollo (36% nivel Bajo) y reconocimiento (33% nivel Bajo) son las que más repercuten en la variable dependiente, lo que causa que los colaboradores no sean eficientes con las actividades que se les encargan y no alcancen los resultados esperados por el restaurante.

En lo que corresponde a la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., mediante el R cuadrado de Pearson, se determinó un coeficiente de 0,990 siendo significativa con un $p < 0,05$ lo que quiere decir que el engagement influye en un 99,0% en el desempeño laboral.

En cuanto a la propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L., se elaboró con la finalidad que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos empresariales y tengan un rendimiento óptimo ante cada una de sus funciones en sus puestos de trabajo.

4.2. Recomendaciones

El gerente del restaurante Don Shalo E.I.R.L. debe de realizar talleres de equipos de alto rendimiento con el propósito que los colaboradores se sientan comprometidos con los objetivos empresariales y asuman cualquier reto o desafío que acontezca, además, puedan cumplir con sus funciones de forma eficiente y proactiva sin la necesidad que sean supervisados a cada momento.

Los colaboradores del restaurante Don Shalo E.I.R.L. deben de recibir capacitaciones constantes en atención al cliente, de tal forma que puedan potenciar sus habilidades y se incrementen las ventas, así mismo, se les debe otorgar reconocimientos en relación a sus logros alcanzados para que tengan deseos de seguir aportando valor al restaurante.

Por último, se sugiere implementar la presente propuesta, dado que se ha comprobado estadísticamente que el engagement influye positivamente en el desempeño laboral, además, le genera un gran beneficio económico al restaurante Don Shalo E.I.R.L.

REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R. y Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. Recuperado de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/4364
- Argimón, J. y Jiménez, J. (2019). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. (5° edición). Elsevier.
- Arias, J. (2020). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*. *Desafíos*, 12(1), 9-15. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Ayensa, A. (2022). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Editorial Paraninfo.
- Bayón, J. (2019). *Cultura empresarial*. Editorial Elearning.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Bornstein, M. H. (2018). *The sage encyclopedia of lifespan human development*. SAGE Publications.
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141
- Caldas, M. (2018). *Prevención de riesgos laborales en el sector docente*. Ministerio de educación.
- Calderón, G., Merino, C., Reyes, I. y Luna, K. (2022). Ultra short version of Utrecht Work Engagement Scale: validation in Peruvian workers. *Creative*

- Commons*, 25(1), 25-33. Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1578-25492022000100025&script=sci_arttext&tIng=pt
- Castillo, I. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Santo Domingo - Piura- 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9290>
- Chanduvi, J. (2021). *Engagement y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78488>
- Chavez, M. (2020). *Capacitación y desempeño laboral de los colaboradores en Clínica Farmedica, Trujillo – 2019*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45742>
- Cisa, I. (2021). Análisis del engagement en los trabajadores de la empresa ILSA S.A usando Utrecht Work Engagement Scale. *Escuela Politécnica Nacional, Quito*. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/21979?mode=full>
- Daghero, F., Spontón, C. y Trólogo, M. (2022). Burnout and work engagement among healthcare workers during the COVID-19 pandemic: the role of satisfaction with job resources. *Revista de la Federación Argentina de Cardiología*, 51(3), 120-127. Recuperado de <https://revistafac.org.ar/ojs/index.php/revistafac/article/view/397>
- Escobar, P. y Bilbao, J. (2020). *Investigación y educación superior*. (2° edición). Madrid: Universidad Metropolitana.
- Espejo, D., Flores, C., Pérez, J., Santos, L. y Paredes, M. (2022). Organizational climate and work engagement in secondary level teachers in the Junín región. *Gaceta Científica*, 8(3), 121-128. Recuperado de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1526>
- Gabriel, E. (2020). *El engagement y su relación con la motivación de los colaboradores de una universidad privada en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50926/GabrielJuanEliseo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gómez, I., Cano, A. y Torregrosa, S. (2020). *Manual para investigar en educación: Guía para orientadores y docentes indagadores*. Narcea Ediciones.
- Hanco, M., Carpio, A., Laura, Z. y Flores, E. (2021). Interpersonal relations and work performance in tourist hotels of the department of Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186-194. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300186&script=sci_arttext&tlng=pt
- Jacobe, K. (2021). *Influencia del engagement en el desempeño laboral del personal de la empresa Labor Medical Center S.A.C., 2020*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7658>
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2018). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Editorial Sanz y Torres.
- Padilla, D., López, R. y Aguilar, J. (2018). *Psicología, Salud y Educación*. Universidad Almería.
- Pérez, G. E. (2018). *Comportamiento humano y habilidades directivas*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Pinto, Y., Villar, I. y Gálvez, M. (2020). The training and its relationship in the work performance of the administrative workers of the Hipólito Unanue Hospital in Tacna. *Revista Médica Hospital Hipólito Unanue de Tacna*, 13(2), 18-22. Recuperado de <http://www.revista.hospitaltacna.gob.pe/index.php/revista2018/article/view/164/121>
- Reyes, D. (2022). *Motivación del personal operativo y su relación con el desempeño laboral en un restaurante de Ate. Lima 2020*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9442>
- Rivera, F. (2020). *Engagement y calidad de vida en colaboradores de una empresa privada de Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7717>
- Rosado, N., Benítez, T. & Arias, M. (2020). *Leer, hablar y escribir en la universidad*. Editorial Universidad del Norte.

- Ruiz, L. (2021). *El proceso de engagement y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios- Municipalidad distrital de Lagunas, 2020*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8579>
- Saks A. M. & Gruman J. A. (2021). *Advanced introduction to employee engagement*. Edward Elgar Publishing Limited.
- Salazar, X. (2022). *Engagement para fortalecer el desempeño laboral del personal administrativo de la Clínica San Juan de Dios – 2021*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85322>
- Sánchez, F. (2020). *Síndrome de Burnout*. Grupo Rodrigo Porrúa.
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020*. Bernardo Reyes.
- Sharma, N. Chaudhary N. & Singh V. K. (2019). *Management techniques for employee engagement in contemporary organizations*. Business Science Reference.
- Sumba, R., Moreno, P. y Villafuerte, N. (2022). Organizational Climate as a Factor of Labor Performance in MSMEs in Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 234-261. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383360>
- Tille, Y. (2020). *Sampling and Estimation from Finite Populations*. Wiley.
- Tomás, P. (2021). *Valoraciones de los factores que construyen engagement en el trabajo*. (Tesis de grado). Universidad San Andrés, Buenos Aires. <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/handle/10908/18304>
- Ustua, E. (2022). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en el Centro de Salud de Curahuasi – 2017*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6379>
- Vega, R. y Zanabria, M. (2021). *Engagement y cultura organizacional en el personal de salud, de una clínica privada en Lima, 2021*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68031>

- Veliz, F. (2020). *Factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación y su relación en el nivel de desempeño laboral del personal de la gerencia de salud "Cossmil" de la ciudad de la Paz*. (Tesis de maestría). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/25090?show=full>
- Vesa, M. (2021). *Organizational Gamification: Theories and Practices of Ludified Work in Late Modernity*. Routledge.
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlation of levels of engagement and burnout syndrome in a telecommunications company. *Revista Espacios*, 41(31), 238-251. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Alternativa	Variable Independiente
¿El engagement mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022?	Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	H1: El engagement mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	Engagement
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Nula	Variable Dependiente
PE1: ¿Cuál es el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.?	OE1: Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.	Ho: El engagement no mejora el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	Desempeño laboral
PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.?	OE2: Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.		
PE3: ¿Cuál es la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.?	OE3: Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.		

Cuestionario

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.					
2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.					
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.					
4	Soy muy persistente en mi trabajo.					
5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.					
6	Mi trabajo es retador.					
7	Mi trabajo me inspira.					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.					
9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.					
10	Mi trabajo está lleno de significado.					
11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.					
12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.					
13	Me dejo llevar por mi trabajo.					
14	Estoy inmerso en mi trabajo.					
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.					
16	Recibo capacitaciones constantes que potencian mis conocimientos.					
17	Tomo la iniciativa en mi puesto de trabajo sin esperar a recibir órdenes.					
18	Me adapto con facilidad ante los cambios que puedan acontecer.					
19	Aporto ideas que generan valor a la empresa.					
20	Logro solucionar cualquier conflicto que se presente.					
21	Entablo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.					
22	Mantengo una comunicación transparente con mi jefe.					
23	Formo equipos de trabajo para el logro de los objetivos.					
24	Se promueven vínculos de confianza dentro de la empresa.					
25	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.					
26	Me siento motivado a seguir culminando con mis tareas.					
27	Valoran mi esfuerzo cuando termino determinadas funciones.					
28	Tengo deseos de crecer profesionalmente en la empresa.					
29	Recibo premiaciones en función a los logros alcanzados.					
30	Me otorgan incentivos económicos en relación a mi desempeño.					

Validación de cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ANA MARIA BOLAÑOS LARREA
	PROFESIÓN	ADMINISTRADORA
	ESPECIALIDAD	MAESTRA EN GESTION PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	07 AÑOS
	CARGO	OPERADOR DE ARCHIVO
ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Escobal Requejo Karina Lizbeth	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT	
1) En mi trabajo me siento lleno de energía. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4) Soy muy persistente en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6) Mi trabajo es retador. a) TA b) A c) I d) D	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>13) Me dejo llevar por mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14) Estoy inmerso en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>16) Recibo capacitaciones constantes que potencian mis conocimientos. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17) Tomo la iniciativa en mi puesto de trabajo sin esperar a recibir órdenes. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18) Me adapto con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

c) I d) D e) TD	
19) Aporto ideas que generan valor a la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20) Logro solucionar cualquier conflicto que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21) Entablo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22) Mantengo una comunicación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23) Formo equipos de trabajo para el logro de los objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24) Se promueven vínculos de	TA(X) TD()

confianza dentro de la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a seguir culminando con mis tareas. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando termino determinadas funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Tengo deseos de crecer profesionalmente en la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo premiaciones en función a los logros alcanzados. a) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

b) A c) I d) D e) TD	
30) Me otorgan incentivos económicos en relación a mi desempeño. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____30____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	Los ítems son muy consistentes y precisos.
3. OBSERVACIONES	Ninguna

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Arturo Sánchez Santos
	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	Gerencia Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	07 años
	CARGO	Gerente en Saint San SAC
ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Escobal Requejo Karina Lizbeth	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT	
<p>1) En mi trabajo me siento lleno de energía.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4) Soy muy persistente en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6) Mi trabajo es retador.</p> <p>a) TA b) A c) I d) D</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

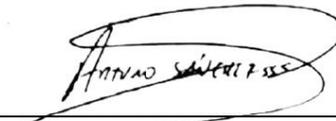
<p>13) Me dejo llevar por mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14) Estoy inmerso en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>16) Recibo capacitaciones constantes que potencian mis conocimientos. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17) Tomo la iniciativa en mi puesto de trabajo sin esperar a recibir órdenes. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18) Me adapto con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

c) I d) D e) TD	
19) Aporto ideas que generan valor a la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20) Logro solucionar cualquier conflicto que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21) Entablo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22) Mantengo una comunicación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23) Formo equipos de trabajo para el logro de los objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24) Se promueven vínculos de	TA(X) TD()

confianza dentro de la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a seguir culminando con mis tareas. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando termino determinadas funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Tengo deseos de crecer profesionalmente en la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo premiaciones en función a los logros alcanzados. a) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

b) A c) I d) D e) TD	
30) Me otorgan incentivos económicos en relación a mi desempeño. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ___30___ N° TD ___
2. COMENTARIO GENERALES	Los ítems se encuentran bien planteados.
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Jeny Lucero Chanduvi Sanchez
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Magister en Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	09 años
	CARGO	Responsable de Patrimonio – GRED-L
ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Escobal Requejo Karina Lizbeth	
ESPECIALIDAD	Administración de empresas	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Elaborar una propuesta de engagement para mejorar el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. - Chiclayo 2022.	
	ESPECÍFICOS Diagnosticar el nivel de engagement en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Identificar el nivel de desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L. Determinar la influencia del engagement en el desempeño laboral en el restaurante Don Shalo E.I.R.L.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

ENGAGEMENT	
1) En mi trabajo me siento lleno de energía. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2) Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4) Soy muy persistente en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5) Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6) Mi trabajo es retador. a) TA b) A c) I d) D	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

e) TD	
7) Mi trabajo me inspira. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8) Estoy entusiasmado con mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9) Estoy orgulloso del trabajo que hago. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10) Mi trabajo está lleno de significado. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11) Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12) El tiempo vuela cuando estoy trabajando. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>13) Me dejo llevar por mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>14) Estoy inmerso en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>16) Recibo capacitaciones constantes que potencian mis conocimientos. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>17) Tomo la iniciativa en mi puesto de trabajo sin esperar a recibir órdenes. a) TA b) A c) I d) D e) TD</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p>18) Me adapto con facilidad ante los cambios que puedan acontecer. a) TA b) A</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>

c) I d) D e) TD	
19) Aporto ideas que generan valor a la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20) Logro solucionar cualquier conflicto que se presente. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21) Entablo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22) Mantengo una comunicación transparente con mi jefe. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23) Formo equipos de trabajo para el logro de los objetivos. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
24) Se promueven vínculos de	TA(X) TD()

confianza dentro de la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25) Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26) Me siento motivado a seguir culminando con mis tareas. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27) Valoran mi esfuerzo cuando termino determinadas funciones. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28) Tengo deseos de crecer profesionalmente en la empresa. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
29) Recibo premiaciones en función a los logros alcanzados. a) TA	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

b) A c) I d) D e) TD	
30) Me otorgan incentivos económicos en relación a mi desempeño. a) TA b) A c) I d) D e) TD	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA ____30____ N° TD ____
2. COMENTARIO GENERALES	Los ítems están bien formulados.
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Autorización de empresa

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	16/04/2024
		Hojas:	1 de 1

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0672-2022-FACEM-USS, presentado por la Bachiller, Karina Lizbeth Escobal Requejo, con su tesis Titulada. ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de marzo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0672-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de octubre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0368-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 13 de octubre de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/10/2022, donde solicita la actualización de Proyecto de tesis, por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR, la actualización del Proyecto de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (A)	TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH	ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
02	SANTAMARIA CURO JULIO ARTURO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
03	MARILU CHAVEZ AGUILAR	ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA IMPRENTA FORTÍN COLORS SCRL, CHICLAYO 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones N°0809-FACEM-USS-2018, de fecha 03/07/2018, numeral 14; N°12-FACEM-USS-2017, de fecha 12/01/2017, numeral 14 y N°0927-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2019, numeral 3.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GOMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SUGEILY SILVA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Formato T1

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 26 de setiembre del 2024

Señores
 Vicerrectorado de Investigación
 Universidad Señor de Sipán S.A.C
 Presente. -

El suscrito:

ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH con DNI **73946474**

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de investigación/tesis titulada:

ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L – CHICLAYO 2022

presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración , Programa de estudios de Administración , por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

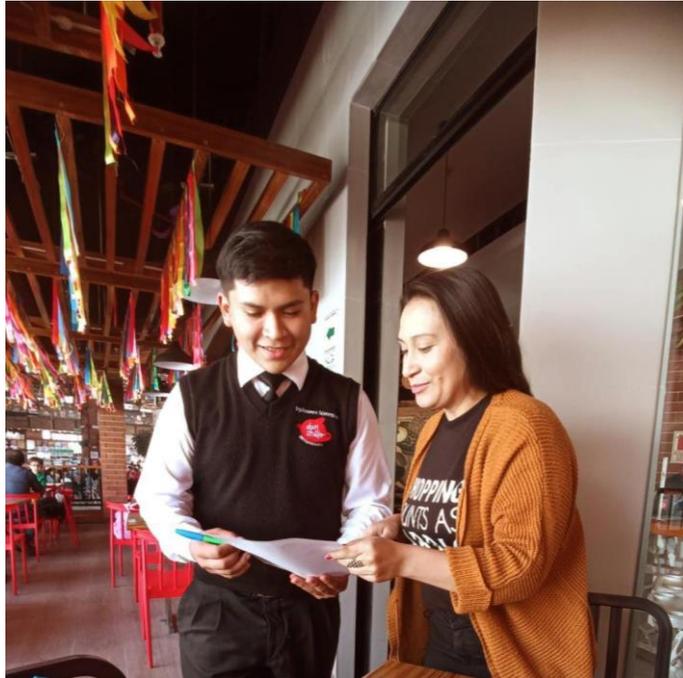
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ESCOBAL REQUEJO KARINA LIZBETH	73946474	

Fotos de aplicación de encuesta

En las siguientes figuras se puede apreciar a la autora ejecutando las encuestas a los colaboradores del restaurante Don Shalo.



Acta de originalidad

	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	16/04/2024
		Hojas:	1 de 1

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0672-2022-FACEM-USS, presentado por la Bachiller, Karina Lizbeth Escobal Requejo, con su tesis Titulada. ENGAGEMENT PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RESTAURANTE DON SHALO E.I.R.L. - CHICLAYO 2022.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PP-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 11 de marzo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

Colaboradores del restaurante Don Shalo



CLIENTES INTERNOS	N°
CONTADOR	1
CHEF	3
MOZOS	10
CAJEROS	5
DELIVERY	4
AREA DE MARKETING	2
ASISTENTES DE COCINA	8
TOTAL DE TRABAJADORES	33

Resultados del cuestionario

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE DON SHALO								
	N°	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD	Total
ENGAGEMENT	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	4	14	4	7	4	33
	2	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	9	12	4	5	3	33
	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	5	14	5	5	4	33
	4	Soy muy persistente en mi trabajo.	7	13	3	6	4	33
	5	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	9	12	4	5	3	33
	6	Mi trabajo es retador.	5	3	4	18	3	33
	7	Mi trabajo me inspira.	1	10	2	12	8	33
	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	2	5	3	18	5	33
	9	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	2	6	3	11	11	33
	10	Mi trabajo está lleno de significado.	4	2	3	17	7	33
	11	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	5	4	4	17	3	33
	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	1	10	3	11	8	33
	13	Me dejo llevar por mi trabajo.	2	6	3	17	5	33
	14	Estoy inmerso en mi trabajo.	2	6	3	10	12	33
	15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	1	10	4	10	8	33
DESEMPEÑO LABORAL	16	Recibo capacitaciones constantes que potencian mis conocimientos.	1	10	2	12	8	33
	17	Tomo la iniciativa en mi puesto de trabajo sin esperar a recibir órdenes.	2	5	3	18	5	33
	18	Me adapto con facilidad ante los cambios que puedan acontecer.	2	6	4	9	12	33
	19	Aporto ideas que generan valor a la empresa.	4	2	3	16	8	33
	20	Logro solucionar cualquier conflicto que se presente.	3	8	3	10	9	33
	21	Entablo una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	6	14	3	6	4	33
	22	Mantengo una comunicación transparente con mi jefe.	8	13	4	5	3	33
	23	Formo equipos de trabajo para el logro de los objetivos.	4	14	4	7	4	33
	24	Se promueven vínculos de confianza dentro de la empresa.	3	15	4	5	6	33
	25	Logro comprender las necesidades de los demás colaboradores.	4	15	5	5	4	33
	26	Me siento motivado a seguir culminando con mis tareas.	6	4	4	14	5	33
	27	Valoran mi esfuerzo cuando termino determinadas funciones.	3	4	3	18	5	33
	28	Tengo deseos de crecer profesionalmente en la empresa.	2	6	2	11	12	33
	29	Recibo premiaciones en función a los logros alcanzados.	6	4	4	14	5	33
	30	Me otorgan incentivos económicos en relación a mi desempeño.	3	4	3	18	5	33

Ganancias anuales del restaurante Don Shalo

GANANCIAS ANUALES DEL RESTAURANTE DON SHALO

MESES	INGRESOS	EGRESOS	GANANCIAS
Enero	S/ 50,200.00	S/ 19,800.00	S/ 30,400.00
Febrero	S/ 46,700.00	S/ 19,800.00	S/ 26,900.00
Marzo	S/ 47,200.00	S/ 19,800.00	S/ 27,400.00
Abril	S/ 40,000.00	S/ 19,800.00	S/ 20,200.00
Mayo	S/ 37,600.00	S/ 19,800.00	S/ 17,800.00
Junio	S/ 39,400.00	S/ 19,800.00	S/ 19,600.00
Julio	S/ 43,200.00	S/ 19,800.00	S/ 23,400.00
Agosto	S/ 39,000.00	S/ 19,800.00	S/ 19,200.00
Setiembre	S/ 40,200.00	S/ 19,800.00	S/ 20,400.00
Octubre	S/ 37,400.00	S/ 19,800.00	S/ 17,600.00
Noviembre	S/ 37,900.00	S/ 19,800.00	S/ 18,100.00
Diciembre	S/ 45,500.00	S/ 19,800.00	S/ 25,700.00
TOTAL	S/ 470,700.00	S/ 237,600.00	S/ 266,700.00