



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Engagement de los colaboradores de una cafetería en Miraflores
2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORAS:

Cordova Cruz, Rosalina (orcid.org/0000-0002-7225-2173)

Ycomedes Vasquez, Ariana Melody (orcid.org/0000-0003-1855-4493)

ASESORA:

Mg. Jimenez Guitton, Teresa Milagros (orcid.org/0000-0002-7776-1081)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiarme en cada paso que doy.

A mis padres, por su amor, paciencia y apoyo incondicional.

Y de manera especial, a mi abuelo por acompañarme y quererme siempre. Eres mi estrella favorita en el cielo.

Dedico este trabajo a Dios por iluminarme día a día y no abandonarme en los momentos difíciles.

A mi familia, porque cada uno de ellos fue una pieza fundamental en mi formación.

Y a mis abuelos, que desde el cielo sé que me cuidan y sin ellos no estaría hoy aquí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y bienestar; a mis padres, por sus consejos y enseñanzas y a mi asesora, por su profesionalismo y apoyo brindado durante todo el proceso.

Agradecer a Dios por mantenerme hasta el día de hoy con salud; a todos los que me acompañaron en este proceso, familiares y amigos, cada una de sus palabras me ayudaron a seguir adelante y finalmente, pero no menos importante, a miss Teresa Jiménez por su paciencia y apoyo constante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JIMENEZ GUITTON TERESA MILAGROS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE UNA CAFETERÍA EN MIRAFLORES 2022", cuyos autores son CORDOVA CRUZ ROSALINA, YCOMEDES VASQUEZ ARIANA MELODY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMENEZ GUITTON TERESA MILAGROS DNI: 43935712 ORCID: 0000-0002-7776-1081	Firmado electrónicamente por: TJIMENEZG el 21- 07-2022 16:36:43

Código documento Trilce: TRI - 0358351



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CORDOVA CRUZ ROSALINA, YCOMEDES VASQUEZ ARIANA MELODY estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ENGAGEMENT DE LOS COLABORADORES DE UNA CAFETERÍA EN MIRAFLORES 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CORDOVA CRUZ ROSALINA DNI: 71696553 ORCID: 0000-0002-7225-2173	Firmado electrónicamente por: CCORDOVACR8 el 31-08-2022 11:35:15
YCOMEDES VASQUEZ ARIANA MELODY DNI: 71335628 ORCID: 0000-0003-1855-4493	Firmado electrónicamente por: AYCOMEDES el 26-07-2022 21:44:24

Código documento Trilce: INV - 0954035

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad de los autores.....	v
Índice de Contenidos.....	vi
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	18
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	19
3.3. Escenario de estudio.....	19
3.4. Participantes.....	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.6. Procedimiento	22
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis de datos.....	24
3.9. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	40

VI. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo describir el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022. Dicho estudio, tuvo en consideración las tres dimensiones de su unidad temática, las cuales son absorción, dedicación y vigor; además, se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, diseño etnográfico y tipo básica. Por otro lado, como instrumento de recolección de datos se aplicó una entrevista y una ficha de observación a los colaboradores de la cafetería. Entre los resultados obtenidos, los colaboradores indicaron que se sienten muy absorbidos y agobiados por la presión al realizar sus actividades. Asimismo, se evidenció que no tienen dedicación al desempeñarse laboralmente, ya que demuestran impuntualidad y falta de entusiasmo, además de no realizar de buena manera sus funciones. Igualmente, manifestaron que en su trabajo hay exigencia y presión; sin embargo, se mantienen persistentes, perseverantes y con un buen rendimiento físico. En base a lo mencionado, se concluyó que los participantes no se encuentran *engaged* ya que se sienten absorbidos laboralmente y no demuestran dedicación en sus actividades, incumpliendo con la mayoría de dimensiones de la variable.

Palabras clave: Engagement, absorción, dedicación, vigor.

ABSTRACT

The objective of this research work was to describe the engagement of the employees of a cafeteria in Miraflores 2022. This study took into consideration the three dimensions of its thematic unit, which are absorption, dedication and vigor; In addition, it was developed under a qualitative approach, ethnographic design and basic type. On the other hand, as a data collection instrument, an interview and an observation sheet were applied to the employees of the cafeteria. Among the results obtained, the collaborators indicated that they feel very absorbed and overwhelmed by the pressure when carrying out their activities. Likewise, it was evidenced that they do not have dedication when performing their jobs, since they show lateness and lack of enthusiasm, in addition to not performing their functions in a good way. Likewise, they stated that in their work there is demand and pressure; however, they remain persistent, persevering and with good physical performance. Based on the above, it was concluded that the participants are not engaged since they feel absorbed in their work and do not show dedication in their activities, failing to comply with most of the dimensions of the variable.

Keywords: Engagement, absorption, dedication, vigor.

I. INTRODUCCIÓN

En el pasado, el bienestar y comodidad de los colaboradores en una empresa no era un tema importante, solo era suficiente que este cumpla con sus actividades y sea remunerado. A lo largo de los años, las organizaciones le han dado mayor importancia a las condiciones laborales que les brindan a sus participantes; por ello, para lograr un ambiente laboral saludable en donde el rendimiento y el nivel de satisfacción de los miembros de la empresa sea elevado, el engagement juega un rol fundamental. Hoy en día, no solo basta una buena remuneración económica, sino que es de vital importancia que se les brinde un buen ambiente laboral y sean valorados por el servicio que están prestando. Las organizaciones van descubriendo que sus trabajadores tienen un mejor desempeño y se sienten comprometidos con la empresa cuando se les brinda facilidades y beneficios para su bienestar.

Con el fin de conocer el nivel de compromiso que tienen los colaboradores con sus empresas, Wrike desarrolló encuestas en Australia, Reino Unido, Alemania, Estados Unidos y Francia de las que se obtuvieron diversos resultados. Solo el 40% de los encuestados manifestó que están comprometidos con su centro laboral; mientras que el 9% dice que en cierta medida es todo lo contrario. Asimismo, algunas de las razones por la que los mismos se sintieron comprometidos es que disfrutaron de su trabajo, sintieron que sus actividades contribuyeron con el éxito de la empresa, además de que sus jefes reconocieron sus esfuerzos y sacrificios. Dichos porcentajes le dieron a los empleadores información útil para tomar acción, dado que demostró que las organizaciones con trabajadores comprometidos logran mayor productividad y beneficios.

En el Perú, docentes universitarios hicieron un estudio para buscar entender cómo se muestra la autoeficacia general y el engagement laboral en profesores de una universidad particular de Lima. Algunos de los resultados fueron que dichos profesionales se mantenían concentrados y alegres en su trabajo, lo cual evidenció el buen nivel de compromiso que estos tienen, manteniendo gran convicción respecto a sus competencias, influyendo de manera positiva en el engagement. Sin embargo, de acuerdo a las entrevistas realizadas, se evidenció que el nivel que mantienen es por su vocación, más no por el

ambiente laboral que la institución generaba, lo cual demostró realidades distintas.

En la presente investigación se consideró información de distintos autores que nos brindaron diferentes enfoques y teorías de nuestra variable, siendo fuentes importantes de sustento científico para nuestra investigación. Por ello, el presente estudio tuvo una justificación teórica, ya que brindó información relevante para el tema y los resultados obtenidos ayudaron a contrastar y debatir ideas con el propósito de aportar conocimientos a la gestión de talento humano de las empresas, lo cual generó gran reflexión gracias a dichas perspectivas que dieron a conocer la realidad de la misma.

Por otro lado, en el ámbito social se identificaron aspectos en los que se tienen que mejorar para el crecimiento de la organización, brindando apoyo a sus trabajadores y priorizando su bienestar principalmente en un centro laboral ya que la mayor parte del día se encuentran en este. Por ende, en este estudio se dio a conocer información relevante que complementará futuras investigaciones; además de concientizar a las personas sobre la importancia de los espacios saludables tanto físicos y mentales en el trabajo.

En el aspecto metodológico, para el desarrollo de la investigación se realizó un proceso de manera ordenada y sistematizada, empleando técnicas de investigación cualitativa y aplicando instrumentos que nos permitieron obtener información detallada y real del escenario de estudio. Asimismo, la metodología de la presente investigación ayudó a que otras personas puedan darle otro enfoque a la variable, ya que la mayoría de investigaciones encontradas son desarrolladas bajo un enfoque cuantitativo.

La presente investigación buscó estudiar el engagement de los colaboradores de una cafetería en Miraflores. De esta manera, en base a lo mencionado anteriormente, se planteó el siguiente problema de investigación ¿Cómo se presenta el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?, el cual originó los siguientes problemas específicos:

PE1: ¿Cuán absorbidos laboralmente se sienten los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?

PE2: ¿Cuánta dedicación tienen los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?

PE3: ¿Con qué vigor realizan sus actividades diarias los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?

Por lo tanto, se plantearon distintos objetivos que ayudaron a definir ideas concretas de lo que se quiso obtener y mediante ellas, encontrar las respuestas necesarias a nuestras preguntas de investigación. A nivel general, se buscó describir el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022 y a nivel específico:

OE1: Conocer cuán absorbidos laboralmente se sienten los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.

OE2: Conocer la dedicación que tienen los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.

OE3: Conocer el vigor con el que realizan sus actividades diarias los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación describe el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores, por lo que para un mayor entendimiento de la misma se consideró conveniente mencionar antecedentes de distintos autores a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional, Moletsane (2017) investigó sobre “The impact of employee engagement on organizational productivity: case study of UVS” teniendo como principal objetivo determinar los factores influyentes en el compromiso de los empleados de UVS. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa con un diseño transversal y método deductivo. Para ello, los empleados de UVS fueron considerados la población, incluido el personal de logística, administración, trabajadores en general y gerentes, incluyendo a todos los departamentos. El número total de participantes fue de 73 personas.

Los resultados del estudio indicaron que en la mayoría de participantes (96%) el aspecto más importante que influyó en su participación en UVS fue su compromiso de servir a la organización. Asimismo, una gran mayoría (88%) indicó que estaban muy comprometidos con su trabajo, aunque solo el 68% de ellos dijo que estaba satisfecho con su labor. Además, otro 73% indicó que hablan muy bien de la empresa en la que laboran, demostrando un gran sentido de orgullo hacia la misma. Finalmente, una parte de los participantes afirmó que su trabajo es una fuente de estrés, lo cual deduce según el autor, que el nivel de este aspecto influye en el bajo nivel de engagement.

La investigación realizada por Figueroa (2018), titulada “Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera”, tuvo como objetivo identificar los factores que afectan el desempeño de los mismos, para detectar cuáles son los más relevantes y que futuros colaboradores conozcan las adversidades con las que se puedan encontrar. Asimismo, este estudio fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptiva, teniendo como población a 30 trabajadores de la misma empresa, en un rango de edad de entre 20 – 25 años.

Algunos de los resultados que tuvo la investigación es que el 36% de la población manifestó que la comunicación hacia los colaboradores se da algunas veces y, por lo tanto, si se mantiene una mala comunicación, el desempeño de los trabajadores se ve afectado. Asimismo, indica que la comunicación que se tiene con los colaboradores es muy diferente a la que se tendrá con los superiores, ya que se deberá cuidar el tono en que se hablará y usar correctamente las palabras para que el mensaje que se quiera transmitir no sea mal interpretado, se llegue a decir algo erróneo y pueda llegar a sonar como una falta de respeto. Esto lo manifestaron el 40% de los encuestados, indicando que algunas veces este factor afecta su desempeño laboral.

En la investigación de Frías (2016) titulada “Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana” plantea como objetivo determinar la motivación en los niveles de engagement de los colaboradores del Museo. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y usó el método hipotético-deductivo. Para la población, se tomó en cuenta a las personas que laboraban en ese momento en la universidad, siendo un total de 52 personas entre mujeres y hombres.

Como resultado, considerando a 6 como puntaje mayor, se obtuvo 5.71 en la categoría vigor, demostrando que los colaboradores de dicha empresa trabajan con energía, entusiasmo y tenacidad. Por otro lado, en la dimensión dedicación se obtuvo 5.71, evidenciando la identificación de los trabajadores con su centro laboral que al mismo tiempo generan experiencias que les resulta estimulantes y desafiantes. Por último, respecto a absorción el puntaje fue de 5.47, indicando que los colaboradores se sienten satisfechos y contentos de sentirse incluidos.

En la investigación realizada por De la Cruz, Reséndiz y Romero (2017) titulada “Engagement, satisfacción académica y valores morales en estudiantes universitarios” se tuvo como objetivo encontrar la relación de las variables del engagement, los valores morales y la satisfacción de los estudiantes en la UAEH. Dicha investigación es de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal, correlacional. La población que participó en este trabajo fue de 215 estudiantes de la carrera de psicología entre hombres y mujeres.

En los resultados se mostró que existe una relación positiva entre el engagement y la satisfacción académica, lo cual quiere decir que las personas que aprecian la aplicación práctica y teórica de sus estudios con más satisfacción, reportan un mayor nivel de engagement. Por otro lado, la relación entre engagement y valores morales se evidenció en algunos aspectos, como en la absorción y disfrutar las actividades que realizan los universitarios con algunos valores como el poder, logro y conformidad.

Según menciona Pujol-Cols (2018) en su investigación titulada “Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina” que tuvo como objetivos examinar el work engagement, la salud física, salud mental y la satisfacción laboral y analizar la influencia de distintas variables sociodemográficas relativas a las condiciones laborales, work engagement y satisfacción laboral de los individuos sobre sus niveles de salud mental y física. Este estudio, de enfoque cuantitativo y transversal, tuvo como muestra al 29% del total de docentes universitarios (86 personas) pertenecientes a la facultad de ciencias naturales de una universidad pública de Argentina.

Los resultados revelaron que más de un tercio de docentes anteriormente se sintieron estresados, agotados o cansados mentalmente, además de haber padecido dolores musculares y problemas para dormir durante un periodo aproximado de 30 días. Asimismo, por medio de los resultados se determinó que aquellos que se mantienen más satisfechos o engaged, mantienen una mejor salud mental y física.

Según Merrick (2018) en su investigación titulada “Employee Engagement from the Viewpoint of Employees in Academia” tuvo como objetivo explorar las opiniones de los empleados de una universidad seleccionada en el estado de Georgia en un intento de abordar el compromiso positivo de estos en el entorno académico. En este estudio, el investigador utilizó un método de investigación fenomenológico-cualitativo, considerando como población a los empleados de una universidad del estado de Georgia y teniendo como muestra a 20 miembros que han trabajado por un mínimo de 5 años dentro de un departamento del sistema universitario.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 30% de participantes expresaron que la importancia del reconocimiento a través de incentivos es necesario para mantener un nivel suficiente de compromiso, el 15% indicó que su compromiso laboral aumentará o disminuirá en función a las actividades, el 25% expresó que si no les agrada su trabajo no estarán motivados y finalmente el 30% mencionó que no está satisfecho y desean laborar en otra empresa.

Por otro lado, Arcos (2017) en su estudio “La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones” tuvo como objetivo determinar la influencia que tuvo la sobrecarga laboral sobre el compromiso organizacional, desarrollando una investigación cuantitativa y de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por 349 colaboradores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y en la muestra, se consideró a las personas que forman parte del área de Gerencia Nacional de Negocios y tienen más de 6 meses trabajando.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que la sobre carga laboral mantiene una relación importante con el compromiso organizacional, por lo que a mayor nivel de sobrecarga laboral es menor el nivel de la segunda variable. Por ello, mediante este estudio se demostró que más de la mitad de participantes labora un número elevado de horas, generando con ello una gran exigencia física y produciendo consecuencias tanto físicas como mentales.

Por otra parte, Toscano, Vesga y Avendaño (2020) en su investigación titulada “Quality of life at work and its relationship with engagement” tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad de vida en el trabajo y el engagement. En base a ello, dicho estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y diseño predictivo- transversal, considerando como muestra a 221 colaboradores de una institución educativa superior en Colombia que hayan mantenido una relación laboral mayor a tres meses con la misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció la existencia de una relación directa entre la calidad de vida en el trabajo y el engagement, con un efecto positivo de la primera variable sobre la segunda, ya que la relación entre ambas tiene una carga de valor estimada de 61.

Según Gikonyo (2018) en su investigación “Employee engagement and performance of research and training state corporations in Kenya” se tuvo como objetivo investigar la influencia del compromiso de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades en empresas estatales de investigación en Kenia. Dicho estudio fue de enfoque mixto y tuvo un diseño descriptivo y explicativo. Asimismo, la población fue conformada por 5 728 trabajadores de las distintas sedes de las instituciones, pero solo 378 fueron los participantes.

Los resultados se presentaron según las tres variables que consideraron; la primera buscó evaluar el estado psicológico del engagement de los trabajadores, obteniendo el puntaje más alto (3.52/6), esto sería un indicador que evidencia la existencia de un mayor compromiso con las actividades laborales que con la misma empresa. La segunda son los rasgos del compromiso de los colaboradores en la que obtuvieron 3.27/6 indicando que los empleados de dichas empresas piensan de manera positiva respecto a sus vidas y su centro laboral, son personas confiables y tienen personalidades proactivas. Por último, la conducta frente al compromiso que presentan los colaboradores obtuvo 3.09/6, este bajo puntaje hace referencia a que aunque el trabajo pueda ser emocionante existen ciertos factores que reducen la energía de los colaboradores.

Según, Cerda y Parada (2018) en su investigación titulada “Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan LTDA”, tienen como objetivo determinar el nivel de engagement y clima laboral en la empresa Coopelan LTDA. Asimismo, tiene una metodología de marco lógico y tipo descriptivo, considerando como muestra a 47 trabajadores de la empresa. En este sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos en este estudio, la variable engagement indicó que los trabajadores mantienen un alto porcentaje del mismo, manteniendo un 75.17% en la dimensión vigor, 70.55% en la dimensión absorción y 62.51% en la dimensión dedicación. Por otra parte, con relación al clima laboral se evidenció que los trabajadores se sienten insatisfechos en su centro de trabajo, siendo las dimensiones con más bajo porcentaje, motivación laboral 30.62%, identidad 32.09%, estructura 34.43% y finalmente calidez con un 39.32%, indicando que los colaboradores perciben que no hay trato cordial con sus compañeros de trabajo y sus jefes.

A nivel nacional, Castillo, Mogollón y Agurto (2020) en su investigación “El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores”, presentó como objetivo indicar si la organización agroexportadora mantiene un apropiado programa de engagement que ayude a incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa. El enfoque de dicha investigación fue cuantitativo, siendo correlacional y de diseño no experimental. La población que se consideró para este estudio fue de 420 trabajadores, quienes forman parte de la empresa; sin embargo, se tuvo como muestra a solo 201 de ellos.

En los resultados se indicó que el 62,7% de los colaboradores contaban con un nivel de engagement medio y un 37,3% un nivel bajo; por lo cual, se deduce que sí se contaba con un apropiado programa de engagement en la organización, lo cual generó que el nivel de compromiso y bienestar de los operarios de dicha empresa sea elevado. Asimismo, un 77.6% mantienen un nivel medio de satisfacción laboral, demostrando así que parte del personal de la empresa se encuentra medianamente satisfecho con las remuneraciones que reciben y las oportunidades que se les brinda para su desarrollo profesional; además, un 10,4% presenta un nivel bajo y un 11.9% un nivel alto.

En la investigación de Romero (2019) titulada “Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el Engagement de los servidores de la UGEL Tahuamanu del Distrito de Iberia – Madre de Dios, 2018” que tuvo como objetivo plantear nuevas opciones de gestión de recursos humanos para optimizar el compromiso de los asistentes de la UGEL Tahuamanu del distrito de Iberia – Madre de Dios, 2018.

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y tipo descriptivo, teniendo como población a los trabajadores de la UGEL Tahuamanu del distrito de Iberia, Madre de Dios, 2018. De acuerdo a los resultados, del 100 % el engagement se mantiene en una escala regular con un 83.30%, lo cual evidencia el cumplimiento de la mayoría de los indicadores. Sin embargo, el otro porcentaje demuestra que no se mantiene un buen compromiso debido a la falta de incentivos, generando poca satisfacción, lo cual ocasiona malestar en los colaboradores y problemas en los distintos procesos.

La investigación realizada por Reaño (2019) titulada “Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad en mención. Dicho estudio, fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental. Su población estuvo constituida por el personal administrativo de la universidad San Agustín y su muestra fue 172 colaboradores nombrados, quienes mantenían un contrato a plazo fijo y contratación administrativa de servicio.

Entre los resultados encontrados se demostró que existe una relación estadística entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo, lo cual indica que al existir mejores condiciones laborales se logrará que la satisfacción del personal sea positiva. Sin embargo, se hizo hincapié en que al desarrollo personal de los colaboradores de la institución no se le da la importancia que se merece, considerándolo como uno de los aspectos que se tienen que mejorar.

En el estudio realizado por Zavaleta (2019) “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del Banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza” buscó determinar de qué manera la motivación influye en el desempeño laboral de los asesores. Esta investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y descriptivo. La población y muestra estuvo constituida por 102 personas de ambos sexos, que trabajan en el área de cobranzas del Centro de contacto del Banco de Crédito del Perú.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidenció que la mayoría de colaboradores indicaron que la motivación determinará el desempeño laboral, generando una relación directa entre estas dos variables. Además, el 37% de personas manifestó que el aspecto remunerativo es uno de los más importantes para sentirse motivado, y el 25% consideró a las relaciones interpersonales. Asimismo, un 82% de participantes consideró que la existencia de buenas relaciones interpersonales en su trabajo va a influir en su desempeño laboral.

Por otra parte, Sucasaca (2019) investigó sobre el “Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca- 2018” buscando determinar la relación existente de ambas variables de dicha empresa. El enfoque que tuvo el estudio fue cuantitativo y diseño no experimental-transversal; asimismo, la población la conformaron todos los trabajadores de las distintas áreas y la muestra se enfocó en los del área de ventas (17 personas) y producción (28 personas) teniendo un total de 45 encuestados.

Los resultados de este estudio se dividieron por dimensiones, presentando un nivel promedio y productividad promedio y alta en cada indicador. En vigor, indicaron que el 57.8% de los colaboradores se sienten fuertes, con energía, vigorosos, con ánimos de trabajar y son perseverantes frente a las situaciones que se puedan presentar. En el caso de dedicación, el 60% manifiesta que su trabajo es un lugar significativo y con propósito para ellos, además de sentirse entusiasmados e inspirados. Por último, respecto a absorción, un 42.2% considera que su tiempo vuela cuando trabajan, olvidan lo que pasa exteriormente al establecimiento, son felices y se encuentran netamente enfocados en sus actividades. Ello nos indica, que las actitudes mencionadas en cada dimensión se ven reflejadas en la productividad que demuestran a diario los colaboradores de dicha empresa.

En la tesis de Yupanqui y Palomino (2020) investigaron la gestión del talento humano y engagement de los trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho 2018, buscando establecer la correlación existente entre esas dos variables en los trabajadores del centro de salud. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental y tipología básica. La población del presente estudio se conformó por personas especializadas de las distintas áreas de la unidad de seguros del Hospital Regional de Ayacucho en el año 2018, los cuales fueron un total de 44.

El resultado, respecto a la variable de engagement, señaló que un 4.5% y 15.9% de los encuestados expresan que los niveles de engagement, se da a un nivel muy bajo (nunca) y bajo (casi nunca), respectivamente. El 40.9% expresa su indiferencia (a veces) sobre los niveles mencionados; mientras que un 34.1% y 4.5% expresan que se encuentra en un nivel alto (casi siempre) y muy alto

(siempre) respectivamente. Por ello, la prueba de correlación de Pearson indicó relación entre las dos variables de la investigación.

En la investigación realizada por Lozano y Reyes (2017) titulada “Docentes universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral” tuvo como objetivo comprender cómo se presenta la autoeficacia general y el engagement laboral en docentes de psicología. En el desarrollo de este estudio, se aplicó un enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, considerando como población a 7 docentes (3 mujeres y 4 varones).

Según los resultados expuestos se evidenció que los docentes demuestran autoeficacia, ya que estos evalúan sus competencias y capacidades, además de la situación en la que están inmersos para de esta manera cumplir con su objetivo. Además, demuestran mantener un buen nivel de engagement por su vocación y no por el bienestar que les pueda generar la institución, expresando su incomodidad por la exigencia de esta y la escasa comunicación que existe con las autoridades competentes.

A nivel local, según Llanos y Riveros (2019) en su investigación “Programa de Work Engagement para reducir el ausentismo laboral en la lavandería Delfus S.A.C Lima-2019” tuvo como objetivo plantear un programa de work engagement para disminuir las faltas en dicha empresa. Este trabajo fue cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental de corte transversal. La población la conformaron todos los trabajadores, teniendo un total de 38 personas.

Los resultados se separaron por dimensiones, la primera de ellas (vigor), respecto a la energía en el trabajo, indicó que el 58% de los colaboradores desarrollan sus actividades con máxima energía. En la dimensión dedicación, respecto al significado del trabajo, el 0% manifestó que encuentran significativo a su centro laboral. Finalmente, en la dimensión absorción, en el tiempo en el trabajo, un 48% consideró que casi siempre el tiempo pasa más rápido mientras están desarrollando sus labores y un 26% creen que sucede siempre.

Según Alayo y Garcia (2018) en su tesis “Caracterización del grado de “engagement”, sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una

empresa de comida rápida” tiene como objetivo caracterizar el grado de "Engagement", sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida. Dicho trabajo aplicó un enfoque correlacional mixto, de diseño no experimental y de tipo estudio de caso, tomando como población a adultos jóvenes entre 18 a 30 años, seleccionando a 30 de cada local, de distintas zonas de Lima Metropolitana.

Uno de los resultados obtenidos fue que un nivel alto de “engagement” genera estabilidad en la permanencia del personal, lo cual conlleva a reducir la rotación que la empresa debe enfrentar constantemente por el sector al que pertenece. De acuerdo a lo mencionado, la intención de permanencia de los colaboradores es determinante para el engagement de los mismos, generando una correlación entre ambos.

En el estudio realizado por Maldonado (2020) sobre el engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones tuvo como objetivo describir el engagement laboral que presentaron los colaboradores de dicho establecimiento. El diseño de la investigación fue descriptivo, de nivel asociativo comparativo, de tipo no experimental y de enfoque cuantitativo.

La población estuvo constituida por 112 colaboradores, de ambos sexos de las empresas ubicadas en Lima y provincias, quienes forman parte de las áreas de ventas y administración. Algunos de los resultados obtenidos fueron que la organización cuenta con un buen nivel de compromiso; sin embargo, no mantiene una cultura de engagement laboral lo cual trae consigo resultados negativos al evaluar este aspecto.

En la investigación realizada por Lázaro (2019) “Felicidad y engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro financiero de Lima Metropolitana” buscó definir la correlación entre felicidad y engagement laboral de los clientes internos de la organización mencionada. Este estudio mantuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo – correlacional – comparativo y transaccional. La población estuvo conformada por 610 personas de ambos

sexos, quienes laboran en dicha organización en el sector financiero y 20 sucursales a nivel nacional.

Como resultados, se obtuvieron que los porcentajes de compromiso laboral percibido por los trabajadores indican que el 30.4% experimentan un nivel alto de engagement en comparación al 34.2 % que experimentan un bajo nivel de engagement. Asimismo, se evidenció que los trabajadores que se sienten infelices mantienen un nivel bajo de engagement y cuando presentan cierta felicidad su nivel se incrementa ligeramente.

En este sentido, para una mejor comprensión, redacción y desarrollo del presente trabajo de investigación, se consideró distintas teorías de nuestra variable de estudio, las cuales desde sus distintos enfoques nos darán diversas perspectivas sobre el tema. Según Maslach y Leiter (1997) citados en Candía, Castro y Sánchez (2017) indican que el engagement tiene tres componentes: eficacia, implicación y energía, siendo lo opuesto a las dimensiones del burnout las cuales son: cinismo, agotamiento y falta de eficacia laboral.

Por otro lado, Cooper, da Costa Ferreira, Ferreira y Oliveira (2019) señalan que el engagement se refleja en cuanto disfrutan las personas realizando diversas actividades, cuanto confían en sus acciones y de qué manera se sienten valoradas y consideradas por su centro laboral.

Del mismo modo, Bakker, González-Roma, Schaufeli & Salanova (2002) citados en Burga y Manrique (2019) en su tesis "The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach", señalan que "el engagement puede ser entendido como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por dimensiones. Más que un estado específico y momentáneo" (p.4).

En base ello, dos de estos autores plantean tres dimensiones que forman parte del engagement. De acuerdo a Bakker y Schaufeli (2003) citados en Yncio (2020) indican que una de las primeras dimensiones es el vigor, el cual será manifestado por medio de los niveles de resiliencia, esfuerzo y perseverancia que demuestre un colaborador para enfrentar las dificultades; lo cual logrará que quienes mantengan un alto nivel del mismo muestren mayores niveles de

resistencia, entusiasmo y energía al trabajar. Por otro lado, la dedicación está relacionada con el sentido que el colaborador le da a su centro laboral, el orgullo que siente por este, sintiéndose entusiasta, orgulloso y altamente identificado con lo que hace. Finalmente, la absorción la perciben aquellos que sienten que el tiempo pasa rápido cuando trabajan, el cual puede presentarse de manera incrementada en alguien que se mantiene feliz en su centro laboral, creyendo que será difícil dejarlo ya que se siente estimulada por el mismo.

Según Lozano y Reyes (2017) para un mejor desarrollo de las dimensiones vigor, dedicación y absorción se deben tener en cuenta ciertos aspectos en cada una de ellas. En la dimensión de absorción, es importante identificar la percepción del tiempo y la percepción laboral que tiene el participante en la empresa, ya que mediante ello se podrá identificar cuál es su sentir con la misma y cómo transcurre el horario laboral para él. Respecto a dedicación, se identificará el entusiasmo del colaborador y cuán significativa es la empresa para él, conociendo qué tan satisfecho, orgulloso y motivado se encuentra. Finalmente, en la dimensión de vigor se podrá conocer la persistencia que este tiene en sus actividades y las distintas situaciones que se presentan, así como también su actividad física, identificando sus niveles de energía y exigencia laboral.

Asimismo, en el proceso de investigación se desarrollaron conceptos relacionados a la variable de estudio con los que se conocerá a profundidad el tema a desarrollar, complementará la información y permitirá una mejor comprensión y explicación de la misma. Para ello, se tomaron en cuenta los siguientes conceptos:

Uno de los factores más importantes en una corporación para su correcto funcionamiento es el clima laboral. Según Bordas (2016) es la manera en que los miembros de una empresa describen el ambiente de trabajo en el que están inmersos, considerando ciertas dimensiones relacionadas con la persona, grupo y la propia organización.

En este sentido, cada persona puede interpretar las situaciones de manera diferente lo cual hace que tenga una opinión y forma de pensar distinta a la de los demás. Por tal motivo, Vielers, Munderlein y Koster (2013) citados en Baihaqki,

Fitri y Khairunisa (2021) indican que los colaboradores son los que determinarán como perciben el tiempo en el trabajo, las horas laborales, el agotamiento, los incentivos y demás, cada uno de estos indicadores influirá en su desempeño.

El desempeño laboral es el resultado de la motivación que expresan y la forma en como el colaborador se adapta a las distintas situaciones o limitaciones que se puedan presentar. El desempeño de los individuos es influenciado por distintos aspectos como el ambiente laboral, la motivación y el liderazgo en la organización (Al-Omari y Okasheh, 2017).

Uno de los factores cruciales para el crecimiento y desarrollo de una empresa es la motivación laboral. Según Linh (2017) la motivación es el núcleo para obtener el éxito, ya que un trabajador motivado estará dispuesto a esforzarse en la realización de sus actividades y un buen resultado estará dentro de las expectativas, por lo que al cumplir con los objetivos, se generará una sensación de disfrute y satisfacción para estos, creando con ello una actitud positiva en el centro de trabajo.

De esta manera, al mantener motivados a los colaboradores uno de los grandes beneficios que se generan en la organización es conseguir la satisfacción de los mismos. De acuerdo a Oravee, Zayum y Kokona (2018) la satisfacción laboral es un factor fundamental y determinante en el rendimiento general de la organización. Esto hace referencia al nivel de satisfacción y conformidad de cada colaborador con su trabajo, en donde para obtener aquello será necesario aumentar el alcance y complejidad de sus actividades laborales, para que de esta manera sea mucho más productivo y atractivo, además de crear programas de recompensas para mantener motivado al mismo, manteniéndolo satisfecho y con un alto nivel de rendimiento.

Por otro lado, otro aspecto importante en una empresa es el compromiso que los colaboradores puedan sentir con los valores y objetivos de la misma. Por ello, Betanzos, Rodríguez y Paz (2017) expresan que el compromiso laboral se relaciona ampliamente con la identificación de las normas y valores del personal con la empresa, la reciprocidad que exista en toda relación, el deber y cumplimiento, la confianza, responsabilidad y gratitud.

Formar parte de una empresa que reconoce el esfuerzo y logro de sus colaboradores trae consigo grandes beneficios. Además, si se trabaja con personas entusiastas es inevitable sentirse de la misma manera, cualquier tarea se resuelve con facilidad, con más rapidez y diversión. Es así que el entusiasmo en el trabajo identifica la energía que tienen los colaboradores y lo identificados que se sienten con su centro laboral, ello refleja la relación emocional e inteligente del empleado con su puesto de trabajo, compañeros y empresa (Province y Safari, 2018).

En base a ello, es importante tener en cuenta que en el día a día se presentarán diversas situaciones laborales las que harán dudar a los colaboradores si deben ser persistentes con su labor o dar un paso al costado, ya que cada uno es responsable de tomar la decisión que mejor le parezca. Por ello, Sachs (2016) indica que la persistencia es una alternativa dentro de muchas otras y dependerá de cuanto creamos en nosotros mismos para cumplir con ciertos objetivos planteados aunque se haya fallado en los primeros intentos.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, que una organización mantenga a los colaboradores motivados, comprometidos, satisfechos y persistentes es fundamental; sin embargo, será importante identificar los distintos problemas que puedan presentar. La falta de actividad física puede ser uno de ellos, creando problemas en los lugares de trabajo y evidenciando la importancia del desarrollo de estas, las cuales aseguran la eficacia y ayudan a mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores en un futuro, generando así mejores resultados en su desempeño laboral. La falta de actividad física no solo afecta en este aspecto, sino también en el personal, ya que puede generar estrés, dolores musculares y cansancio (Ryde, Atkinson, Stead, Gorely y Evans, 2020).

De esta manera, si los colaboradores no se encuentran bien, las consecuencias para estos pueden ser graves, originando el burnout. Lahib y Zarza (2018) lo definen como un padecimiento que sufre el colaborador como consecuencia de una gran exposición a situaciones estresantes en su centro laboral (p.51).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se desarrolló manteniendo un enfoque cualitativo, el cual tal y como lo mencionó Guerrero (2016) se caracterizó por generar diversas interpretaciones a través de los métodos que empleó. En la mayoría de casos, este enfoque consideró a la inducción como vía para el desarrollo de juicios que permitió la validez de los distintos conocimientos. Además, se tuvieron ilimitadas posibilidades para analizar los distintos escenarios o sucesos que se pudieron presentar en un estudio, por lo que los procesos y metodologías fueron diferentes ya que estos podrían variar de acuerdo a las características del tema de investigación.

Asimismo, la investigación fue de tipo básica ya que tuvo como objetivo principal incrementar los conocimientos científicos que se tuvieron hasta el momento sobre el tema de estudio. Para ello, Rodríguez (2020) mencionó que este tipo fue conducido por la curiosidad o interés de una persona en hallar respuesta a una pregunta científica, sin tener en cuenta si esta puede ser práctica o resolver problemas. A la vez, indicó que su principal motivo fue expandir el conocimiento, no crear o investigar algo particularmente.

Finalmente, el diseño fue etnográfico por lo que, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) citados en Escudero y Cortéz (2017, p.50), este se basó en aprender el estilo de vida de un grupo de personas en aspectos sociales, culturales, políticos, económicos, entre otros. Este tipo de diseño de investigación explora, examina y comprende los distintos sistemas sociales de aquellos grupos, describiendo y analizando sus ideas, conocimientos y práctica.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Absorción

- Percepción del tiempo
- Percepción laboral

Dedicación

- Significado del trabajo
- Entusiasmo laboral

Vigor

- Persistencia en el objetivo
- Actividad física

3.3. Escenario de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en una cafetería ubicada en el distrito de Miraflores, la cual se encuentra cerca a la Av. Benavides y distintos centros comerciales. En este sentido se consideró a las personas que laboran actualmente, asumiendo distintos cargos, los cuales nos ayudaron a obtener mejor información sobre el nivel de engagement que se presenta en los colaboradores de dicha empresa.

Características generales

Nº Total de personas: 7

Ambos sexos

Edad entre 19 a 26 años

3.4. Participantes

ÁREAS DE LA CAFETERÍA

BARISMO/BEBIDAS

Nombre: Magdalena Castillo Salas – 24 años

Max Alexander Calixtro Paz – 26 años

Funciones:

- Elaborar todos los tipos de bebidas que figuran en la carta.
- Verificar el stock de insumos, proporcionar y reponer de ser necesario.
- Mantener las congeladoras limpias y ordenadas respetando el orden de rotación de los productos.

PRODUCCIÓN

Nombre: Gina de Marzo Sánchez - 22 años

Renata Solange Mesa Cortez – 26 años

Angie Pierina Razuri Egoavil – 22 años

Funciones:

- Preparar los distintos platos que figuran en la carta.
- Recepcionar los pedidos y verificar que lleguen completos.
- Realizar el listado de compras.

ATENCIÓN AL CLIENTE (Caja y atención en salón/terraza)

Nombre: Valentina Gonzales D'arrigo – 19 años

Funciones:

- Recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo.
- Empacar los pedidos para llevar, asegurándose de que salgan completos y debidamente envueltos.

- Darle la bienvenida al cliente, guiarlo a su mesa y llevarle la carta.
- Tomar los pedidos correctamente con todas las especificaciones si fuera el caso.

LOGÍSTICA

Nombre: Anghela Córdova Martínez – 24 años

Funciones:

- Realizar los pedidos y adquirir los insumos esenciales para la preparación de los productos, así como estar pendiente de los procesos.
- Llevar un control del inventario, revisando constantemente que productos están disponibles o hacen falta.
- Estudiar las necesidades del cliente, gestionar los pedidos y las devoluciones.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente estudio se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos: entrevista y observación, los cuales fueron de gran ayuda para obtener información necesaria para darle respuesta a nuestras preguntas de investigación. Según Guest, Namey, Taylor, Eley y McKenna (2017), los investigadores quienes realizaron estudios cualitativos frecuentemente, tuvieron que decidir entre los métodos de recolección de datos que emplearon para obtener creencias, experiencias u opiniones de los participantes de su investigación.

En base a ello, tal y como mencionó McNamara (1999) citado en Quad (2016, p.1) las entrevistas son sumamente útiles e importantes cuando se pretende descubrir la historia detrás de la experiencia de un participante. Este tipo de método es muy útil ya que logra investigar más a fondo sus respuestas, obteniendo información profunda y detallada.

Por otro lado, tal y como mencionó Kothari (2004) citado en Ghafoor, Hussain y Razaq (2017, p.1) las personas están involucradas en la investigación cualitativa, por lo que la observación concierne todas las imágenes de los comportamientos, compromisos, acciones y comunicaciones interpersonales de los participantes, los cuales son los ingredientes principales de la experiencia humana evidente.

Además, Ciesielska, Katarzyna y Öhlander (2018) manifestaron que en comparación a otros métodos de recolección de datos, la observación está caracterizada por mantener un nivel relativamente bajo sobre el campo de estudio, ya que el investigador se adapta a la situación y trata de no influenciar en el desarrollo de los acontecimientos, ni ejercer una mínima influencia sobre este logrando así obtener la información más real y verás.

3.6. Procedimiento

- Se solicitó las actas de consentimiento y documento de autorización a la Universidad César Vallejo.
- Se presentaron los documentos a los participantes del estudio y gerente de la empresa para la aprobación de los mismos.
- Se coordinó fechas y horarios con cada uno de los entrevistados para la realización de las entrevistas.
- Se preparó las preguntas a formular en un documento de Word.
- Se explicó el objetivo e importancia de la investigación mencionando que los resultados obtenidos solo serán de uso académico.
- Las entrevistas duraron aproximadamente 15 minutos y se realizaron de manera individual.
- Se realizaron las entrevistas y fueron grabadas.
- Se escucharon los audios y se consideró la información más relevante.
- Se organizó y transcribió la información.
- En otra oportunidad, de manera infiltrada se acudió al establecimiento para aplicar nuestro instrumento de guía de observación.


- Se procedió a realizar la discusión de acuerdo a los datos obtenidos en ambos instrumentos aplicados.
- Se redactaron las conclusiones de nuestra investigación de acuerdo a los resultados obtenidos.

3.7. Rigor científico

El presente estudio cumplió con todos los criterios de rigor científico, para ello se citaron autores que explicaron el concepto de cada uno. Espinoza (2020) mencionó que la consistencia hace referencia a la estabilidad de los resultados del estudio realizado. En las investigaciones con enfoque cualitativo, dicha estabilidad no siempre estará asegurada, principalmente por las distintas situaciones que puedan surgir durante el proceso.

Por otro lado, tal y como mencionó Walker (2016) al hablar de credibilidad esta se refiere a la validez y fiabilidad; es decir, los resultados encontrados en la investigación tienen que ser verdaderos y será ahí en donde el investigador deberá contrastar sus distintas creencias, información e interpretación con las fuentes de donde consiguió la información. Por ello, para comprobar la credibilidad se tuvo que hacer comprobaciones entre las personas que son parte de la investigación.

Finalmente, Guba y Lincoln (1985) citados en Rojas y Osorio (2017) indicaron que la auditabilidad es cómo el autor percibirá hechos desde diferentes puntos de vista, se introducirá en la realidad del tema de investigación buscando entenderla e interpretarla a su manera.

Elizalde González, Vanessa Milagros	
Janampa Gómez, Gladys Guissela	

Zevallos Gallardo, Verónica



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

3.8. Método de análisis de datos

En la presente investigación de diseño etnográfico se llevó a cabo el análisis considerando las respuestas de cada pregunta formulada en las entrevistas realizadas. Dicha información obtenida de los siete participantes fue subjetiva ya que cada uno de ellos tiene una realidad y perspectiva distinta; asimismo, se analizó la realidad del establecimiento mediante el método de observación.

3.9. Aspectos éticos

La investigación no se pudo realizar sin considerar los principios éticos de justicia, autonomía y beneficencia. Según Belmont (1979) citado en Novales y Villasís (2019) indicó que en el principio ético de autonomía el investigador deberá reconocer la capacidad de los participantes para la toma de decisiones, por lo que deberán tener un consentimiento informado en donde se brinde información general e importante del estudio para que las personas tengan la libertad de dar o no su consentimiento y tengan total conocimiento del proceso del cual serán parte.

Asimismo, en el aspecto de beneficencia se indicó la importancia de la protección al participante de los distintos riesgos que se puedan presentar, los cuales debieron ser identificados previamente. Por ello, el estudio otorgó más beneficios y menos riesgos a los participantes; de igual manera, este principio aseguró que la investigación sea relevante, adecuada y los investigadores sean totalmente competentes para desarrollarla.

Finalmente, en el principio de justicia se hizo referencia a la equidad e igualdad que debe existir en todo el proceso ya que todos los participantes debieron tener las mismas oportunidades de selección para el estudio sin importar su raza, sexo, nivel económico o educativo. Asimismo, con los resultados obtenidos los beneficios serán distribuidos de manera equitativa.

Por lo tanto, en el presente estudio se reafirmó nuestro compromiso moral en la información brindada, la cual fue veraz y apegada a los hechos, desarrollándose de manera responsable priorizando la seguridad y bienestar de los participantes, además de respetar la información obtenida de distintos autores por medio de la redacción correspondiente.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se dan a conocer los resultados de investigación de acuerdo a la información recopilada. Esta investigación tuvo como finalidad describir el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022. El enfoque del estudio fue cualitativo y la recolección de los datos fue desarrollada por medio de una entrevista y ficha de observación a los colaboradores de la cafetería. El diseño de la presente investigación fue etnográfico.

Por ello, en este estudio se podrán encontrar las categorías y subcategorías, cuyo objetivo principal es resolver específicamente la problemática de investigación; a continuación, se dan a conocer las categorías planteadas.

Unidad temática: Engagement

Categoría 1: Absorción

La categoría de absorción de los colaboradores de una cafetería permite conocer de qué manera pasa el tiempo para ellos durante sus horas de trabajo, la percepción que tiene el colaborador de la empresa, cuál es su sentir cuando está inmerso en su trabajo y que tan involucrado se siente con el mismo. A continuación, presentaremos las sub categorías.

De acuerdo a la subcategoría percepción del tiempo, la mayoría de entrevistados afirma que los fines de semana son los días que se les pasa más rápido en el trabajo, ya que en cada área tienen distintas actividades que realizar para abastecerse durante el día y estar preparados para la gran afluencia de clientes que llegará al establecimiento. Asimismo, a partir del día viernes se tiene un alto movimiento en la cafetería, lo cual hace que los colaboradores se mantengan en constante actividad y las horas pasen más rápido para ellos.

E2: “Viernes, porque siento que al ser fin de semana hay mayor afluencia y llegan un poco más de pedidos o compras y hay que organizarlas, ordenarlas para todo el fin de semana [...]”.

E4: “Para mí el día que pasa más rápido es el día sábado o fines de semana porque hay alta demanda y eso hace que las horas se pasen volando”.

Asimismo, una gran parte de los participantes afirman que se sienten agobiados al permanecer muchas horas en su trabajo, debido a que hay momentos en los que se tiene alta concurrencia de clientes, haciendo pesadas sus actividades. Además, dos de estos afirman que se sienten agobiados porque el día domingo trabajan todo el día y el permanecer parados muchas horas, hace que su trabajo sea cansado y agobiante.

E3: “Si, porque eran muchas horas en un mismo lugar y me sentía atrapada. Algunos días sentía que era demasiado; por ejemplo, si el local estaba muy lleno me agobiaba”.

E7: “Sí, por ejemplo, los domingos estoy 12 horas y al no tener un horario fijo de descanso no tengo un respiro, [...]. Me siento agobiado los domingos, no los otros días”.

En lo que respecta la subcategoría percepción laboral, en el aspecto positivo, la mayoría de participantes destaca que su trabajo es un lugar de aprendizaje y el ambiente laboral es muy bueno ya que existe una amistad entre los colaboradores de la empresa. En el aspecto negativo, la mayoría afirma que el espacio en donde realiza sus actividades es muy pequeño por lo que crea algunas complicaciones durante su desempeño; asimismo, existe una falta de comunicación entre empleador y colaborador. Otro de los motivos que se consideran negativos, es que no se respeta el horario de trabajo y dos de los colaboradores afirman que la atención al cliente es un área complicada y la actitud de los clientes no siempre es positiva.

E1: “El aspecto positivo es que estoy aprendiendo bastante, el ambiente laboral es muy bueno también. En el negativo, que no hay tanto espacio, pero es porque así está diseñado, pero me agradaría que hubiera más espacio para que en el momento de rush no nos choquemos entre nosotros”.

E4: “Un aspecto negativo del trabajo es cuando me cambian de área y no me informan. Este tema se conversa entre gerencia y administración, pero a mí

no me lo hacen saber, me siento excluida de las coordinaciones del café [...] En el aspecto positivo, el clima laboral es bueno”.

E6: “En el aspecto negativo, yo no me encuentro en atención al cliente, pero odio a los clientes, [...] trabajar en barra es todo un reto porque te enfrentas a muchas personas maleducadas que no te saludan, me molestan esos detalles, estoy acostumbrada, pero en ese aspecto al estar en barra me incomoda porque puede arruinar mi día”.

Por otro lado, todos los entrevistados consideran que sus puestos de trabajo son importantes para la organización, la mayoría de estos expresan que es por sus habilidades y conocimientos en la preparación de los productos. Además, la mayoría de entrevistados indica que en el aspecto profesional si aporta a su desarrollo ya que sus funciones van de la mano con lo que estudiaron, expresando que la experiencia laboral puede otorgarles nuevas oportunidades de trabajo.

En el aspecto personal, indican que aporta a su desarrollo siendo personas más organizadas, desenvueltas y pacientes; asimismo, también destacan aspectos como agilidad y ser personas más serviciales.

E1: “Si aporta bastante porque mi rubro es hotelería y turismo y también va de la mano con restaurantes. Me da herramientas, conocimientos, aprendo bastante sobre como son los procesos”.

E6: “Si, porque el café es una cafetería obviamente es muy importante y yo lo preparo. Existen muchos clientes que conocen y saben mucho de eso, creo que los conocimientos que tengo son muy importantes para sacar un buen producto”.

De acuerdo a todo lo mencionado, respecto a la sub categoría absorción, se compararon los resultados obtenidos en la ficha de observación la cual fue realizada una vez y ambos coinciden en que la mayoría de colaboradores se sienten absorbidos por la presión de su trabajo, manteniéndose agobiados, aburridos y cansados; sin embargo, mantienen una actitud positiva entre los colaboradores.

Categoría 2: Dedicación

En esta categoría se podrá ver si existe o no una motivación en los colaboradores, además de conocer la satisfacción de los mismos, cuan significativa es la organización para ellos, si tienen entusiasmo al realizar sus actividades y que tan orgullosos se sienten de formar parte de la empresa.

En la subcategoría significado del trabajo según lo investigado casi en su totalidad los entrevistados expresan que su trabajo es importante, valioso y significativo, ya que es un lugar de aprendizaje en donde mantienen un compromiso y responsabilidad con el mismo. A pesar de ello, un participante considera que es importante por el aprendizaje personal que le brinda, pero aún así no significa mucho para ella debido a que no le gusta el área de trabajo.

E1: “Para mí, mi trabajo es valioso porque me ayuda bastante a desenvolverme, aprender bastante y la verdad es que estoy muy contenta de estar aprendiendo, porque se aprende todos los días algo nuevo”.

E2: “En si mi trabajo no significa mucho para mí, porque no me gusta el área de A & B y todo lo que conlleva”.

Igualmente, la mayoría de los entrevistados manifiestan sentirse orgullosos de formar parte de la empresa por el apoyo y facilidades que reciben, el buen ambiente laboral, la esencia de la empresa y el hecho de haber sido participes del crecimiento y desarrollo de la misma. Asimismo, dos de ellos destacan el aporte personal que han brindado como lealtad, experiencia y compromiso.

E1: “Sí me siento orgullosa porque en general todo es bueno, tanto el restaurante en sí como las personas que están acá porque me apoyan bastante, me ayudan. Siento orgullo por mi organización, por lo que transmite el café”.

Por otro lado, casi en su totalidad los colaboradores destacan que lo que más les gusta de su trabajo es el buen ambiente laboral que existe. Otros aspectos que hacen mención, es el gusto por las actividades del área al que pertenecen, el buen trato del gerente general y la comodidad que transmite la empresa.

E4: “Me gusta bastante el ambiente laboral, lo considero bastante ameno. Me gusta el trato de mi jefa, creo que es muy importante y en sí, mi trabajo me hace sentir muy cómoda, es de los aspectos que más me gustan de la empresa, la comodidad”.

Además, el total de las personas entrevistadas indican que se sienten bien realizando sus actividades ya que la mayoría de ellas tiene algo que las motive, como por ejemplo, adquirir nuevos aprendizajes. Por otro lado, algunos de los entrevistados expresan que en algunas ocasiones tienden a estresarse o aburrirse ya sea por la cantidad de actividades que tienen que realizar o porque no tienen nada que hacer.

E4: “Me siento bastante cómoda y tranquila, hay momentos en los que una tiende a estresarse un poco, pero la mayoría de veces me siento bastante bien haciendo mis actividades”.

E7: “Bien, cuando me siento ocupado y los clientes son pacientes siento comodidad al preparar café. Cuando no estoy ocupado me abrumo y aburro, generalmente pasa los domingos”.

Igualmente, los participantes casi en su totalidad afirman que sí se sienten felices trabajando en la empresa, principalmente por el buen clima laboral o por la experiencia que esta les brinda. Por otro lado, hay quienes no consideran sentirse felices laborando y manifiestan sus temas personales como sentir que ya cumplieron su ciclo en la empresa o no definir algo triste o feliz en su vida.

E4: “Si me siento feliz trabajando en esta empresa, de hecho, mis compañeros de trabajo hacen que el ambiente sea bastante bueno y pueda sobrellevar cualquier tipo de situaciones”.

E7: “No, ya no me siento feliz porque quiero plantearme nuevos retos, quiero exigirme más en otros aspectos y siento que ya cumplí mi ciclo”.

En relación con la responsabilidad que mantienen los colaboradores con la empresa, todos los entrevistados afirman que la principal acción en la que demuestran la misma es siendo puntuales, cumpliendo con el horario pactado.

Asimismo, algunos de ellos expresan que cumplen de manera correcta con todas las responsabilidades asignadas en su área de trabajo.

E1: “Llegando puntual, no faltando, si hay algún inconveniente comunicarlo. Considero que son aspectos importantes con los que demuestro mi responsabilidad y respeto hacia la empresa”.

E7: “Cumpliendo con los horarios, cuidando los equipos y sacando de manera correcta los pedidos”.

De acuerdo a la subcategoría entusiasmo laboral, las opiniones fueron variadas. Por un lado, la mayoría de personas indican que sí existe una motivación, principalmente, verbal por el gerente de la empresa; pero por otro lado, hay quienes afirman no haber sido motivados y no sienten el apoyo de su jefe. Al mismo tiempo, la mayoría de personas expresan que es importante un incentivo monetario por parte de la organización hacia sus colaboradores.

E5: “Si y no, porque las motivaciones hasta ahora son solo verbales, son reconocimientos a tu buen desempeño, sin embargo, para mantener motivado al personal se necesitan más incentivos, quizás algún beneficio monetario [...]”

E7: “No me motiva, lo siento como “te pago por tu tiempo y listo”. Siento que debería de haber premios o beneficios por ventas, llegar a una meta”.

A pesar de ello, de acuerdo a los resultados obtenidos por medio de la ficha de observación, la cual fue realizada una vez, difieren con las respuestas de los participantes, ya que la mayoría no demuestra entusiasmo al realizar sus labores, generando con ello que no realicen sus actividades de buena manera. Asimismo, se observó que gran parte de los colaboradores son impuntuales al iniciar su turno laboral.

Categoría 3: Vigor

Finalmente, en la categoría vigor se podrá conocer la perseverancia, la resiliencia y el esfuerzo que demuestran o no los colaboradores frente a las distintas dificultades que se puedan presentar en su horario laboral. Además,

también se podrán ver aspectos de actividad física identificando la exigencia laboral que existe y los niveles de energía que mantienen al realizar sus actividades.

En la subcategoría persistencia en el trabajo, la mayoría de los entrevistados, expresan que en momentos en los que hay mayor movimiento en el café tienden a haber muchos percances, como errores en las comandas, errores en la elaboración de los productos, falta de insumos por errores en logística, entre otros. Sin embargo, pese a las situaciones que se puedan presentar ellos mantienen perseverancia, se enfocan en su objetivo, mantienen la calma, buscan soluciones y continúan con sus actividades sin rendirse.

E3: “Los errores se han presentado un par de veces, fallar en cantar un pedido, realizar un cobro o cerrar caja, yo creo que es parte del área, de un primer trabajo y creo que eso me sirvió para seguir adelante y me motivaba a hacerlo mejor. Considero que fui resiliente y perseverante, ya que si me equivocaba pensaba rápido en las posibles soluciones, pedía ayuda o veía otra manera de solucionarlo”.

Por otro lado, de acuerdo a la última subcategoría actividad física, para la mayoría de participantes su trabajo es exigente ya que implica estar muchas horas parado y al estar en una empresa de alimentos y bebidas hay momentos de rush en donde tienen que tener un buen nivel físico para cumplir de manera rápida y correcta con sus actividades. Asimismo, una de las entrevistadas expresó que pese a encontrarse en el área de logística todas las semanas realiza compras y por el trayecto y peso de los productos tiende a cansarse e incluso a lesionarse. Por otro lado, casi la totalidad de participantes afirma que no mantiene su mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral por la cantidad de actividades que realiza y el movimiento que pueda tener su turno de trabajo.

E3: “Trataba de mantener el mismo nivel de energía, eso dependía del día y del movimiento del turno, pero en general considero que no mantenía el mismo nivel, ya que solía cansarme”.

E5: “En mi área es más exigente respecto al tiempo, ya que debo estar disponible siempre incluso fuera del horario laboral. Todas las semanas voy de

compras y de alguna u otra manera como voy caminando y son muchos productos los que llevo en las bolsas, me tiendo a cansar e incluso en algún momento me lesioné el hombro”.

E6: “Es muy exigente, porque en el área estamos de acá para allá, es un poco ajetreado, estamos parados todo el turno y eso hace que me canse”.

En relación a los horarios de descanso, todos los entrevistados indican que no lo tienen porque consideran que la razón de ello es no trabajar 8 horas completas. Asimismo, solo hay una persona por puesto por lo que no existiría un reemplazo en el área en caso la persona encargada se tome un descanso. Por otro lado, algunos de los participantes afirman no haber recibido ese tipo de información al inicio de su contrato.

E2: “No, yo asumo que por el hecho que no laboramos 8 horas; es decir, trabajamos 7 horas o 7 horas y media, entonces siento que no lo ven tan necesario”.

E6: “No contamos con horarios de descanso, pero si podemos sentarnos un rato cuando no hay mucha gente. El motivo por el que no lo tenemos, no lo sé, no me lo dijeron en mi contrato, pero hubiera sido bueno que lo hicieran”.

Conforme a los resultados obtenidos, por medio de la ficha de observación realizada una vez, en la presente sub categoría estos coinciden con lo expuesto ya que los trabajadores se muestran perseverantes y mantienen la calma frente a las distintas situaciones que se les presentan; además, tienen buena resistencia física ante la exigencia de su trabajo.

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal describir el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022. Por ello, se realizaron 7 entrevistas y 7 fichas de observación aplicadas a los colaboradores que laboran en esta empresa, quienes mantienen un rango de edad entre los 19 y 26 años.

UNIDAD TEMÁTICA: ENGAGEMENT

Absorción

De acuerdo a la categoría absorción, se analizó cuál es la percepción del tiempo para los colaboradores cuando se encuentran en su centro laboral, se evidenció que los fines de semana son los días que pasan más rápido para ellos por la cantidad de actividades que tienen que realizar y el nivel de afluencia de clientes que llegan al establecimiento. Además, se confirmó que estos se sienten agobiados al permanecer mucho tiempo en su trabajo por la gran cantidad de clientes que llegan en un momento determinado haciendo pesadas sus actividades.

Esto coincidió con el estudio realizado por Lozano y Reyes (2017), en donde mencionó que para los docentes de su investigación el tiempo transcurre rápidamente, demostrando así que se encuentran involucrados en sus labores dentro de las aulas, ya que parte de estar engaged con sus actividades es que se concentran tanto en su trabajo que pierden la noción del tiempo. De la misma manera, tal y como mencionó Moletsane (2017) el estrés de los participantes de su investigación es un aspecto que influyó en el nivel de desvinculación con la empresa, generando un nivel bajo de engagement.

Por otro lado, respecto a la percepción laboral que tienen los colaboradores, la mayoría de estos destacó el ambiente laboral como aspecto positivo entre los miembros de la empresa; además, expresaron que la falta de comunicación entre el empleador y colaborador por distintos motivos es uno de los aspectos negativos que influyen en el desempeño de sus actividades diarias.

Lo mencionado anteriormente, coincidió con la investigación de Zavaleta (2019), quien indicó que el 82% de participantes opina que las buenas relaciones interpersonales en su trabajo influyen en su desempeño laboral. Este es uno de los aspectos que más valoran para sentirse motivados; por ende, si el colaborador se siente motivado con las buenas relaciones con sus compañeros, de alguna u otra manera esto influirá en mejorar su desempeño. De la misma manera, el hallazgo se asemeja con lo que manifestó Figueroa (2018), en donde el 36% de los colaboradores indicó que no siempre se mantiene una buena comunicación con sus superiores, expresando que esto puede llegar a afectar su desempeño laboral. Asimismo, se detalló en dicho estudio que la comunicación con los superiores de la empresa se torna complicada porque se debe ser cuidadoso con lo que se dirá; dado que el uso incorrecto de algunas palabras puede ser mal interpretada y el mensaje que se quiere transmitir se distorsionará por completo.

Dedicación

En la presente dimensión de nuestra variable, en lo que respecta a significado del trabajo, de acuerdo a nuestro estudio la mayoría de participantes manifestaron que su centro laboral es significativo, valioso e importante, ya que es un espacio de aprendizaje en donde ellos asumen una responsabilidad y compromiso con el mismo.

En base a ello, dicho resultado fue contrastado con lo mencionado en la investigación realizada por Llanos y Riveros (2019), en donde ninguno de los entrevistados manifestó encontrar significativo a su centro laboral, por lo que, de acuerdo a los autores, surge la necesidad de crear estrategias que generen valor a los puestos de trabajo, ya que dichas implicaciones psicosociales influyen en la dedicación del colaborador a su puesto laboral.

Asimismo, los participantes del presente estudio expresaron sentirse orgullosos de la organización en la que laboran por el apoyo que reciben por parte de la misma, la esencia y el hecho de haber formado parte de esta en todos los procesos de crecimiento y desarrollo. Por ello, coincidió con lo indicado por Moletsane (2017), ya que en su investigación un 73% de participantes se

expresan de manera positiva de la empresa, demostrando por medio de ello, el sentido de orgullo que mantiene hacia la misma. Además, de acuerdo al autor, este es un factor que influye fuertemente en el engagement de los colaboradores de dicha universidad.

Por otra parte, destacaron que el aspecto que más les gusta de su trabajo es el ambiente laboral; de igual manera, el buen trato que reciben por parte del gerente de la empresa, así como también la comodidad que esta les transmite. En este sentido, coincidió con los resultados obtenidos por Toscano, C., Vesga, J. y Avendaño, B. (2020), ya que en su estudio se demostró que existe una relación directa entre la calidad de vida ofrecida por la empresa y el engagement de los colaboradores, por lo que tal y como mencionaron, cuando los colaboradores perciben que la empresa para la que laboran proporciona condiciones adecuadas para su calidad de vida, estarán más dispuestos a comprometerse con su trabajo.

Además, el total de entrevistados afirmó sentirse bien mientras realiza sus actividades ya que la mayoría de ellos mantienen una motivación durante su desempeño en la organización, como la adquisición de nuevos aprendizajes. Por ello, este resultado coincidió con lo mencionado por Gikonyo (2018), el cual manifestó que los colaboradores de la empresa de su investigación mantienen una actitud positiva respecto a su vida y su trabajo, sintiéndose bien ya que adquieren conocimientos y herramientas necesarias para manejar los conflictos y desafíos laborales que se puedan presentar. En base a ello, esto generó que se mantengan motivados y que puedan realizar sus actividades de manera cómoda, creando un compromiso hacia la empresa y generando resultados positivos para la misma.

De igual forma, casi la totalidad de participantes de este estudio expresó sentirse feliz trabajando en la cafetería, destacando el buen clima laboral que existe y la experiencia que la organización les brinda. Sin embargo, hay quienes han diferido con lo mencionado anteriormente, ya que manifestaron no sentirse felices trabajando, por los temas personales y el hecho de haber cumplido ya un ciclo en la empresa.

Los resultados obtenidos en la investigación se asemejaron a los encontrados por Lázaro (2019) que indicaron que una gran parte de los trabajadores de la empresa investigada se sienten felices laborando en la misma, pero a la vez destaca que se debería seguir desarrollando actividades o estrategias que promuevan la felicidad de todos sus colaboradores. Asimismo, también coincidió con lo mencionado por Merrick (2018) en su investigación, los participantes que no se sienten felices tienen la necesidad de buscar empleo en otra empresa, indicando que el elevado nivel de felicidad va a influir en el compromiso que pueda existir entre ellos y la organización, lo que conllevaría a un alto nivel de engagement.

Por otro lado, todos los participantes expresaron que demuestran su responsabilidad siendo puntuales y cumpliendo con el horario pactado, además de cumplir de manera efectiva con todas las tareas que conlleva el área en el que se desempeñan. En base a ello, esta información es similar a los resultados encontrados por Cerda y Parada (2018), quienes indicaron que sus encuestados mantienen un alto nivel de engagement en base a su responsabilidad a la hora de trabajar; asimismo, destacaron que los colaboradores mantienen un nivel elevado de energía y empeño, ya que se esfuerzan en el desarrollo de sus tareas diarias.

En relación a la subcategoría entusiasmo laboral, por un lado, la mayor parte de colaboradores indicó que si existe una motivación verbal por parte del gerente de la organización; no obstante, un grupo de estos afirmó no haber sido apoyados ni motivados por el mismo. De igual manera, la mayoría expresó que es importante que exista un incentivo monetario por parte de la empresa hacia su personal.

Este hallazgo confirmó los resultados de la investigación realizada por Frías (2016), ya que en lo que respecta a la motivación, gran parte de los participantes de la misma se mantienen motivados verbalmente en su trabajo; sin embargo, un grupo de estos expresó que su esfuerzo no es reconocido por parte de sus superiores. Por otro lado, este resultado también estuvo alineado a lo mencionado por Merrick (2018), el cual indicó, que los reconocimientos a través de incentivos son necesarios para conservar un buen nivel de compromiso por parte de los trabajadores.

Vigor

En la subcategoría persistencia en el trabajo, gran parte de los entrevistados indicaron que en momentos en que el café tiene gran afluencia de clientes, suelen ocurrir algunos percances; sin embargo, pese a las circunstancias que puedan ocurrir ellos son perseverantes, buscan soluciones y se enfocan en sus objetivos.

Lo hallado anteriormente mantuvo relación con los resultados de la investigación de Lozano y Reyes (2017) quienes indicaron que sus participantes suelen encontrarse en situaciones complicadas que podrían interferir negativamente en su desempeño; sin embargo, buscan soluciones y son persistentes para el cumplimiento de sus objetivos.

De acuerdo a la última subcategoría actividad física, la mayor parte de entrevistados afirmó que su trabajo es exigente debido a que es necesario pasar muchas horas de pie y al formar parte de una empresa en alimentos y bebidas, hay momentos de mayor demanda en donde se requiere mantener un buen nivel físico para desarrollar las actividades de manera correcta y rápida. Por otra parte, casi en su totalidad, los colaboradores no mantuvieron el mismo nivel de energía durante su turno por las distintas tareas que su puesto demanda.

En base a ello, Arcos (2017) manifestó que el 55% de participantes de su estudio trabaja un número elevado de horas, entre ellos dos personas laboran más de 55 horas semanales, lo cual representa una gran exigencia física. Además, mencionó que esto se da porque existen áreas que tienen más responsabilidades y por ende, horarios más extensos y demandantes.

Asimismo, lo mencionado anteriormente indicó lo contrario a lo manifestado por Sucasaca (2019) quien en su investigación señaló que la mayoría de sus participantes de manera regular se sienten fuertes, vigorosos y enérgicos, teniendo muchas ganas de trabajar y teniendo la capacidad de hacerlo por largos periodos de tiempo.

Por último, en lo que respecta a horarios de descanso, todos los participantes indicaron que no cuentan con uno, asumiendo que el motivo de ello es no trabajar 8 horas completas. Además, otra de las razones es que solo existe

una persona por área, por lo que no habría posibilidad de tener un reemplazo en tal caso el colaborador encargado se tome un descanso. Reaño (2019), indicó en su estudio que la mayoría de sus entrevistados consideró como malo el tiempo de descanso asignado por la empresa. De acuerdo a la investigación, la jornada laboral es de 8 horas y el tiempo de descanso es de 30 minutos, lo cual resulta insuficiente, ya que dicho periodo debería aliviar la fatiga generada por la carga laboral tanto física como mental. Además, los trabajadores laboran horas extras porque el tiempo es insuficiente para el término de sus actividades.

V. CONCLUSIONES

En conclusión, los entrevistados no se encuentran *engaged* con la empresa y esto se deduce mediante el incumplimiento de la dimensión absorción y dedicación. Asimismo, se pudo evidenciar que no mantienen un compromiso y entusiasmo en el desarrollo de sus actividades, además, se encuentran absorbidos y agobiados laboralmente por la exigencia y presión que existe. Igualmente, de acuerdo a lo investigado, los colaboradores destacaron algunos aspectos positivos que les transmite la empresa; sin embargo, estos no son suficientes para considerar que tienen engagement ya que no están alineados al concepto del mismo y es necesario el cumplimiento de las tres dimensiones.

En este sentido, la mayoría de los colaboradores se sienten muy absorbidos laboralmente, ya que demuestran agobio al permanecer muchas horas en su trabajo debido a la alta afluencia de clientes, lo cual genera malestar en ellos durante el desarrollo de sus actividades por la presión que sienten al querer cumplir de manera correcta y rápida con sus funciones. Por otro lado, los colaboradores destacaron las oportunidades a su desarrollo profesional y personal que les brinda la empresa, así como también, el buen clima laboral; sin embargo, aquellos aspectos positivos no son suficientes para considerarlos comprometidos con la misma.

De la misma manera, los entrevistados indicaron tener dedicación, ya que para ellos su trabajo es valioso y significativo creando con ello un sentido de compromiso, responsabilidad y orgullo hacia la empresa, destacando el ambiente laboral y el buen trato del gerente como principales razones para sentirse cómodos, felices y entusiastas. A pesar de ello, dicha información se pudo contrastar con los resultados obtenidos mediante la ficha de observación, en donde es inexistente la dedicación que ellos indicaron tener en las entrevistas, ya que al aplicar este segundo instrumento se observó que son impuntuales, desarrollan sus actividades sin ánimo, sin entusiasmo y de mala manera.

Igualmente, los colaboradores manifestaron tener persistencia y perseverancia, indicando con ello que denotan vigor en su desempeño laboral, demostrando que dan lo mejor de sí en las distintas situaciones que se les pueda

presentar. Asimismo, son personas que mantienen un buen nivel físico ya que el trabajo en el que se encuentran es exigente porque tienen que estar parados muchas horas y no tienen horarios de descanso, lo que conlleva a no mantener el mismo nivel de energía durante todo el turno laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa reforzar las condiciones laborales de sus colaboradores ya que estos aspectos influyen en la actitud que estos mantienen en su desempeño; por ello, al mejorar dichas condiciones se logrará cumplir con las tres dimensiones y lograr un buen nivel de engagement. Asimismo, es recomendable reforzar las relaciones interpersonales para que el clima laboral siga siendo positivo, manteniendo a los colaboradores cómodos en su centro de trabajo; además, implementar acciones que sigan aportando a su desarrollo profesional y personal como lo vienen haciendo hasta ahora.

Es necesario que la empresa trabaje en reducir el agobio de sus colaboradores contratando al personal suficiente que sea proporcional a la afluencia de clientes y a las tareas que se tengan que realizar, para que de esta manera no se genere cansancio, desgano y estrés, aspectos que afectan a la salud física y mental del colaborador y a la productividad de la empresa.

Por otro lado, es importante que la organización incremente el entusiasmo de los colaboradores por medio de acciones que los hagan sentir más valorados, como premiaciones mensuales al trabajador del mes, reuniones diarias al finalizar el turno correspondiente y el establecimiento del área de recursos humanos para velar por el bienestar de los mismos; además, es necesario que los incentiven no solo verbalmente sino de manera económica, para que su compromiso, confianza y entusiasmo sea incrementado ya que sentirán que su trabajo y esfuerzo es recompensado.

De igual manera, para incrementar el sentido de responsabilidad en los colaboradores es importante que el gerente vele con el cumplimiento de las normas de la empresa para que prime el orden en esta; por ello, se podría comenzar con la implementación de un sistema de asistencia en donde los trabajadores, al ingresar a su turno, dejen registrado la hora en la que llegan a la empresa, de tal manera que se establezca un control adecuado.

Asimismo, la salud física y mental del colaborador siempre tiene que ser priorizada; por ello, mantener a los colaboradores sin descanso durante largas horas en su jornada laboral, desencadenaría muchos problemas. En este sentido,

para evitarlo es necesario que la empresa tome acción contratando a personas que tengan conocimientos de las distintas áreas, para poder relevar al colaborador durante su tiempo de descanso, el cual es recomendable que sea entre 10 a 15 minutos cada 2 horas dentro de su jornada diaria.

Referencias

- Agurto, K., Mogollón, F. y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 112 – 119. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Alayo, M. y García, D. (2018). *Caracterización del grado de “engagement”, sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de los adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida* [Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12219/ALAYO_%20GARCIA_CARACTERIZACION_DEL_GRADO_DE_ENGAGEMENT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Al-Omari, K. y Okasheh, H. (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544-15550. https://www.ripublication.com/ijaer17/ijaerv12n24_223.pdf
- Arcos, M. (2017). *“La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones”* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Baihaqki, U., Fitri, M. y Khairunisa, W. (2021). Working Time Perception Influence on Employees’ Work Satisfaction – Revisiting Dispositional Approach on Employees’ Satisfaction. *IBIMA Business Review*, (2021). <https://ibimapublishing.com/articles/IBIMABR/2021/177497/177497.pdf>
- Betanzos, N., Rodríguez, C. y Paz, F. (2017). Development and validation of a questionnaire on normative organizational commitment: A pilot study in Mexicans workers. *Anales de Psicología*, 33(2),393-402. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16750533023>

BMC Public Health. (6 de abril de 2020). Physical activity in paid work time for desk-based employees: a qualitative study of employers' and employees' perspectives.

<https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-020-08580-1>

Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a distancia Madrid.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=implicaci%C3%B3n+laboral&ots=o_DxBXGte0&sig=H4OcCQTiQ55ogUD_Ykew240MTAs#v=onepage&q=implicaci%C3%B3n%20laboral&f=false

Burga, J. y Manrique, N. (2019) *Clima laboral y su relación con el Engagement de los egresados de los programas de capacitación laboral juvenil de las escuelas corporativas: Alicorp S.A.A en el 2017-2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/635428>

Candia, M., Castro, C. y Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2021/Magali_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cerda, H. y Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan LTDA* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Concepción Campus Los Ángeles].

<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/3313/4/Cerda%20Gallegos%20-%20Parada%20Pino.pdf>

Ciesielska, M., Katarzyna, W. y Öhlander, M. (2018). *Qualitative Methodologies in Organization Studies*. Palgrave Macmillan, Cham.

https://www.researchgate.net/publication/321806239_Observation_Methods

- De la Cruz, M., Reséndiz, J. y Romero, A. (2017). Engagement, satisfacción académica y valores morales en estudiantes universitarios. *REVISTAS UNISON*, 7(1), 16 – 34.
<https://psicumex.unison.mx/index.php/psicumex/article/view/261/208>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Dise%c3%b1o%20de%20investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>
- Espinoza, E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Revista Conrado*, 16(75), 103 - 110.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1392/1382>
- Figueroa, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
<http://biblio3.url.edu.gt/publiircifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Forbes Magazine. (24 de mayo de 2016). The Power Of Persistence.
<https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2016/05/24/the-power-of-persistence/?sh=48109c612a70>
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana* [Tesis de Maestría, Universidad Veracruzana].
<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ghafoor, A., Hussain, J. y Razaq, A. (2017). Interview: a research instrument for social science researchers. *IJSSHE-International Journal of Social Sciences, Humanities and Education*, 1(4), 1-14.
https://www.researchgate.net/publication/323278410_INTERVIEW_A_RESEARCH_INSTRUMENT_FOR_SOCIAL_SCIENCE_RESEARCHERS/link/5a8bb002458515b8af965c52/download

Gikonyo, C. (2018). *Employee engagement and performance of research and training state corporations in Kenya* [Tesis de Doctorado, Kenyatta University].

<https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18570/Employee%20engagement%20and%20performance%20of%20research....pdf?sequence=1>

Guerrero, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), 1 - 9. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>

Guest, G., Namey, E., Taylor, J., Eley, J. y McKenna, K. (2017). Comparing focus groups and individual interviews: findings from a randomized study. *International Journal of Social Research Methodology*, 20 (6), 693-708. https://www.verityresearch.org/wp-content/uploads/2018/04/2017_Guest_ComparingFocusGroupsAndIndividualInterviews.pdf

Lahib, A. y Zarza, J. (2019). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral: Guía para mejorar la salud y el bienestar emocional*. Diference. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jMtPDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=burnout++libro+pdf&ots=WKDX90wRv-&sig=tmB2eMP40UjKBII-Bk|BCDIMq_8#v=onepage&q&f=false

Laureano, S., Ortiz, D. y Valle, L. (2020). *Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en personal docente de pregrado de Universidades privadas en Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/10452>

Lázaro, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3155/UNFV_L%C3%81ZARO_BENDEZ%C3%9A_EVELIN_ROSARIO_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Linh, M. (2017). *The Impact of Employees Motivation on Organizational Effectiveness* [University of Applied Sciences]. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138260/Linh_NguyenMy.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Llanos, Y. y Riveros, K. (2019). *Programa de Work Engagement para reducir el ausentismo laboral en la lavandería Delfus S.A.C. Lima-2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6376/T01048040773_T-comprimido-p%c3%a1ginas-1-194.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, C. y Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y engagement laboral. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 11(1), 134 - 148. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v11n1/a09v11n1.pdf>
- Maldonado, J. (2020) *Engagement laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones* [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10021/1/2020_Maldonado%20Palomino.pdf
- Merrick, S. (2018). *Employee Engagement from the Viewpoint of Employees in Academia* [Tesis de Doctorado, Walden University]. <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=6987&context=dissertations>
- Moletsane, M. (2017). *The impact of employee engagement on organizational productivity: case study of UVS* [Tesis de Maestría, University of Kwazulu-Natal]. <https://ukzn-dspace.ukzn.ac.za/bitstream/handle/10413/17555/MALESEDI%20MOLETSANE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Novales, M. y Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII La ética de la investigación en seres humanos. *Rev Alerg Mex.* 66(1), 115 - 122. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>

- Oravee, A., Zayum, S. y Kokona, B. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Revista CIMEXUS*, 13(2), 59-70.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6816483.pdf>
- Palomino, R. y Yupanqui, L. (2020) *Gestión del Talento Humano y Engagement de los Trabajadores del Hospital Regional de Ayacucho, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes].
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2487/T037_N%C2%B042053254_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Province, A. y Safari, I. (2018). Investigating the Effect of Job Enthusiasm Components of Employees on Organizational Performance Process in the Welfare Office of the East. *Revista Publicando*, 5(15), 775-787.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7055093>
- Pujol-Cols, L. (2018). *Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública argentina. Salud de los Trabajadores*, 26(1), 6 - 19.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375857991002>
- Quad, A. (7 de marzo del 2016). Research tools: interviews & questionnaires. *Research methodology in education*.
<https://lled500.trubox.ca/category/published>
- Reaño, R. (2019). “*Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*” [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMrecrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, V. (2019). *Estrategias de gestión del talento humano para mejorar el Engagement de los servidores de la Ugel Tahuamanu del Distrito de Iberia – Madre de Dios, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María].

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9427/A6.1949.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik Soluciones Educativas.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=x9s6EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipos+de+investigaci%C3%B3n&ots=UpQzyuh7B-&sig=2LBzIByyow3MFUSaYJa_uFn7_jQ#v=onepage&q=tipos%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false

Rojas, X. y Osorio, B. (2017). Criterios de Calidad y Rigor en la Metodología Cualitativa. *Gaceta de pedagogía*, (36), 62 – 74.

https://www.researchgate.net/publication/337428163_Criterios_de_Calidad_y_Rigor_en_la_Metodologia_Cualitativa

Sucasaca, A. (2019). “*Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca- 2018*” [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12741/Sucasaca_Sa_nca_Ana_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toscano, C., Vesga, J. y Avendaño, B. (2020). Quality of life at work and its relationship with engagement. *Acta Colombiana de Psicología*, 23(1), 138 - 146.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79868104007>

Walker, W. (2016). Algunas consideraciones para el uso de la metodología cualitativa en investigación social. *FORO EDUCACIONAL*, (27), 13 - 32.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6429426.pdf>

Wrike. (10 de febrero de 2020). *Empiezan las estadísticas de compromiso de los empleados para 2020*. <https://www.wrike.com/es/blog/estadisticas-compromiso-de-los-empleados-2020/>

Yncio, M. (2020). *Propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9) en colaboradores de instituciones privadas* [Tesis de

Maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48383/Yncio_FMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zavaleta, V. (2019). *“La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los asesores en el área de cobranzas del centro de contacto del Banco de crédito del Perú, distrito de la Esperanza”* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13701/ramireznarvaez_diana.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMÁTICA	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se presenta el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Con qué vigor realizan sus actividades diarias los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuánta dedicación tienen los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuán absorbidos laboralmente se sienten los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Describir el engagement en los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Conocer el vigor con el que realizan sus actividades diarias los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.</p> <p>OE2: Conocer la dedicación que tienen los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.</p> <p>OE3: Conocer cuán absorbidos laboralmente se sienten los colaboradores de una cafetería en Miraflores 2022.</p>	Engagement	<p>Absorción</p> <hr/> <p>Dedicación</p> <hr/> <p>Vigor</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p> <p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Diseño</p> <p>Etnográfico</p> <p>Técnica</p> <p>Entrevista y Observación</p> <p>Instrumentos</p> <p>Guía de entrevista y Ficha de observación</p>

Anexo 2

Matriz de categorización

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	INSTRUMENTOS	PREGUNTAS - ENTREVISTA	ASPECTOS A EVALUAR – FICHA DE OBSERVACIÓN
Engagement	Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker (2002) citados en Burga y Manrique (2019) mencionan en su paper “The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach”, que “el engagement puede ser entendido como un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por	Absorción	Percepción del tiempo	ENTREVISTA Y OBSERVACIÓN	<p>¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?</p> <p>¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?</p> <p>¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?</p>	<p>Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo</p> <p>Demuestra cansancio al realizar sus actividades</p>
			Percepción laboral		<p>¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?</p> <p>¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p> <p>¿Considera que su centro laboral</p>	<p>Demuestra una actitud positiva con sus compañeros</p>

	vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo" (p.4).				<p>aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p> <p>¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar?</p> <p>¿Por qué?</p>	
		Dedicación	Significado del trabajo		<p>¿Qué significa para usted su trabajo?</p> <p>¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?</p> <p>¿Cómo describiría su puesto de trabajo?</p> <p>¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p> <p>¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Realiza de buena manera sus actividades</p> <p>Demuestra puntualidad</p>
			Entusiasmo laboral		<p>¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p> <p>¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para</p>	<p>Demuestra entusiasmo al realizar sus labores</p>

					motivarte?)	
		Vigor	Persistencia en el trabajo		¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia
			Actividad física		<p>¿Qué tan exigente es su trabajo?</p> <p>¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p> <p>¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p> <p>¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran

Anexo 3

GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE ENGAGEMENT	
Fecha y hora	
Lugar	
Entrevistador	
Entrevistado	
<p>Descripción del proyecto Con el fin de describir el engagement de los colaboradores de una cafetería en Miraflores, solicitamos la participación de 7 trabajadores para responder las siguientes X preguntas. Recuerde que la información brindada será utilizada netamente para fines académicos. De antemano, agradecemos su participación.</p>	
<p>Esta entrevista tendrá una duración aproximada de 10 minutos.</p>	

Consentimiento informado: Su participación en este estudio es libre y voluntaria. Por ello, ¿Acepta participar y otorga su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un aspa su respuesta:	SI	NO
--	----	----

Engagement laboral		
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo? 2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia? 3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la

		que se siente de esta manera?
	Percepción laboral	<p>4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?</p> <p>5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p> <p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p> <p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	<p>8. ¿Qué significa para usted su trabajo?</p> <p>9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?</p> <p>10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?</p> <p>11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?</p> <p>12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p> <p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>

	Entusiasmo laboral	<p>14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p> <p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>
VIGOR	Persistencia en el trabajo	<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>
	Actividad física	<p>17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?</p> <p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p> <p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p> <p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>

Anexo 4

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo		
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades		
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros		
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Demuestra puntualidad		
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		
		Realiza de buena manera sus actividades		
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia		
		En situaciones de estrés, mantiene la calma		
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran		

ABSORCIÓN

Participante: Gina de Marzo Sánchez	
Percepción del tiempo	
1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?	Viernes, porque siento que al ser fin de semana hay mayor afluencia y llegan un poco más de pedidos o compras y hay que organizarlas, ordenarlas para todo el fin de semana; entonces siento que se hace más corto el tiempo, a pesar de que los sábados hay más gente, siento que se pasan más lentos que los viernes.
2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?	Algunas veces sí, obviamente si tengo muchas cosas que hacer en el trabajo como lo comenté es como que mi mente y pensamientos se centran 100% al trabajo y a mis responsabilidades; pero si son días bajos que no tengo muchas cosas o es manejable si me pongo a pensar en mis cosas. Eso no implica que descuide mi trabajo como tal. No sabría decirte con qué frecuencia exactamente pero si un par de veces a la semana.
3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?	No, siento que es el horario estándar, que está bien o es algo a lo que nos hemos acostumbrado a trabajar y es más siento que trabajamos un poquito menos. En general siento que es un horario normal que se me acomoda.
Percepción laboral	
4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?	En el aspecto positivo, creo que al ser una cafetería más pequeña e íntima el ambiente laboral o la relación con tus compañeros es mejor en mi caso. En el aspecto negativo, va relacionado con que el ambiente sea pequeño dificulta la movilización al momento de realizar nuestras tareas, creo que es 1m cuadrado por cada uno, entonces si te tienes que mover o estas en un momento de rush todos entran, salen y es un poco estresante. A veces sí, porque pasa que retrocedo y no nos comunicamos bien o no escucho, entonces puedo llegar a golpear a la

	<p>persona o tengo que abrir la refri y la otra persona está pasando.</p>
<p>5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p>	<p>Sí considero que todos son importantes, pero hablando netamente de mi puesto si tuviéramos una serie de pedidos en rush y solo hubiese dos puestos creo que sí se complicarían un poco. Una persona en producción tiene diferentes características y habilidades que tal vez una persona en caja o un barista.</p>
<p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p>	<p>Sí, por ejemplo en la universidad llevábamos cursos relacionados a alimentos y bebidas, atención al restaurante y en cocina, entonces si me ayuda. Obviamente no es nada comparado a un restaurante y que des una serie de recetas y alimentos y hay un proceso, pero igual siento que al ser pequeño me está preparando para si en algún momento quisiera seguir en la línea de carrera de alimento y bebidas. De manera personal, mejoré un poco en cuanto a mi organización más que nada, porque es importante mantener las cosas organizadas y ordenadas, revisar que algo este bien, que este mal.</p>
<p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>	<p>Como egresada siento que no porque el sueldo me parece muy bajo, otro porque normalmente uno egresado busca algo más grande u otras empresas un poco más reconocidas o que te puedan dar ese plus. Tal vez si eres practicante te pueda valer o si estás en los últimos años estudiando, puede contar como experiencia para que puedas salir más preparado.</p>

Participante: Valentina Gonzales D'arrigo

Percepción del tiempo

1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?

El día que sentía que el tiempo pasaba más rápido eran los sábados, ya que en las tardes era más movido y todo el tiempo estaba haciendo algo, las horas se me pasaban más rápido por el ritmo de mis actividades.

2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?

Si, el trabajo me permitía distraerme y lo veía como algo positivo, me pasaba seguido.

3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?

Sí, porque eran muchas horas en un mismo lugar y me sentía atrapada. Algunos días sentía que era demasiado; por ejemplo, si el local estaba muy lleno me agobiaba.

Percepción laboral

4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?

En lo positivo, empecé a trabajar con solo 18 años y me dio mucha experiencia tanto para conocerme a mí misma y para conocer a muchas personas, preparándome para la vida laboral. Además, me considero una persona extrovertida y trabajar en atención al cliente era bueno porque me gustaba trabajar y relacionarme con las personas.

En el aspecto negativo, el área de atención al cliente era un poco complicada, tenía cierta presión y había algunas personas que no aportaban de manera positiva, los clientes en específico.

5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?

Si, creo que todos los puestos son importantes y deben de ser un complemento, pero considero que mi puesto fue muy importante porque implica ser la cara de la empresa en la atención y darle solución a distintos problemas que ello conlleve.

6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?	No, porque yo estoy estudiando una carrera que no está muy ligada al trabajo en el que estaba, pero si aportó a mi desarrollo personal, me dio desenvolvimiento, paciencia y organización.
7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?	Si, porque era un ambiente laboral bastante cómodo, conocí personas que no hubiera conocido si no trabajaba ahí y a pesar de todo, fue una experiencia muy bonita.

Participante: Renata Solange Mesa Cortez	
Percepción del tiempo	
1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?	Para mí, el inicio de semana que es de lunes a miércoles siento que pasa más rápido porque no va tanta gente y se hace un poco corto. No hay afluencia por eso se pasa rápido.
2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?	Sí, porque me concentro bastante en lo que estoy haciendo, hago que mis temas personales no influyan porque no rendiría correctamente.
3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?	Cuando hay bastantes pedidos mayormente los fines de semana, porque yo estoy en el área de producción.
Percepción laboral	
4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?	El aspecto positivo es que estoy aprendiendo bastante, el ambiente laboral es muy bueno también. En el negativo, que no hay tanto espacio pero es porque así está diseñado, pero me agradecería que hubiera más espacio para que en el momento de rush no nos choquemos entre nosotros. Esta situación si interfiere con mis actividades, porque de otra manera podría hacerlas más rápido.
5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?	Sí es importante porque mi trabajo es producción entonces mi puesto es por lo que la gente va a consumir.
6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?	Si aporta bastante porque mi rubro es hotelería y turismo y también va de la mano con restaurantes. Me da herramientas, conocimientos, aprendo bastante sobre como son los procesos. De manera personal, me hace más ágil, más atenta, más rápida, aporta bastante a mi desarrollo, me desenvuelve un montón.
7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?	Sí, para iniciar si la recomiendo bastante porque da bastantes herramientas, como mi carrera es amplia hay bastantes ramas y yo quisiera estar en todas las áreas. Considero que la empresa es buena, porque da bastantes oportunidades.

Participante: Pierina Razuri Egoavil	
Percepción del tiempo	
1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?	Para mí el día que pasa más rápido es el día sábado o fines de semana porque hay alta demanda y eso hace que las horas se pasen volando.
2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?	Si, me ayuda mucho, lo veo como un escape de las actividades diarias porque me concentro en mi trabajo, me enfoco en eso y olvido los temas personales que pueda tener. Me pasa la mayoría de los días, el trabajo suele despejarme bastante.
3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?	Hay días en los que siento que es agobiante, sobre todo cuando hay mucha gente. Los fines de semana son un poco más fastidiosos porque los domingos estoy todo el día, eso hace que me agobie por la cantidad de horas y me tiendo a cansar.
Percepción laboral	
4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?	Un aspecto negativo del trabajo es cuando me cambian de área y no me informan. Este tema se conversa entre gerencia y administración, pero a mí no me lo hacen saber, me siento excluida de las coordinaciones del café. Otro aspecto negativo es el espacio del área, es pequeño y a veces suelen llegar productos y se acumulan los pedidos. En el aspecto positivo, el clima laboral es bueno.
5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?	Si creo que es importante, porque me considero una persona proactiva y también puedo ver la parte de atención al cliente y producción que es mi puesto principal. Considero que mi trabajo en producción es vital y me agrada poder ayudar en ambas áreas, mi puesto de trabajo es muy importante.

<p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p>	<p>Mi trabajo me ha ayudado bastante en el desenvolvimiento, el hecho de hablar con los demás porque antes era muy cohibida. En el aspecto profesional, he ganado mucha experiencia, como te comentaba yo llegué como producción y con el tiempo pude desarrollarme en atención al cliente y eso me ayuda también para otras oportunidades laborales.</p>
<p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>	<p>Si la recomendaría, uno de los beneficios son sus horarios flexibles y eso ayudaría a alguien que tal vez está estudiando y pueda tener más tiempo para ello. La empresa también puede brindar herramientas a otras personas.</p>

<p>Participante: Anghela Córdova Martínez</p>	
<p style="text-align: center;">Percepción del tiempo</p>	
<p>1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?</p>	<p>El día que se pasa más rápido es el miércoles ya que ese día tengo varias tareas por realizar y al estar centrada en el trabajo se me pasa rápido la hora.</p>
<p>2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?</p>	<p>Si, generalmente cuando estoy muy atareada y concentrada en mis actividades de administración suelo ignorar lo que sucede alrededor, pero esto sucede por lo menos los fines de semana que es cuando coordino los pedidos de toda la semana.</p>
<p>3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?</p>	<p>Si, porque llega un punto en que se vuelve abrumador y a veces solo necesitas un pequeño respiro, desconectar un poco del trabajo para poder continuar y realizar nuestras labores con el mejor de los ánimos, pero no siempre se puede lograr eso y hace que se vuelva todo más pesado, cansado y rutinario.</p>
<p style="text-align: center;">Percepción laboral</p>	

<p>4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?</p>	<p>Pienso que es un trabajo que cada día te enseña a afrontar y resolver diversas situaciones que se presentan. Un aspecto positivo puede ser que puedo realizar la mayoría de mis labores fuera de la empresa, y lo negativo sería que no se respeta el horario pactado inicialmente (8h), es un trabajo que demanda estar disponible en cualquier momento del día, todos los días de la semana.</p>
<p>5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p>	<p>Si, ya que es una pieza fundamental para que se pueda llevar a cabo el desarrollo de las funciones de los trabajadores; si yo no llegase a desempeñar mis labores, mis compañeros no tendrían las herramientas para poder realizar sus propias funciones.</p>
<p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p>	<p>Si, ya que me ha brindado experiencia, tanto para en el ámbito profesional como personal, para poder resolver situaciones que requieren paciencia y una capacidad de respuesta rápida.</p>
<p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>	<p>Si, porque es un negocio que ya está bien posicionado en el mercado y es estable, sin embargo, hay muchas cosas por mejorar internamente, lo cual se puede lograr con el tiempo y el apoyo tanto de los trabajadores como del empleador.</p>

Participante: Magdalena Castillo Salas

Percepción del tiempo

1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?

El día que siento que se pasa más rápido es el miércoles porque es mitad de semana, los otros días son más tediosos, en cambio a partir de ese día por las mismas actividades y movimiento del café se me pasa volando y llego rápido al fin de semana.

<p>2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?</p>	<p>Si, cuando estamos full me olvido de todos los problemas que pueda tener extra laboralmente, pero hay momentos en donde no hay gente, no se hace nada y empiezo a pensar en ciertos temas personales. Esto no me pasa seguido, una vez al mes por así decirlo, mi trabajo me ayuda a distraerme bastante, mis compañeros también influyen en eso, la amistad y el trabajo en equipo son importantes.</p>
<p>3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?</p>	<p>No, porque desde que descubrí el barismo sentí que mis horas de trabajo se pasan muy rápido cuando estamos en constante actividad; sin embargo, cuando no hay tanto movimiento me tiendo a aburrir un poco, las horas se pasan muy lentas y no sé qué hacer, pero definitivamente no me siento agobiada laboralmente.</p>
<p>Percepción laboral</p>	
<p>4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?</p>	<p>En el aspecto positivo, el hecho de hacer algo que me gusta es muy bueno porque siento pasión por el barismo, es algo que estudié, me encanta y las horas se me pasan muy rápido. Otro aspecto positivo es la buena comunicación y clima laboral. En el aspecto negativo, yo no me encuentro en atención al cliente, pero odio a los clientes, de acuerdo a mi experiencia trabajar en barra es todo un reto porque te enfrentas a muchas personas maleducadas que no te saludan, me molestan esos detalles, estoy acostumbrada, pero en ese aspecto al estar en barra me incomoda porque puede arruinar mi día.</p>
<p>5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p>	<p>Si, porque el café en una cafetería obviamente es muy importante y yo lo preparo. Existen muchos clientes que conocen y saben mucho de eso, creo que los conocimientos que tengo son muy importantes para sacar un buen producto.</p>

<p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p>	<p>Si claro, porque estoy trabajando en algo que estudié y voy creciendo cada día, perfeccionando mis habilidades y aprendiendo cosas nuevas. En el aspecto personal, trabajando aquí he conocido personas que me han ayudado a crecer mucho, me han dado consejos respecto al trabajo en barra, en la atención al cliente, yo vengo de un sitio en donde uno no está acostumbrado a tanta gente y ellos me han enseñado muchas cosas, a ser más servicial y tolerante.</p>
<p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>	<p>Si, porque hay un buen ambiente laboral, la dueña es muy comprensible y eso es muy bueno. Por otro lado, no lo recomendaría porque siento que el sueldo de un barista en esta cafetería es muy bajo y eso hace que no se valore el trabajo económicamente a comparación de otros lugares. Si recomiendo a alguien y esta ve el sueldo que recibiría, definitivamente no lo va a aceptar.</p>

Participante: Max Alexander Calixtro Paz

Percepción del tiempo

<p>1. ¿Qué día de la semana siente que pasa más rápido cuando está trabajando? ¿Cuál es el motivo?</p>	<p>El viernes, porque como trabajo en la mañana se pasa más rápido el día, llega el fin de semana y lo mejor es que al día siguiente descanso. La alta demanda del café actualmente hace que al tener constante actividad las horas se me pasen muy rápido.</p>
<p>2. ¿Cuándo se encuentra laborando olvida lo que pasa externamente a su trabajo? ¿Le pasa seguido o con qué frecuencia?</p>	<p>No, actualmente influyen mucho mis problemas personales con mi trabajo, de alguna u otra manera intervienen en mis actividades, me cargan mucho y me pasa frecuentemente.</p>

<p>3. ¿Se siente agobiado al permanecer muchas horas en su trabajo? ¿Cuál es la razón por la que se siente de esta manera?</p>	<p>Si, por ejemplo, los domingos estoy 12 horas y al no tener un horario fijo de descanso no tengo un respiro, siento esa presión de que durante ese periodo de tiempo tengo que estar haciendo algo, tal vez en los momentos más bajos descansamos un poco pero no se da de manera fija. Me siento agobiado los domingos, no los otros días.</p>
<p>Percepción laboral</p>	
<p>4. ¿Qué piensa de su trabajo? ¿Podría describir algún aspecto positivo y negativo?</p>	<p>En el aspecto positivo es flexible en horarios, son puntuales con los pagos y es bueno si tal vez una persona no quiere estar en planilla, no habría problema. En lo negativo, no tenemos un tiempo de descanso fijo y ser una MYPE afecta a nuestros beneficios y eso crea insatisfacción.</p>
<p>5. ¿Considera que su puesto de trabajo es importante para la organización? ¿Por qué?</p>	<p>Si, porque en una cafetería un barista es indispensable, que este sea profesional y disciplinado, mi trabajo es vital.</p>
<p>6. ¿Considera que su centro laboral aporta a su desarrollo profesional y personal? ¿De qué manera?</p>	<p>En el aspecto profesional no, de hecho, hace unos años sí, tengo 4 años en la empresa y al iniciar si aportaba profesionalmente porque recién estaba aprendiendo. Hoy en día, al llegar al tope siento que ya no tengo nada que aprender y todo se vuelve rutinario. En el aspecto personal no, porque estar en atención al cliente me ha hecho ser más intolerante.</p>
<p>7. ¿Recomendaría esta empresa como una buena opción para trabajar? ¿Por qué?</p>	<p>Si, sólo en el caso de que sea un trabajo para jóvenes que quieren empezar a trabajar en el rubro de A&B, porque hay flexibilidad de horarios, los pagos son puntuales, las áreas no son complicadas y la empresa está asociada con universidades.</p>

DEDICACIÓN

Participante: Gina de Marzo Sánchez	
Significado del trabajo	
8. ¿Qué significa para usted su trabajo?	No voy a decir que mucho pero si me ha ayudado, por el horario que tengo, a dejar mis tardes libres y poder realizar otras actividades, entonces en eso si es muy significativo. También me ha ayudado a desenvolverme un poco mucho. Considero que es importante, igual que todos los trabajos, es algo en lo que me estoy desarrollando y que está ligado a mi carrera. Me ayuda a ordenarme, a ser más centrada en algunas cosas y desenvolverme interactuando con otras personas y yo no soy una persona muy sociable. En si mi trabajo no significa mucho para mí, porque no me gusta el área de A & B y todo lo que conlleva.
9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?	Sí, siento que me he desenvuelto bien, me he desarrollado bien, he cumplido con mis funciones con mis responsabilidades de lo contrario ya que hubiesen apartado de la empresa. Sí me siento orgullosa porque me ha dado facilidades, han sido flexibles en cuanto al horario, en cuanto he necesitado cambiar de turno. Siento que al ser más pequeño es más ameno el ambiente, me gusta.
10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	El ambiente laboral, la relación que tengo yo con mis compañeros de trabajo.
11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?	Tiende a ser estresante por lo menos para mí cuando se me acumulan las tareas, tengo que ir haciendo cosa tras cosa y siento que el tiempo avanza tan rápido que no me alcanza, pero en general me gusta y me agrada mi puesto, si lo tendría que describir en una palabra sería estresante.
12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?	Bien, a veces me siento estresada cuando tengo demasiadas cosas que hacer pero también siento que estoy logrando muchas cosas cuando llego a cumplir todas mis responsabilidades.

<p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Cumpliendo mi trabajo, a pesar de que no me sienta al cien igual cumplo con mis responsabilidades o por lo menos trato de cumplir con todas las actividades de mi turno. Siempre me enseñaron desde casa a hacer todas las cosas bien, si uno va a empezar a hacer algo lo termina. El respeto, la responsabilidad y puntualidad son valores que siempre me han inculcado en casa.</p>
<p>Entusiasmo laboral</p>	
<p>14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p>	<p>No lo describiría como feliz, tampoco triste, solamente me agrada, estoy tranquila. Por un tema personal, no describo si me siento feliz o triste, me da tranquilidad venir a trabajar y me agrada el ambiente.</p>
<p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>	<p>No siento que hay una motivación o un incentivo, pero igual tengo que cumplir mi trabajo. Me gustaría que más allá de un incentivo económico, el gerente nos pregunte como nos sentimos y que debería de mejorar en nuestra área.</p>

<p>Participante: Renata Solange Mesa Cortez</p>	
<p>Significado del trabajo</p>	
<p>8. ¿Qué significa para usted su trabajo?</p>	<p>Para mí, mi trabajo es valioso porque me ayuda bastante a desenvolverme, aprender bastante y la verdad es que estoy muy contenta de estar aprendiendo, porque se aprende todo el día algo nuevo.</p>
<p>9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?</p>	<p>Sí me siento orgullosa porque en general todo es bueno, tanto el restaurante en sí como las personas que están acá porque me apoyan bastante, me ayudan. Siento orgullo por mi organización, por lo que transmite el café.</p>

<p>10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?</p>	<p>Hay varias cosas que me gustan, el tema de producción para mí es nuevo y estoy aprendiendo bastante y me gusta preparar las cosas, sacar los pedidos, aunque veces me estreso porque es una presión constante pero si me gusta en general. Las actividades son lo que más me gusta.</p>
<p>11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?</p>	<p>Personalmente, describiría mi puesto como un área fuerte principalmente los fines de semana. Siento que soy capaz de cumplir con todo lo que el área requiera, a la vez considero que es un reto porque para mí es un área nueva, yo ingresé con cero conocimientos de lo que implica producción para un café, entonces aprender no fue fácil, me costó un poco pero en el camino veía que sí rendía entonces me dije a mi misma: “voy a intentarlo y voy a hacerlo”.</p>
<p>12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p>	<p>Me siento bien, como dije es un reto para mí y me gusta cada día aprender cosas nuevas.</p>
<p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Llegando puntual, no faltando, si hay algún inconveniente comunicarlo. Considero que son aspectos importantes con los que demuestro mi responsabilidad y respeto hacia la empresa.</p>
<p>Entusiasmo laboral</p>	
<p>14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p>	<p>Sí soy feliz, porque me siento bien con mis compañeros, el ambiente laboral en el café, me gustan todas las área y todo lo que me brinda el café.</p>
<p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>	<p>Sí, Mary que es la dueña se acerca a mí y me motiva, me dice “muy bien, lo estás haciendo bien”. Siento que reconocen mi esfuerzo.</p>

Participante: Valentina Gonzales D'arrigo

Significado del trabajo

8. ¿Qué significa para usted su trabajo?	Fue un lugar de aprendizaje personal, fue como el punto de inicio para una vida laboral futura.
9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?	Sí, porque me sentí cómoda todo el tiempo con las personas y me gustaba mucho el ambiente de la empresa. En lo personal, creo que ese sería el único aspecto a destacar.
10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	Lo que más me gustó fue la experiencia, poder conocerme más en ese ámbito, poder conocer personas y poder trabajar en atención al cliente, que es bastante importante, me enseñó a ser más empática con los otros.
11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?	No considero que mi área en general sea pesada, sólo al principio, pero ya no lo fue con el paso del tiempo y a medida que ganaba más experiencia.
12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?	Me sentía satisfecha porque trabajaba para mí y que todo iba a tener una recompensa.
13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?	Demostraba mi responsabilidad haciendo todo lo que mi puesto requería y siendo puntual en el trabajo.

Entusiasmo laboral

14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?	Sí, a veces era un poco frustrante pero cansado por el movimiento, pero en general me sentía feliz.
15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)	En esta empresa sólo te motivaban verbalmente. En lo personal, no creo que el otro tipo de motivación que deba haber solo se defina en lo económico, es importante, pero creo que motivar la relación entre diferentes puestos, motivarse entre compañeros y que el jefe una más a su personal, también sería muy importante.

Participante: Pierina Razuri Egoavil

Significado del trabajo

8. ¿Qué significa para usted su trabajo?	Bueno, más que una solvencia económica para mí el trabajo es muy importante porque me ayuda en varios aspectos de mi vida; como te comentaba, en el hecho de comunicarme más con las personas y ganar experiencia. Mi trabajo es muy significativo para mí.
9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?	Si me siento orgullosa, he visto cómo ha ido creciendo y desarrollándose el café, eso es de suma importancia. He oído mucho a personas que comentan que les gusta el espacio, la atención, la esencia y eso hace que me sienta más orgullosa.
10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	Me gusta bastante el ambiente laboral, lo considero bastante ameno. Me gusta el trato de mi jefa, creo que es muy importante y en sí, mi trabajo me hace sentir muy cómoda, es de los aspectos que más me gustan de la empresa, la comodidad.
11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?	Yo considero que el trabajo es bastante llevadero. Hay altos y bajos, algunas veces hay malentendidos con los clientes o falta de comunicación con mis compañeros de trabajo, pero considero que es un lugar un lugar muy seguro y cómodo, me hace sentir tranquila.
12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?	Me siento bastante cómoda y tranquila, hay momentos en los que una tiende a estresarse un poco, pero la mayoría de veces me siento bastante bien haciendo mis actividades.
13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?	Siempre llegando puntual, tratando de cumplir con todas las tareas que hay en el día y teniendo una buena actitud en el café.

Entusiasmo laboral

14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?	Si me siento feliz trabajando en esta empresa, de hecho, mis compañeros de trabajo hacen que el ambiente sea bastante bueno y pueda sobrellevar cualquier tipo de situaciones.
--	--

<p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>	<p>Si hay como una motivación de parte de mi jefa, ella trata de darnos palabras motivadoras, pero creo que podrían agregar un incentivo económico, principalmente a las personas que ya están laborando bastante tiempo. La motivación económica no existe, sólo es verbal.</p>
---	--

<p>Participante: Anghela Córdova Martínez</p>	
<p style="text-align: center;">Significado del trabajo</p>	
<p>8. ¿Qué significa para usted su trabajo?</p>	<p>Para mi significa crecimiento personal e independencia.</p>
<p>9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?</p>	<p>En parte sí, porque de alguna forma he contribuido a que la empresa sea hoy lo que es, sin embargo, no estoy de acuerdo con cómo se llevaron a cabo algunas cosas.</p>
<p>10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?</p>	<p>Lo que más me gusta es que este nos permite realizar nuestras labores en un ambiente cálido y que no es tan estricto.</p>
<p>11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?</p>	<p>Lo describiría como exigente, ya que prácticamente no tengo horario.</p>
<p>12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p>	<p>Me siento tranquila ya que las vengo realizando hace un año y he ganado experiencia en el desarrollo de estas.</p>
<p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Demuestro responsabilidad cumpliendo con mi horario de trabajo, presentando las tareas a tiempo y desempeñando mis funciones asignadas.</p>
<p style="text-align: center;">Entusiasmo laboral</p>	
<p>14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p>	<p>Sí, porque puedo poner en práctica lo que aprendí en la universidad, ganar experiencia laboral y personal, en compañía de las amistades que nacieron ahí.</p>

<p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>	<p>Si y no, porque las motivaciones hasta ahora son solo verbales, son reconocimientos a tu buen desempeño, sin embargo, para mantener motivado al personal se necesitan más incentivos, quizás algún beneficio monetario al cumplir una meta a corto plazo como llegar a un monto determinado en las ventas, etc., y que no tengan que cumplir un año trabajando en la empresa para recién recibir alguno.</p>
--	---

<p>Participante: Magdalena Castillo Salas</p>	
<p align="center">Significado del trabajo</p>	
<p>8. ¿Qué significa para usted su trabajo?</p>	<p>Mi trabajo significa algo muy importante, tengo una hija y si o si tengo que tener un ingreso seguro para mantener a mi familia, este lugar me da estabilidad y seguridad, lo considero una prioridad.</p>
<p>9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?</p>	<p>Si, porque ya tengo experiencia y todas las cafeterías tienen algo diferente, me encanta esta cafetería por su estilo, tiene una buena imagen, la dueña ve mucho la calidad y eso me gusta y me hace sentir orgullosa.</p>
<p>10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?</p>	<p>Hacer lo que me gusta y estar en un buen ambiente laboral.</p>
<p>11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?</p>	<p>Describiría mi puesto como algo importante, siento que trabajo en un buen ambiente y mientras haga lo que me gusta todo va a estar bien. Gracias a mis conocimientos en el área de barismo hoy en día considero que mi puesto es exigente y a la vez me transmite seguridad y tranquilidad.</p>
<p>12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p>	<p>Me siento bien, cómoda, siento mucha pasión por lo que hago.</p>
<p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Haciendo las cosas bien, tratando de sacar un buen producto. Respecto a otros aspectos, en la puntualidad he mejorado ya que anteriormente no era responsable con el horario, en lo demás si me considero una persona</p>

	responsable con la empresa.
Entusiasmo laboral	
14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?	Me siento feliz porque muy aparte de trabajar en algo que me encanta, en esta empresa he conocido muchas personas que forman parte de mi vida, soy feliz por la pasión por mi carrera y por la amistad con mis compañeros.
15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)	En el aspecto económico sí porque la dueña aumenta el sueldo anualmente al trabajador y eso es un incentivo. En otros aspectos, como apoyo emocional no existe, nunca he sentido que me haya motivado de esa manera. Siento que a ningún jefe le va importar como te encuentras emocionalmente, solo les importa que cumplas bien con tu trabajo.

Participante: Max Alexander Calixtro Paz	
Significado del trabajo	
8. ¿Qué significa para usted su trabajo?	Significa compromiso y responsabilidad, si me necesitan siempre van a contar conmigo, es más un compromiso de palabra.
9. ¿Se siente orgulloso de ser parte de esta empresa? ¿Por qué?	Si, porque haber empezado desde el día 1 me ha permitido ver los peores y buenos momentos de la empresa y la forma en la que han crecido, eso me enorgullece mucho.
10. ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?	Me gusta probar el café, tomar las bebidas que yo quiero y pasar tiempo con ciertos compañeros, no con todos. He tenido suerte ya que el grupo con los que me ha tocado laborar ha sido muy buena onda, se ha trabajado bien.
11. ¿Cómo describiría su puesto de trabajo?	No considero exigente mi trabajo, tener experiencia en el rubro hace que no sea tan pesado.

<p>12. ¿Cómo se siente realizando sus actividades laborales?</p>	<p>Bien, cuando me siento ocupado y los clientes son pacientes siento comodidad al preparar café. Cuando no estoy ocupado me abrumo y aburro, generalmente pasa los domingos.</p>
<p>13. ¿Cómo demuestra su responsabilidad con la empresa?</p>	<p>Cumpliendo con los horarios, cuidando los equipos y sacando de manera correcta los pedidos.</p>
<p>Entusiasmo laboral</p>	
<p>14. ¿Es feliz trabajando en esta empresa y por qué?</p>	<p>No, ya no me siento feliz porque quiero plantearme nuevos retos, quiero exigirme más en otros aspectos y siento que ya cumplí mi ciclo.</p>
<p>15. ¿La empresa lo motiva a realizar sus actividades? (si la respuesta es positiva ¿Cómo? Y si es negativa ¿Qué crees que faltaría para motivarte?)</p>	<p>No me motiva, lo siento como “te pago por tu tiempo y listo”. Siento que debería de haber premios o beneficios por ventas, llegar a una meta, debería de haber más unión en el equipo, mayor motivación, hoy en día siento que el equipo está dividido y no hay tanta comunicación.</p>

VIGOR

Participante: Gina de Marzo Sánchez	
Persistencia en el trabajo	
16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?	Me he equivocado varias veces. Normalmente, cuando te hacen un pedido algunos tienen especificaciones o adicionales, entonces si me ha pasado que me dicen tal pedido y me confundí si era sin queso y le puse queso entonces tengo que volverlo a sacar. También me ha pasado que en pleno rush tenía que echarle miel y le eche aceite; igual continúo haciendo mi trabajo, sé que lo malogré pero tengo que hacer otro, no espero la respuesta de alguien. Tomo la decisión de hacerlo porque sé que está mal, a veces cuando me siento mal anímicamente y no quiero hacer nada tengo que hacerlo, porque no es que le pueda decir al cliente que hoy no lo voy a atender, igual tengo que hacer mi trabajo.
Actividad física	
17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?	Yo considero que en el área en el que me encuentro que es producción sí es muy exigente, ya que los fines de semana en general hay momentos de rush en donde muchas veces me encuentro sola en mi área, no tengo ningún apoyo y en momentos como esos hay demasiada presión, hay demasiada exigencia en sacar los productos de manera correcta y en un corto tiempo. De una manera u otra es exigente porque yo soy la persona encargada de preparar los productos y de ello dependerá mucho la satisfacción que pueda tener el cliente.

<p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p>	<p>No, yo asumo que por el hecho que no laboramos 8 horas; es decir, trabajamos 7 horas o 7 horas y media, entonces siento que no lo ven tan necesario. Como también te podría decir que si el horario en mi caso es de 7 a 2:30 pm podría desayunar antes. Además, hay una persona por puesto, entonces no hay quien reemplace en caso de tomarnos un descanso.</p>
<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>No, siento que ahora me canso más rápido pero es un tema de salud más que nada, si bien es cierto hay momentos en que estoy con toda la energía también me puedo ir apagando porque no hay clientes o porque tengo muchos pedidos que al cumplirlos se va toda mi energía.</p>
<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>Yo vengo en taxi, me demoro 20 minutos, no lo considero ajetreado. Podría venirme en micro pero tendría que levantarme más temprano y salir más temprano porque tengo que caminar hasta el paradero y estoy tratando de priorizar mis horas de sueño. En mi caso, la distancia no es un problema.</p>

<p>Participante: Renata Solange Mesa Cortez</p>	
<p style="text-align: center;">Persistencia en el trabajo</p>	
<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>	<p>Me ha pasado varias veces que me he equivocado en pedidos, de repente se me han caído algunos insumos y eso me ha atareado un poco, pero al final del día puedo calmarme y continuar sin tirar la toalla.</p>
<p style="text-align: center;">Actividad física</p>	
<p>17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?</p>	<p>Es exigente porque yo trato de brindarle al público algo bueno, lo mejor. Yo me exijo a mí misma y me presiono para que los platos me salgan bien y para que los clientes puedan volver. La empresa me exige lo normal, si ven alguna equivocación me lo hacen saber y eso es importante para mí, pero no me presionan.</p>

<p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p>	<p>No, porque el horario que tenemos es menos. Por ejemplo, yo estoy 7 horas. Considero que no tenemos horarios de descanso y es porque las horas de trabajo son menos, no he preguntado pero asumo eso.</p>
<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>No, porque al inicio llego fresca pero durante el día como vienen pedidos y tengo que hacer todas las actividades de repente a la mitad del horario estoy un poco cansada, trato de relajarme pero no inicio y termino con la misma energía.</p>
<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>Yo vivo lejos, a 1 hora y media, tomo 2 carros pero no se me hace tan pesado porque la ruta es fácil, no es complicada y no hay tanto tráfico. No es agobiante pero es un poco largo, llego cansada a mi casa porque a veces me cuesta agarrar carro porque no pasan muy tarde y tengo que caminar más o esperar más. Saber que voy a pasar por ese trayecto influye en mi estado de ánimo más que todo en las noches porque en la tarde es normal. Es peor cuando termino tarde y al día siguiente tengo turno en la mañana.</p>

Participante: Valentina Gonzales D'arrigo

Persistencia en el trabajo

<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>	<p>Los errores se han presentado un par de veces, fallar en cantar un pedido, realizar un cobro o cerrar caja, yo creo que es parte del área, de un primer trabajo y creo que eso me sirvió para seguir adelante y me motivaba a hacerlo mejor. Considero que fui resiliente y perseverante, ya que si me equivocaba pensaba rápido en las posibles soluciones, pedía ayuda o veía otra manera de solucionarlo.</p>
--	---

Actividad física

17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?	Era bastante cansado, caminaba todo el tiempo, así sea un lugar pequeño entrar y salir de la barra era agotador, sobre todo cuando los clientes me llamaban mucho a la mesa, era cansado tanto física como mentalmente.
18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)	No, no había un descanso como tal en mi horario, pero había horas en las que no había mucha gente y se podía considerar como un break para nosotros. Creo que no había un horario de descanso por las horas que trabajaba, ya que era menor a lo habitual que son 8 horas.
19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)	Trataba de mantener el mismo nivel de energía, eso dependía del día y del movimiento del turno, pero en general considero que no mantenía el mismo nivel, ya que solía cansarme.
20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?	No era pesado, a veces sufría con el tráfico, pero como vivía cerca podía ir caminando o en bicicleta, tenía muchas facilidades para llegar al trabajo.

Participante: Pierina Razuri Egoavil	
Persistencia en el trabajo	
16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?	Yo he tenido bastantes errores en el café, pero siempre he intentado persistir e intentar de nuevo. Ha habido situaciones complicadas y he tratado de llevarlas de la mejor manera y no tirar la toalla.
Actividad física	
17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?	No es tanta la exigencia, pero los domingos si siento que es bastante exigente por la cantidad de horas que trabajo y es cansado. El nivel de exigencia es alto porque suelen llegar bastantes clientes a la vez y eso aumenta la presión.
18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)	No contamos con horarios de descanso porque nosotros trabajamos 7 horas y no considero que sea necesario; sin embargo, me hubiera gustado que nos lo hayan comentado en la entrevista.

<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>No, cuando llego tengo la engería bastante alta pero conforme van pasando las horas haciendo las actividades y tareas que hay me voy agotando un poco. Al terminar el turno me siento un poco cansada y creo que el movimiento que haya en el café influye mucho en mi nivel de energía.</p>
<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>Mis papás me llevan y me recogen del trabajo, eso hace que no sea muy tedioso el trayecto, tengo muchas facilidades para llegar porque vivo cerca y no tengo inconvenientes que otras personas puedan tener, como el tráfico o la distancia por ejemplo.</p>

<p>Participante: Anghela Córdova Martínez</p>	
<p style="text-align: center;">Persistencia en el trabajo</p>	
<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>	<p>Muchas situaciones son difíciles y en mi área a veces fallo en las coordinaciones de los pedidos, desencadenándose un problema que afecta a los insumos del café. A pesar de ello, contacto a los proveedores rápidamente y busco una solución al problema para no perjudicar a mis compañeros.</p>
<p style="text-align: center;">Actividad física</p>	
<p>17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?</p>	<p>En mi área es más exigente respecto al tiempo, ya que debo estar disponible siempre incluso fuera del horario laboral. Todas las semanas voy de compras y de alguna u otra manera como voy caminando y son muchos productos los que llevo en las bolsas, me tiendo a cansar e incluso en algún momento me lesioné el hombro.</p>
<p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p>	<p>En teoría sí, pero debido a que soy considerada una “trabajadora de confianza” debo estar disponible ante cualquier circunstancia que se presente en cualquier momento.</p>

<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>No, debido a diversos motivos, por ejemplo, si bien la jornada laboral que está con mucha actividad te da un subidón de energía, hacia el final de esta quedas exhausta; por otro lado, si la jornada laboral está tranquila, el no hacer mucha actividad no alimenta tu energía por lo que decae.</p>
<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>El trayecto no es tan complicado ya que debo tomar un solo bus, sin embargo, a veces hay demasiado tráfico lo que lo hace un poco pesado.</p>

<p>Participante: Magdalena Castillo Salas</p>	
<p style="text-align: center;">Persistencia en el trabajo</p>	
<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>	<p>Soy una persona que pese a los errores voy a continuar intentándolo, cada día uno aprende y mejora. En mi trabajo ha habido momentos complicados, en rush por ejemplo pasan muchas cosas, pero si me equivoco con un pedido soy perseverante, lo soluciono hasta cumplir con mi objetivo y sacar el producto correctamente.</p>
<p style="text-align: center;">Actividad física</p>	
<p>17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?</p>	<p>Es muy exigente, porque en el área estamos de acá para allá, es un poco ajetreado, estamos parados todo el turno y eso hace que me canse.</p>
<p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p>	<p>No contamos con horarios de descanso, pero si podemos sentarnos un rato cuando no hay mucha gente. El motivo por el que no lo tenemos, no lo sé, no me lo dijeron en mi contrato, pero hubiera sido bueno que lo hicieran.</p>
<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>Si, siento que soy una persona que tiene una muy buena energía y lo transmite a las otras personas. Desde que empiezo mi turno hasta el final mi nivel de energía es elevado.</p>

<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>Yo vivo muy lejos, entro a trabajar a las 2:30 pm, pero en las mañanas hago otras actividades, hay mucho tráfico, tengo que tomar un carro hasta la estación, tomar el tren, después otro carro, es muy estresante y complicado.</p>
---	---

<p>Participante: Max Alexander Calixtro Paz</p>	
<p style="text-align: center;">Persistencia en el trabajo</p>	
<p>16. ¿De qué manera demuestra perseverancia en sus actividades?</p>	<p>En un rush siempre existen equivocaciones, pero si me equivoco yo sigo, la prioridad es el cliente, siempre he sido perseverante pese a la situación.</p>
<p style="text-align: center;">Actividad física</p>	
<p>17. ¿Qué tan exigente es su trabajo?</p>	<p>Paso varias horas parado, pero si estoy así quiere decir que estoy ocupado y me siento bien porque el tiempo pasa más rápido. Personalmente, no lo considero exigente, en mi área hay un piso anti estrés que te ayuda a mantener la postura.</p>
<p>18. ¿Cuentan con horarios de descanso? (Si la respuesta es no ¿Por qué razón no se cuenta con ello?)</p>	<p>No, por decisión de la dueña, pero asumo que es porque no se cumplen las 8 horas exactas, tienes sus pros y contras ya que por un lado saldrías más temprano, pero por el otro hay el riesgo de que haya mucho movimiento en el café durante tus 7 horas y media de turno, y lo más probable es que estés corriendo sin descanso.</p>
<p>19. ¿Conserva el mismo nivel de energía durante toda su jornada laboral? (Si la respuesta es sí ¿Cómo logra hacerlo? Y si es no ¿Por qué?)</p>	<p>Los fines de semana no, porque llevo turnos de 12 horas y las dos últimas horas las siento más pesadas y me canso más. En el resto de los días si conservo el mismo nivel de energía.</p>
<p>20. ¿Cómo es el trayecto para llegar a su centro laboral?</p>	<p>Yo vivo lejos, en San Martin de Porres y consideraría que la distancia es lo más pesado en mi trabajo. El trayecto es de una hora y media, vengo en Metropolitano y casi siempre vengo parado, adicionando a ello las horas de trabajo, me tiendo a cansar.</p>

Anexo 6

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Renata Solange Mesa Cortez

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo	x	
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades	x	
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		x
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad		x
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Gina de Marzo Sánchez

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo	x	
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades	x	
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		x
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad	x	
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran		x

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Valentina Gonzales D'arrigo

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo		x
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades		x
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		x
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia		x
		Demuestra puntualidad		x
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Angie Pierina Razuri Egoavil

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo	x	
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades	x	
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		x
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad	x	
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Anghela Córdova Martínez

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo		x
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades	x	
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores	x	
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad	x	
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Magdalena Castillo Salas

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo		x
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades		x
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades		x
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores	x	
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad		x
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

FICHA DE OBSERVACIÓN	
Empresa	Cafetería en Miraflores
Participante	Max Alexander Calixtro Paz

		ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO
ABSORCIÓN	Percepción del tiempo	Evidencia aburrimiento en sus horas de trabajo	x	
		Demuestra cansancio al realizar sus actividades	x	
	Percepción laboral	Demuestra una actitud positiva con sus compañeros	x	
DEDICACIÓN	Significado del trabajo	Realiza de buena manera sus actividades	x	
	Entusiasmo laboral	Demuestra entusiasmo al realizar sus labores		x
VIGOR	Persistencia en el trabajo	En las situaciones complicadas, mantiene perseverancia	x	
		Demuestra puntualidad		x
	Actividad física	Mantiene un buen rendimiento físico en situaciones que lo requieran	x	

Anexo 7

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de noviembre de 2021

Apellidos y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica

DNI: 41726975

Teléfono: 932 371 609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ÍTEM	INACEPTABLE						ACEPTABLE					OBSERVACIONES
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
1										x		
2										x		
3										x		
4										x		
5										x		
6										x		
7									x			
8									x			

Promedio de valoración: 92%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
Lima norte

Anexo 8

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 23 de noviembre de 2021

Apellidos y nombres del experto: Elizalde González, Vanessa Milagros

DNI: 43068640

Teléfono: 949 357 096

Título/grados: Magister en Administración de Negocios

Cargo e institución en que labora: Catedrática de Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										x		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										x		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										x		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									x			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										x		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										x		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										x		

Promedio de valoración: 80.75 %

FIRMA DEL EXPERTO

Anexo 9

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 de noviembre de 2021

Apellidos y nombres del experto: Janampa Gómez, Gladys Guissela

DNI: 44319936

Teléfono: 972 897 015

Título/grados: Magíster en Gestión Empresarial

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?									x			
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?									x			
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?									x			
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?									x			
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?									x			
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?									x			
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									x			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									x			

Promedio de valoración: 80 %



FIRMA DEL EXPERTO