

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**COMPROMISO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LOS FAST  
FOOD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019**

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

**AUTOR**

**KATHERINE MELISA ABAD GALLARDO**

**ASESOR**

**VALICHA CUADRA MORALES**

<https://orcid.org/0000-0002-3081-8247>

**Chiclayo, 2021**

**COMPROMISO LABORAL DE LOS MILLENNIALS EN LOS  
FAST FOOD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:

**KATHERINE MELISA ABAD GALLARDO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Rolando Eduardo Malca Correa

PRESIDENTE

Valeria Tamara Llontop Hernandez

SECRETARIO

Valicha Cuadra Morales

VOCAL

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo protegiéndome y proporcionándome fortaleza para persistir, a mis padres porque con su apoyo continuo y amor incondicional me brindaron todas las oportunidades para ser una mejor persona.

## **Agradecimientos**

A todos los profesores que pertenecen a la Escuela Profesional de Administración de Empresas por transmitirme todos sus conocimientos y experiencia.

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>8</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>9</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>10</b>
<b>II. Marco teórico.....</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes .....	13
2.2. Bases teórico-científicas.....	15
<b>III. Metodología.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación .....	24
3.2. Diseño de investigación.....	24
3.3. Población, muestra y muestreo .....	24
3.4. Criterios de selección .....	25
3.5. Operacionalización de variables .....	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.7. Procedimientos .....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	30
3.9. Matriz de consistencia .....	31
3.10. Consideraciones éticas.....	34
<b>IV. Resultados y discusión .....</b>	<b>35</b>
4.1. Resultados .....	35
4.2. Discusión .....	43
<b>V. Conclusiones .....</b>	<b>46</b>
<b>VI. Recomendaciones .....</b>	<b>47</b>
<b>VII. Lista de Referencias.....</b>	<b>48</b>
<b>VIII. Anexos.....</b>	<b>51</b>
8.1. Anexo 1.....	51
8.2. Anexo 2.....	53

## Lista de tablas

<b>Tabla 1. Población del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 2. Operacionalización de la variable del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 3. Escala Likert de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17) .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 4. V de Aiken de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17) .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 5. Coeficiente Alfa de Cronbach de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17) de Compromiso Laboral y sus dimensiones .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17).....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 7. Matriz de consistencia del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019 .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 8. Baremación de Compromiso Laboral y sus dimensiones .....</b>	<b>35</b>

## Lista de figuras

<b>Gráfico 1. Determinar el nivel de compromiso laboral de los Millennials en los Fast Food de Chiclayo, 2019 .....</b>	<b>36</b>
<b>Gráfico 2. Tabla cruzada de Compromiso Laboral y Sexo. ....</b>	<b>37</b>
<b>Gráfico 3. Identificar el nivel de vigor en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019 .....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 4. Tabla cruzada de Vigor y Sexo.....</b>	<b>39</b>
<b>Gráfico 5. Identificar el nivel de dedicación en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019. ....</b>	<b>40</b>
<b>Gráfico 6. Tabla cruzada de Dedicación y Sexo. ....</b>	<b>41</b>
<b>Gráfico 7. Identificar el nivel de absorción en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019. ....</b>	<b>42</b>
<b>Gráfico 8. Tabla Cruzada de Absorción y Sexo.....</b>	<b>43</b>

## Resumen

Este estudio tuvo como finalidad estudiar el compromiso laboral de los millennials en los fast food para conocer qué los motiva o qué les falta para crear un lazo profundo de conexión con las empresas. Por tales motivos, el objetivo principal fue determinar el nivel de compromiso laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019. Por ende, el estudio tuvo un tratamiento cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel descriptivo, el diseño fue no experimental de corte transversal, de modo que la unidad de análisis estuvo conformada por todos los participantes que conformaron la población, es decir 73 trabajadores millennials, por lo que se constituyó la connotación de población censal. Por ello, el método que se empleó para la recopilación de datos fue la encuesta debido a que, para lograr los objetivos, la información se obtuvo a través del instrumento llamado Utrecht Work Engagment Scale (UWES-17). Luego del análisis estadístico descriptivo, se comprobó que el nivel de compromiso laboral en los millennials es medio. Así mismo, se concluyó que este nivel de compromiso laboral es medido debido a que los trabajadores millennials por lo general de manera diaria no tienen el mismo deseo de ir a trabajar a los fast food ya que no sienten tanta inspiración ni entusiasmo y, por consiguiente, no se encuentran tan concentrados en las funciones que realizan.

**Palabras clave:** Compromiso Laboral; Fast Food; Millennials.

**Clasificaciones JEL:** M1, M12

### **Abstract**

The purpose of this study was to study the work commitment of the millennials in fast food to find out what motivates them or what they lack to create a deep bond of connection with companies. For these reasons, the main objective was to determine the level of employment commitment of Millennials in the Fast Food of the city of Chiclayo, 2019. Therefore, the study had a quantitative treatment, applied type and descriptive level, the design was non-experimental cross-sectional, so that the unit of analysis was made up of all the participants that made up the population, that is, 73 millennial workers, for which the connotation of census population was constituted. Therefore, the method used for data collection was the survey because, to achieve the objectives, the information was obtained through the instrument called Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17). After the descriptive statistical analysis, it was found that the level of work commitment in millennials is medium. Likewise, it was concluded that this level of work commitment is measured because millennial workers usually do not have the same desire to go to work in fast food on a daily basis since they do not feel as much inspiration or enthusiasm and, therefore, they are not so focused on the functions they perform.

**Keywords:** Work Engagement; Fast Food; Millennials.

**JEL Classifications:** M1, M12

## I. Introducción

En las últimas décadas, el compromiso laboral está estrechamente relacionado a temas como productividad, eficiencia, calidad en los servicios y lealtad por parte de los empleados, de tal manera que se refleje en la rentabilidad de la empresa. Esto coincide con lo mencionado por Soares y Mosquera (2019) el estudio del compromiso laboral ha demostrado que está ligado con resultados significativos, tanto para las empresas como para los empleados. Del mismo modo, Knight, Patterson y Dawson (2017) afirman que el compromiso laboral es un factor esencial en las organizaciones dada su asociación con el bienestar y el rendimiento de los empleados.

Por ello, la clave de éxito de una empresa es contar con empleados comprometidos con una causa, es decir, colaboradores que contribuyan activamente en la consecución de metas de la empresa. Sin embargo, el estudio realizado por Deloitte (2016) menciona que en el contexto laboral peruano el 82% de los empleados que pertenecen a la generación millennial renunciarán a su trabajo aproximadamente en cinco años. Con esta investigación, se evidencia una gran necesidad de estudiar a los millennials en su lugar de trabajo debido a que este talento humano más joven no se muestra tan comprometido ni fidelizado con las organizaciones donde laboran.

Llamamos Millennials a los nacidos en la década de 1980 hasta inicios del 2000. Ellos han nacido con Internet, por ende, consideran que los smartphones o tablets son esenciales en su vida ya que les facilita su trabajo y también se actualizan a través de las redes sociales. Además, los millennials prefieren el trabajo en equipo para compartir lo que saben, también les gusta ser evaluados en base a resultados y habilidades más no por la antigüedad que tengan en un determinado puesto de trabajo, así mismo, deben de recibir retroalimentación y constante ánimo por parte de los gerentes (Begazo y Fernández, 2015).

Por otro lado, existen rasgos de los millennials que producen roces en la gestión de trabajo ya que consideran su empleo como algo transitorio, esto se debe a que la generación millennial prefiere ir en busca de más conocimientos y experiencia para potenciar su vida profesional y personal, es decir, los Millennials están comprometidos con su carrera y no con la empresa donde laboran. Por tales razones, si las organizaciones quieren aprovechar toda la destreza de esta generación deben de comprender sus actitudes y expectativas laborales, de tal manera, que les permita mantener a la Generación Y comprometida con la empresa.

En Chiclayo, existe un centro comercial que concentra la mayor cantidad de fast food de la ciudad, entonces la oferta laboral que ofrece dicho sector es cubierta por los llamados

millennials, lo mencionado anteriormente es afirmado por Deloitte Perú (2015) esta generación apunta a trabajar en el sector de empresas de alimentos. Además, PerúRetail (2018) menciona que una de las empresas del sector fast food, llámese McDonald's planea hasta el 2021 generar puestos de trabajo a más de 4 mil millennials en todas sus franquicias existentes en el Perú.

Los colaboradores millennials de los fast food de Chiclayo (2019), indican que desarrollan sus habilidades en este sector debido a que no es un requisito primordial tener una licenciatura ya que alguno de ellos puede, estudiar una carrera y a la vez trabajar para estas empresas o tal vez tienen una carrera trunca y viven de su salario; es por ello que, la línea de carrera en la organización, un ambiente grato de trabajo porque la mayoría de sus pares pertenecen a la misma generación, realizar la jornada laboral utilizando aparatos tecnológicos, el ingreso a planilla, y el refrigerio cubierto por la empresa, entre otros beneficios hacen que sea muy atractivo para los millennials.

Sin embargo, por la naturaleza del trabajo en este sector, los colaboradores millennials de los fast food de Chiclayo (2019), manifestaron que están expuestos a un entorno organizacional de alta rotación, trato en algunos casos con clientes difíciles, por la poca experiencia existe un liderazgo bajo, les desagrada trabajar bajo presión, por ende, prefieren las labores poco desafiantes, entre otros que, si no se gestionan de manera adecuada para acercarse a las grandes expectativas que tienen los millennials simplemente traerá consigo efectos negativos en su compromiso con las organizaciones donde laboran.

Por tales motivos, se propuso la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que tienen los Millennials de los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019? Ante esta coyuntura se tiene como objetivo general determinar el nivel de compromiso laboral de los Millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019 y como objetivos específicos: identificar el nivel de vigor, dedicación y absorción de los Millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019.

Por lo tanto, el estudio realizado pretende ser de gran utilidad ya que proporciona conocimientos respecto a la gestión de los millennials debido a que existen pocos estudios enfocados únicamente a esta generación y en dicho sector. De igual manera, con este estudio se conoce cuál es el compromiso de los jóvenes actualmente, qué los motiva o qué les falta para crear un lazo profundo de conexión con las empresas. Así mismo, los resultados que se obtuvieron van a beneficiar a los gerentes de cada empresa que conforman el sector referido, porque desarrollarán estrategias adecuadas para mantener a sus trabajadores comprometidos, de tal manera que vayan acorde a los objetivos de la organización.

Para ello, en el capítulo número uno se describe la situación problemática que atraviesa la generación millennial, lo cual evidencia un problema centrado en el compromiso laboral. En el capítulo número dos, se presentan el marco teórico conformado por los antecedentes y bases teóricas científicas, los cuales ayudan a comprender los diferentes conceptos de compromiso laboral. El tercer capítulo, muestra la metodología, en la que se describe que este estudio tiene un tratamiento cuantitativo, de tipo aplicada y de nivel descriptivo. En el cuarto capítulo, se interpretan los resultados recopilados de la encuesta que se aplicó a los millennials, los cuales posteriormente se detallaron en figuras con sus respectivas interpretaciones. En el capítulo número cinco, se detalla las conclusiones que manifiesta el nivel de compromiso laboral. Por último, en el capítulo número seis, se expone las recomendaciones para mejorar el compromiso laboral de los millennials en los fasts food.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

Para entender la variable de investigación es necesario conocer qué es lo que se ha estudiado por otros autores, por ello, se recurrió a artículos de revistas científicas internacionales y trabajos de investigación nacionales realizados en fast food, restaurantes y en el sector financiero debido a que existen pocas investigaciones enfocadas al sector de estudio. Además, Deloitte Perú (2015) indica que los millennials peruanos apunta a trabajar en el sector de empresas de alimentos e instituciones financieras.

Liu, Cho y Putra (2017) efectuaron un estudio con el fin de examinar el efecto moderador de la autoeficacia y el género en el compromiso laboral, por ende, se utilizó el análisis de regresión múltiple para estudiar los datos que se obtuvieron de las encuestas realizadas a 149 empleados de restaurantes, los resultados indican que la autoeficacia no moderó el impacto del compromiso laboral en la intención de irse pero sí es moderadora en el impacto del apoyo organizacional en el compromiso laboral, este efecto moderador fue significativo solo en las mujeres con baja autoeficacia.

La investigación realizada por Qatrunnada y Parahyanti (2019) se ejecutó con el fin de estudiar el papel mediador del empoderamiento psicológico entre el liderazgo empoderado y compromiso laboral de los empleados millennials, por lo que tuvo un enfoque cuantitativo, en este sentido, el método para la recopilación de datos fue la encuesta. Los hallazgos confirmaron que el empoderamiento psicológico media la relación entre el liderazgo empoderado y el compromiso laboral de los empleados millennials. Por ende, se debe de utilizar estilos de liderazgo empoderado y programas de capacitación para empoderar a los colaboradores millennials.

En otro estudio, Maldonado (2020) cuyo objetivo fue describir el compromiso laboral de los colaboradores, de modo que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo y no experimental, donde el método usado para la recopilación de datos fue la encuesta Utrecht Work Engagement Scale. Los resultados obtenidos manifiestan que el nivel de compromiso laboral fue medio. Por tanto, sugieren efectuar políticas que mejoren el bienestar de los colaboradores, también, plantean medir el compromiso laboral una vez al año para desarrollar estrategias que fomenten el compromiso de los colaboradores.

El estudio realizado por Meyers, Kooji, Kroon, de Reuver y Van Woerkom (2018) tiene como objetivo analizar la edad como un moderador que puede alterar la relación del apoyo organizacional con el compromiso laboral y desempeño contextual. Esta investigación es de naturaleza transversal y tiene una muestra de conveniencia. Los hallazgos manifiestan

que la variable moderadora tiene un efecto indirecto en la relación del apoyo organizacional con el compromiso laboral y desempeño contextual. Aunque el efecto indirecto fue significativo para todas las edades, se comprobó que era significativamente más fuerte para los trabajadores más jóvenes.

Espinosa (2017) desarrollo un estudio con el objetivo de comprobar si el engagement laboral tiene influencia positiva en la productividad de los trabajadores de una empresa del sector de alimentos. Esta investigación tuvo un tratamiento cuantitativo, de tipo explicativo con un diseño no experimental y transaccional, de modo que la técnica usada fue la encuesta. Con la información obtenida se concluyó que el engagement laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los trabajadores, es decir, a mayor nivel de engagement, mayor será la productividad de los trabajadores, lo que contribuye con la rentabilidad de la empresa.

La investigación realizada por Alayo y Garcia (2018) tuvo por objetivo describir el nivel de “Engagement”, sus factores fundamentales y su relación con el deseo de continuidad para el caso de adultos jóvenes de 18 a 30 años en un fast food, por ello la metodología usada fue de enfoque mixto, de manera que el estudio tuvo un tratamiento cuantitativo y cualitativo. La recolección de datos permitió determinar que los niveles de absorción, dedicación y vigor en la empresa evaluada son de nivel bajo, además, se pudo corroborar que existe relación entre el nivel de engagement y los recursos laborales con los que cuenta la empresa de comida rápida.

Díaz (2018) efectuó un trabajo de investigación con el objetivo de saber en qué nivel se encuentra el compromiso laboral de los trabajadores, de modo que la investigación fue de nivel descriptiva ya que se empleó como técnica la encuesta, Utrecht Work Engagement Scale para obtener la información necesaria, y con diseño de corte transaccional. Los hallazgos señalan que los trabajadores presentan un nivel medio de compromiso laboral, de tal manera que las dimensiones, es decir, vigor, dedicación y absorción también muestran el mismo nivel.

Muñoz (2018), desarrollo un estudio con el fin de determinar el nivel de compromiso de 40 empleados. Por ello, este trabajo fue cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental debido a que la variable estudiada no fue manipulada por el investigador y de corte transversal ya que los datos se obtuvieron en un solo momento. Los resultados conseguidos tras el análisis estadístico descriptivo muestran que todos los colaboradores tienen un nivel medio de compromiso y esto explica el nivel de cada dimensión, es decir, los niveles de vigor, dedicación y absorción también son medios.

## 2.2. Bases teórico-científicas

Para conocer y entender la variable que se va a estudiar es necesario presentar conceptos, por tal motivo se ha recurrido a citar a los siguientes autores.

### **Definiciones de Compromiso Laboral**

Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) indican que el compromiso laboral es un estado mental positivo, satisfactorio y asociado al trabajo, por ello, el compromiso hace referencia a una fase afectiva-cognitiva muy influyente que puede ser medido por tres factores; tales como, vigor, dedicación y absorción. Entonces, sí un trabajador tiene experiencias positivas, sentimiento de felicidad o bienestar duradero se garantiza su participación laboral.

Así mismo, Salanova y Schaufeli (2009) muestran que el compromiso laboral se refiere a los empleados que tienen un sentimiento muy profundo de vínculo potente y efectiva con su trabajo, algo que no sucede con los colaboradores que tiene altos niveles de burnout. Definitivamente para estos autores el compromiso laboral es la antítesis positiva del burnout o un estado psicológico de realización.

Del mismo modo, Haruna y Marthandan (2017) señalaron que compromiso laboral se refiere al “nivel de cómo los individuos gozan y confían en lo que hacen, por ende, notan que son apreciados por realizar dicha actividad. Los empleados comprometidos desempeñan un papel crucial para obtener ventajas competitivas, lograr una alta productividad y asegurar una baja rotación” (p.165). Siendo así, un trabajador comprometido, es aquel que participa y propone ideas, de manera que no sólo se limite a realizar sus tareas.

No obstante, la primera aproximación hacia la explicación de compromiso laboral mayormente se le atribuye a Khan (1990) ya que fue pionero del concepto, al plantear que los trabajadores comprometidos están involucrados cognitiva, física y emocionalmente con sus funciones debido a que existe una relación dinámica entre empresa y trabajador. Por ello, el colaborador aporta todo su potencial al realizar sus labores para llevar a cabo un trabajo de calidad y sin errores.

Para Peralta (2013), compromiso laboral se define como un vínculo profundo de lealtad que tiene el empleado con la empresa donde labora, de modo que, el trabajador va a querer continuar por largos periodos de tiempo en la empresa debido a la motivación que siente realizando sus labores. Entonces, el compromiso se entiende como un proceso, donde el trabajador comienza a sentirse identificado con la organización, así mismo, hace referencia

a la creencia que tiene un empleado acerca de lo importante que es su labor para la obtención de la visión y misión de la empresa.

Jericó (2001) indica que el compromiso es uno de los elementos esenciales en la gestión del talento, por tal motivo, lo define como el motor que impulsa a un individuo a entregar todo su potencial en el desarrollo de sus labores y a mantener lazos profundos de conexión con su trabajo para que no se marche a otra organización o cree su propio negocio. Por ende, las empresas deben generar un entorno que cree valor al empleado, de tal manera que los motive a continuar en su trabajo y evitar perder profesionales que pueden multiplicar su talento.

### **Importancia de Compromiso Laboral**

Para Jericó (2008) la importancia del compromiso se debe a las consecuencias de un trabajador comprometido ya que este individuo aportará más de lo estrictamente necesario, de manera que tiene un mayor nivel de rendimiento, se logra identificar con los objetivos de la organización y se sentirá como un prescriptor de la empresa. Entonces, el empleado comprometido desea permanecer un largo tiempo en su trabajo, por lo que es menos sensible a marcharse a otras organizaciones.

Por otro lado, Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) señalan que el compromiso laboral es esencial en todas las organizaciones debido a que los empleados comprometidos experimentan constantemente emociones positivas, lo cual implica que estas personas aprendan constantemente, lo que les permite adquirir nuevas habilidades para luego emplearlas durante el desarrollo de sus tareas. También, permite tener empleados con un mejor estado de salud, de tal manera que enfoquen y dediquen toda su energía a su trabajo. Por ello, un trabajador comprometido genera sus propios recursos y ayudan a mejorar el desempeño de equipo ya que transfieren el compromiso a otras personas.

### **Factores que influyen en el Compromiso Laboral**

Suharti y Suliyanto (2012) expresaron que el compromiso laboral es influenciado por factores individuales, organizacionales y contextuales, siendo más importante el elemento organizacional debido a que si existe una cultura organizacional positiva, autonomía en el trabajo, una buena relación con los supervisores y por tanto un buen liderazgo, retroalimentación constructiva, compensaciones, beneficios y reconocimientos, crecimiento profesional u oportunidades de desarrollo de carrera, comunicación efectiva, el trabajador presentara nivel muy altos de compromiso laboral.

## **Modelos de Compromiso Laboral**

Kahn (1990) realizó un modelo de necesidades psicológicas donde detalla que los empleados se comprometen con la empresa sólo cuando tres necesidades son cubiertas: significación, seguridad psicológica y disponibilidad. Sin embargo, es necesario recalcar que este modelo no es válido en su totalidad ya que no ha sido probado empíricamente.

En referencia, al factor de significación surge cuando el trabajador siente que al realizar su trabajo aporta un valor muy significativo para la empresa donde labora. La seguridad psicológica se entiende como la percepción que tiene el empleado de sí mismo para sentirse apto de realizar de manera correcta sus funciones sin miedo a consecuencias negativas. Y, por último, la disponibilidad hace referencia a los recursos físicos y mentales que posee un trabajador para sentirse comprometido (Kahn, 1990).

Por otro lado, Maslach, Jackson y Leiter (1996) también desarrollaron un modelo que mide la variable compromiso laboral a través de estos factores: la carga de trabajo, los valores y la justicia que tiene la empresa, la comunidad de trabajo, la capacidad del empleado, la supervisión y recompensa por logros.

No obstante, el instrumento proporcionado por Maslach, Jackson y Leiter ha recibido diferentes críticas por diversos expertos del tema, quienes aseguran que existe una composición gramatical confusa ya que no consideran conceptos como género, cultura y diferencias socioeconómicas. Otro punto en contra de esta herramienta es que la información que se obtenga podría tener sesgos debido a que es de dominio comercial.

Entonces, a raíz de lo comentado respecto al trabajo de Kahn en 1990 y Maslach, Jackson y Leiter en 1996, fue pertinente descartarlos, de modo que el modelo seleccionado para esta investigación fue el de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker en el 2002 debido a que es altamente confiable y está validado en 17 idiomas, incluyendo el castellano. Igualmente, por la cantidad de preguntas que contiene este instrumento es el más adecuado para la unidad de estudio, es decir, la generación millennial. Por ello, líneas abajo se detalla el modelo elegido.

### **Dimensiones de Compromiso Laboral según Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002)**

**A) Vigor:** esta dimensión se refiere al empeño o deseo que tiene el empleado para dedicar esfuerzo a su trabajo y persistencia ante dificultades laborales. Por ello, el vigor se distingue por mantener altos niveles de resistencia mental y energía mientras desarrolla sus

funciones. Además, un colaborador comprometido muestra disposición y actitud de servicio frente a distintos acontecimientos, de manera que sabe cuándo y dónde colaborar.

Del mismo modo, Maslach y Leiter (1997) indican que el vigor se caracteriza por mantener altos niveles de fuerza y activación mental mientras trabaja, de tal manera que los individuos emplean mucha energía para realizar sus labores incluso cuando se presentan dificultades en el lugar de trabajo. Entonces, un individuo que puntúa alto en vigor es porque no se siente fatigado fácilmente cuando desarrolla sus funciones debido a que su deseo por invertir más esfuerzo en el trabajo es mucho más fuerte que su agotamiento.

Igualmente, Martínez y Salanova (2003) expresan que el vigor se entiende como la manifestación de un trabajador de tener niveles altos de activación física y resistencia mental para cumplir con cada una de sus funciones. Además, estos empleados por tener un buen grado de energía están dispuestos a seguir realizando su trabajo de manera normal a pesar de las complicaciones que ocurren en el lugar de trabajo.

Así mismo, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) señalan que el vigor es un estado de activación de la energía física y mental, de manera que el trabajador se esfuerza para cumplir con todas sus funciones a pesar de las dificultades que aparecen en su camino. Conforme a Khan (1990) menciona que un individuo que sabe sobrellevar las adversidades existentes en su lugar de trabajo puede realizar sus actividades laborales con la misma energía de siempre.

Además, los autores de Utrecht Work Engagement Scale, Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) muestran que la primera dimensión tiene indicadores, tales como:

**Energía:** indican que los generadores de esta energía son los propósitos y objetivos definidos que tiene el trabajador, de manera que, los individuos con altos niveles de energía poseen mayor activación mental durante la ejecución de sus funciones. Por otro lado, es lo opuesto al agotamiento y se entiende como las ganas de ejecutar diversas actividades laborales (Maslach y Leiter, 1997). Entonces, energía no es solo la capacidad de una persona para estar físicamente activa en su lugar de trabajo sino también mentalmente.

**Fuerza:** es la predisposición y el deseo que tiene un colaborador de invertir esfuerzos para realizar diferentes actividades diarias correspondientes al trabajo. Además, según Maslach y Leiter (1997) la fuerza estima la relación entre compromiso laboral y burnout. Cuando se habla de fuerza también se refiere a la capacidad mental y física de cualquier trabajador para llevar a cabo una tarea específica.

**Persistencia:** se le atribuye a un individuo que persiste para llegar a una meta o alcanzar un objetivo. Este empleado siempre va a superar los obstáculos que se le presenten, sin importar lo difícil que sean. Los impedimentos para él representan una forma de aprendizaje. Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) indican que se refiere a la capacidad de no fatigarse fácilmente, por ello, el trabajador persistente va a saber cómo sobrellevar las dificultades laborales. Por lo tanto, la persistencia es una habilidad muy importante debido a que el individuo seguirá intentado pese a los eventos de fracaso.

**Motivación:** es un componente psicológico, por ende, el empleado motivado tiene muchos motivos o razones que le conllevan a realizar una determinada acción. Para Salanova, Schaufeli, Llorens, Piero y Grau (2000) la motivación está vinculada al interés o voluntad que tiene un colaborador con el propósito de alcanzar alguna meta. Siendo así, un trabajador motivado siempre estará dispuesto a ponerse en marcha para llevar a cabo cualquier tarea que se le ha encargado.

**B) Dedicación:** se refiere al involucramiento en el trabajo, así como, experimentar sensaciones de entusiasmo, reto, significado, orgullo e inspiración. En otras palabras, si un empleado considera que su trabajo tiene significado, cada vez que realice sus funciones se sentirá entusiasmado y orgulloso porque sabe que su trabajo es muy valioso para la organización, y, por ende, para este individuo sus labores se convierten en un reto diario.

Del mismo modo, May (2003) señala que una de las dimensiones para medir el compromiso es la dedicación y lo define como el interés o disposición que tiene un individuo para realizar bien su trabajo debido a que sus tareas lo inspiran. Entonces, un individuo que no siente entusiasmo cuando desempeña sus tareas, mostrara apatía y desapego a su trabajo, lo cual no garantiza el buen funcionamiento de la empresa

También, Gonzáles, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006) mencionan que la dedicación se entiende como el grado de involucramiento que tiene un empleado con su trabajo que lo lleva a sentirse orgulloso de las funciones que realiza y entusiasmado para superar sus propias expectativas. Por lo tanto, un individuo con alto nivel de dedicación es aquel que siempre está dispuesto a colaborar en todo lo relacionado a su trabajo cuando sea necesario, y por esta acción se sentirá entusiasmado y orgulloso.

De igual modo, Martínez y Salanova (2003) determinan que la dedicación es entusiasmarse, comprometerse, estar inspirado y orgulloso por el empleo, es decir, se caracteriza por una sensación de desafío e importancia, de modo que esta dimensión representa lo opuesto a la despersonalización. Por lo tanto, un trabajador dedicado está totalmente involucrado con su trabajo, de manera que al momento de desarrollar sus

funciones lo hace de la mejor manera posible ya que para este individuo su trabajo tiene significado.

Así mismo, Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) indica que esta dimensión tiene indicadores, así como:

**Entusiasmo:** el trabajador entusiasta mantiene su buen ánimo para realizar sus tareas a diario. En otras palabras, el entusiasmo hace que una persona se sienta alegre, incentivado y con mucho deseo de realizar diferentes actividades. Para Maslach y Leiter (1997) ser entusiasta es no ser negativo y tener la capacidad de transformar la realidad que lo rodea. Siendo así, el entusiasmo es un estado de ánimo positivo que permite a los empleados vencer algunos desafíos cotidianos.

**Propósito:** indican que los empleados que le dan sentido de propósito a su trabajo unen fuerzas para lograr un objetivo común. Del mismo modo, los individuos tienen propósitos para buscar significado a su trabajo debido a que un empleado sin finalidades tiene más probabilidad de marcharse de la empresa (Thomas y Velthouse, 1990). Entonces, la empresa que logre conectar a sus empleados con propósitos será más productiva y exitosa.

**Orgullo:** surge cuando el individuo está convencido que su trabajo es beneficioso. Conforme a Thomas y Velthouse (1990) los trabajadores que sienten orgullo se debe a que consideran que su trabajo cumplen un papel de gran importancia en el éxito de su organización. Por consiguiente, el empleado que se siente valorado y apreciado en su trabajo va a sentir orgullo de lo que realiza y, por ende, la empresa tendrá muchos beneficios.

**Retador:** debe de sentirse inspirado y desafiado por el trabajo que realiza. Según Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) mencionan que para mantener a un individuo comprometido con la empresa es necesario hacer que sus tareas sean un desafío diario, de manera que lo ven como una forma de desarrollarse profesionalmente. Es necesario que se mantenga haciendo tareas desafiantes a los empleados para que no sientan que su trabajo con el transcurrir del tiempo no es igual de importante que al inicio.

**C) Absorción:** consiste en un alto nivel de concentración e inmersión en sus tareas y la falta de conciencia consciente de la cantidad de tiempo que dedica a realizar su trabajo. Por ende, el colaborador absorto tendrá una sensación de desagrado al tener que abandonar las labores que venía realizando con mucha concentración ya que para este individuo mantenerse sumergido en su trabajo es muy gratificante.

De la misma manera, Gonzáles, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006) aluden que la absorción es el grado de concentración que tiene un individuo con su trabajo debido a que

posee un sentimiento inmenso de felicidad al realizar sus funciones, por ello, le es fácil olvidarse de todas las cosas que no están relacionadas con el trabajo. Por tanto, un empleado con puntuación alta en absorción considera que es un estado agradable ya que es muy feliz mientras realiza sus funciones.

Además, Maslach y Leiter (1997) indican que la absorción es encontrarse inmerso en el trabajo, de modo que el individuo no se percata que el tiempo pasa muy rápido. Este estado de concentración total para realizar cada tarea que se le ha encargado a un empleado garantiza la obtención de un buen trabajo ya que el individuo no se va a distraer fácilmente con asuntos que no están relacionados a sus funciones debido a que durante el desarrollo de sus tareas es feliz.

También, para Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) esta dimensión cuenta con indicadores como:

**Concentración:** indica cuan enfocado se encuentra un individuo para lograr objetivos y metas en su trabajo. Además, Gonzáles, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006) señalan que el empleado concentrado disfruta de su trabajo y le es difícil despegarse de lo que hace. Siendo así, las personas con altos niveles de concentración son menos propensas a distraerse o despistarse de lo que están haciendo, por ende, su rendimiento es mucho mejor.

**Atención:** es la percepción que tiene el empleado de todo lo que sucede en el ambiente de trabajo. Para Maslach y Leiter (1997), la atención es encontrarse inmerso en el trabajo, de modo que, el individuo es incapaz de desligarse de sus labores, aunque pase mucho tiempo. Entonces, el empleado que se conecta profundamente con el trabajo que realiza va a tratar de hacerlo de la mejor manera, aunque le tome tiempo y sea complicado.

**Felicidad:** indica lo felizmente inmerso que se encuentra un individuo en sus funciones, de tal forma que el tiempo pasa muy rápido. Según Gonzáles, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006), los empleados que sienten felicidad por encontrarse sumergidos en su trabajo no se sienten agotados al terminar sus labores, por el contrario, es complicado dejar de hacer sus tareas correspondientes. Entonces, el empleado feliz, es aquel que no se está fijando a cada rato en la hora para poder marcharse.

**Involucramiento:** señalan que el individuo totalmente involucrado con la tarea logra resultados extraordinarios. También, es el grado de identificación de un individuo con su trabajo, lo cual, muestra que tiene compromiso con la empresa donde labora (Maslach y Leiter, 1997). De esta forma, el concepto de involucramiento está orientado a alentar el compromiso que tienen los trabajadores para conseguir buenos resultados en la empresa.

Así, como es necesario hablar de la variable de investigación es igual de importante saber quiénes conforman la muestra de este estudio.

### **Millennials**

Según Buzza (2017) los “Millennials tienen rasgos de carácter único en comparación con las generaciones anteriores. Este grupo se define por haber nacido entre los años 1980 a 1995, y creció durante el auge de la tecnología durante el comienzo del milenio” (p.1). Además, acorde a Denaro, Giorgi, Sderci y Perez (2018) los Millennials son un grupo de personas que nacieron después de 1982. Esta generación tiene dominio para usar la tecnología, tienen una buena educación, necesitan un mentor que los retroalimente y aceptan la orientación de sus compañeros mayores.

En Perú, los sujetos que pertenecen a la generación millennial tienen entre 15 y 34 años ya que han nacido entre los años 1981 y 2000. Por ello, estas personas han crecido con el internet y la percepción que tengan está estrechamente influenciada por la tecnología. Además, los padres de los millennials nacidos en los '80 pertenecen a la generación Baby Boomers y los millennials nacidos a partir de los '90 son hijos de la generación X (Begazo y Fernández, 2015).

### **Características de los Millennials peruanos**

Los millennials peruanos poseen características como visión *carpe diem* ya que viven el momento de manera intensa, para ellos no existe vida sin internet a raíz de que las redes sociales les permite estar en contacto con el mundo, tienden a abandonar sus trabajos cuando ya no representa un reto, son muy participativos por eso les encanta compartir sus conocimientos con sus compañeros de trabajo, y por último se caracterizan por no interesarse en poseer bienes porque prefieren el disfrute, es decir, invertir en experiencias como viajar (Begazo y Fernández, 2015).

### **Fast Food**

Los Fast Food se caracterizan por la preparación rápida de los alimentos, de tal manera que se sirva lo más pronto posible desde la toma del pedido para posteriormente ser entregado al consumidor ya sea para su consumo inmediato o para llevar. Entonces, un fast food no cuenta con el servicio de mesa, pero si tienen personal encargado de recoger y mantener limpias las mesas, de tal manera que quede listo para el siguiente cliente. Además, este concepto aparece en la vida de los individuos debido a que experimentan una

nueva necesidad de pedir comida, pero de manera rápida porque van con mayor prisa (Clemente-Ricolfe y Gómez, 2006).

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

Esta investigación tuvo un tratamiento cuantitativo debido a que las mediciones y resultados se obtuvieron a través de un instrumento que cuantifica el compromiso laboral. Igualmente, fue de tipo aplicada ya que la investigación en mención es una solución eficiente y con fundamento al problema que se ha identificado. Además, esta investigación fue de nivel descriptivo porque permitió ser específico en las propiedades y los perfiles de la situación a indagar, lo que posibilitó describir con más detalle el fenómeno a estudiar, es decir, el contexto real de la situación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Diseño de investigación**

La investigación en mención tuvo un diseño no experimental debido a que la variable de estudio no fue manipulada por el investigador ya que se basa fundamentalmente en estudiar científicamente el fenómeno en su contexto habitual para luego analizarlo, y de corte transversal porque se analizó el estado de la variable en un momento dado o en un punto en el tiempo, es decir, el proceso de recopilación de datos se dio en un tiempo determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

En el centro comercial de la ciudad de Chiclayo existen siete fast food, los cuales tienen empleados de diferentes edades y que tienen diferentes puestos. Sin embargo, la población de este trabajo de investigación estuvo conformada por trabajadores millennials (personas con edades entre 18 y 34 años) de cuatro fast food con deseo de participar con esta investigación y que pertenecen a las áreas de cocina, atención al cliente, así mismo, asistentes y encargados de turno debido a que son personas que al igual que los demás trabajadores reciben órdenes. A continuación, se detalló el número de trabajadores de los cuatro fast food.

*Tabla 1.* Población del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019

<b>Fast Food</b>	<b>Número de trabajadores millennials</b>
1. Fast Food A	19
2. Fast Food B	30
3. Fast Food C	10
4. Fast Food D	14
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

Entonces, al realizar el conteo respectivo como se muestra en la tabla 1, la población es igual a 73 trabajadores millennials que cumplen con las características mencionadas anteriormente y que se especificaran con mayor detalle en los criterios de selección.

#### Muestra

El presente estudio utilizó como unidad de análisis a todos los participantes que conforman la población, por lo que se constituye la connotación de población censal, la cual no exige la obtención de una muestra ni de realizar el muestreo ya que es necesario conocer las opiniones de todos estos trabajadores.

### 3.4. Criterios de selección

#### Criterios de Inclusión

- Personas que se encuentren laborando en los fast food de un centro comercial de Chiclayo en las áreas de cocina, atención al cliente, así mismo, asistentes y encargados de turno.
- Edades entre los 18 y 34 años que pertenecen a la generación de los millennials.
- Trabajadores que respondieron todas cada una de las interrogaciones que forman la herramienta de medición para la variable de estudio.
- Trabajadores con deseo voluntario de participar en el estudio.

#### Criterios de Exclusión

- Colaboradores del sector fast food de un centro comercial de la ciudad de Chiclayo que ocupan cargos de administradores y que son millennials.
- Personas que no pertenecen a los fast food sino a una services.
- Trabajadores que no completaron la herramienta de medición en su totalidad.
- Trabajadores que no tienen deseo voluntario de participar en la investigación.

### 3.5. Operacionalización de variables

#### Compromiso Laboral

Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) definen el compromiso laboral como un estado mental bueno, agradable y asociado al trabajo, por ello, el compromiso hace referencia a una fase afectiva-cognitiva muy influyente que puede ser medido por tres factores; tales como, vigor, dedicación y absorción.

Con el fin de entender la manera en cómo se estudió la variable compromiso laboral se presenta la operacionalización de la variable, en donde se expresa minuciosamente el instrumento que se utilizó para su medición.

Tabla 2. Operacionalización de la variable del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Compromiso Laboral</b>	El compromiso laboral es un estado mental bueno, agradable y asociado al trabajo, por ello, el compromiso hace referencia a una fase afectiva-cognitiva muy influyente (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker, 2002).	Vigor	Energía Fuerza Persistencia Motivación	Ordinal
		Dedicación	Entusiasmo Propósito Orgullo Retador	
		Absorción	Concentración Atención Felicidad Involucramiento	

Fuente: Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002)

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método que se empleó en el presente estudio para la recolección de datos es la encuesta ya que, para lograr los objetivos, la información se obtuvo a través del instrumento llamado Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17), elaborado por Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002), este cuestionario está disponible y validado en 17 idiomas, incluyendo el castellano.

Así mismo, el instrumento está constituido por 17 interrogantes que se agrupan en tres dimensiones, tales como vigor, dedicación y absorción. La primera dimensión es medida por los siguientes ítems: 1, 4, 8, 12, 15, 17. La siguiente dimensión es dedicación, los ítems

que miden este factor son: 2, 5, 7, 10, 13. Y, la última dimensión será medida por los ítems: 3, 6, 9, 11, 14, 16.

Por otro lado, cada una de las preguntas que componen la herramienta Utrech Work Engagement Scale (UWES-17) cuenta con siete respuestas probables de la siguiente escala de Likert.

*Tabla 3.* Escala Likert de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

### **Validez del instrumento Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)**

Conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez de un instrumento de recopilación de datos hace referencia a la capacidad que tiene dicha herramienta para medir de manera adecuada la variable que se pretende estudiar.

Por ello, la herramienta utilizada para este estudio esta validada, sin embargo, como medida preventiva se tuvo que recurrir a docentes expertos en el tema de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para llevar a cabo la validez de contenido, de modo que, la técnica usada fue el coeficiente V de Aiken.

Los resultados obtenidos a través del coeficiente V de Aiken mostraron que existe un acuerdo entre los expertos respecto a la validez de los contenidos evaluados ya que muestra valores mayores o iguales a 0.8, lo que hace al instrumento válido.

Tabla 4. V de Aiken de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)

	Expertos (n= 5)					Suma de acuerdos	V-aiken
	J1	J2	J3	J4	J5		
<i>preg1</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg2</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg3</i>	1	0	1	1	1	4	0.8
<i>preg4</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg5</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg6</i>	1	0	1	1	1	4	0.8
<i>preg7</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg8</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg9</i>	1	0	1	1	1	4	0.8
<i>preg10</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg11</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg12</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg13</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg14</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg15</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg16</i>	1	1	1	1	1	5	1
<i>preg17</i>	1	1	1	1	1	5	1

### Confiabilidad del instrumento Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la confiabilidad de una herramienta alude el grado en que la aplicación del instrumento de medición origina resultados sólidos y coherentes ya que si se repite la aplicación de este al mismo sujeto se obtienen los mismos hallazgos.

Para demostrar que el instrumento Utrech Work Engagement Scale (UWES-17), es confiable se procedió a aplicar el coeficiente alfa de Cronbach debido a que el instrumento está conformado por respuestas politómicas, es decir tiene una escala tipo Likert ya que cuenta con 7 posibles respuestas que van de 0 (nunca) a 6 (Siempre) como se muestra en la Tabla 5.

La base de datos que fue procesada en el programa SPSS para calcular el coeficiente de alfa de Cronbach tiene los datos de las encuestas piloto realizadas en una realidad similar a la muestra. Los resultados obtenidos muestran que el instrumento utilizado para esta investigación es confiable porque muestra valores superiores a 0.7.

Tabla 5. Coeficiente Alfa de Cronbach de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17) de Compromiso Laboral y sus dimensiones

<b>Estadísticas de fiabilidad de Compromiso Laboral</b>		
Alfa de Cronbach	N de elementos	Interpretación
0.915	17	Aceptable

<b>Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones</b>				
Variable	Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos	Apreciación
	Vigor	0.741	6	Aceptable
Compromiso Laboral	Dedicación	0.884	5	Aceptable
	Absorción	0.886	6	Aceptable

Tabla 6. Prueba de KMO y Bartlett de Utrech Work Engagement Scale (UWES-17)

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>				
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo				,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	de	Aprox. cuadrado	Chi-	644,113
		Gl		136
		Sig.		,000

### 3.7. Procedimientos

Seguidamente, se presenta el paso a paso que se llevó a cabo para efectuar el procedimiento de recopilación de datos:

En primer lugar, con el fin de conocer el número exacto de los trabajadores millennials en cada uno de los cuatro fast food se acudió hasta sus establecimientos ubicados dentro del centro comercial por horas de la mañana ya que durante este tiempo existe poco movimiento, lo que permitió mantener una conversación con los encargados de turno o

administradores para hablarles sobre la presente investigación y si tienen deseo de participar con la misma.

Así mismo, como estrategia para la recolección de datos se pudo convencer a cuatro trabajadores millennials encargados de turno de diferentes fast food para que a través de ellos se pueda entregar las encuestas a los demás trabajadores pertenecientes a su misma generación, de tal manera que puedan llevar estas encuestas a sus casas para llenarlas por completo y al día siguiente entregárselas a estos trabajadores encargados de recibirlas para posteriormente entregárselas al investigador. Es por ello, que se cuenta con los números de celular de cada uno de estos colaboradores.

Entre el 01 de octubre y 02 de octubre del 2019 se realizó llamadas a los números de celular de cada encargado de los cuatro fast food para coordinar la fecha de entrega de las encuestas, de modo que el 07 de octubre del 2019 el investigador acudió al centro comercial desde las 4:00 p.m hasta las 5:30 p.m, entre este lapso de tiempo se esperó el mensaje de texto de cada uno de los encargados indicando que puede dirigirse al establecimiento del fast food para hacer la entrega de las encuestas en un sobre cerrado que contenía el nombre de la franquicia y el número exacto de encuestas de acuerdo al número de trabajadores en cada una de ellas. Así mismo, durante la entrega de la herramienta de recopilación de datos se coordinó el día de devolución de estas correctamente llenadas.

Las primeras devoluciones de encuestas correctamente marcadas fue el 8 de octubre del 2019 en la tarde por la encargada del fast food C y la encargada del fast food D, el retorno de estas encuestas fueron de manera rápida debido al número de trabajadores millennials que cumplían todos los criterios de inclusión. La siguiente fecha de devolución de la herramienta fue el 10 de octubre del 2019 en la mañana por la encargada del fast food A y el encargado del fast food B, a estas franquicias se les otorgo más días debido al número de trabajadores millennials.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se analizó a través del alfa de Cronbach las escalas de medida y cada una de las preguntas que conforman el cuestionario para verificar su fiabilidad, de tal manera que se pudo iniciar la entrega de encuestas para obtener la información exacta sobre la realidad del fenómeno de estudio, por ende, tras realizar las evaluaciones a los trabajadores millennials de cada fast food, se procedió a transferir las respuestas a una base de datos computarizada, es decir Excel 2016 versión 1904. Después, cada uno de estos datos fueron ingresados al programa SPSS para el respectivo análisis estadísticos descriptivo, los

resultados que se obtuvieron se mostraron en gráficos para un mayor entendimiento. Así mismo, se realizó un análisis factorial de la variable de estudio.

### **3.9. Matriz de consistencia**

Tabla 7. Matriz de consistencia del trabajo de investigación Compromiso Laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019

<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variable</b>	
¿Cuál es el nivel de compromiso laboral que tienen los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019?	Determinar el nivel de compromiso laboral de los Millennials en los Fast Food de la ciudad de Chiclayo, 2019	El compromiso laboral de los millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019 es de nivel bajo.	Compromiso Laboral	
	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
	Identificar el nivel de vigor de los Millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019.		Vigor	Energía Fuerza Persistencia Motivación
	Identificar el nivel de dedicación de los Millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019.		Dedicación	Entusiasmo Propósito Orgullo Retador
	Identificar el nivel de absorción de los Millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo, 2019.		Absorción	Concentración Atención Felicidad Involucramiento

<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población, muestra y muestreo</b>		<b>Técnicas estadísticas</b>	<b>Tipo de investigación</b>
El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.	Población censal debido a que se utilizó como unidad de análisis a todos los participantes que conforman la población. Población = Muestra 73 trabajadores millennials		-Análisis estadístico descriptivo -Alfa de Cronbach	La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, por otro lado, es de tipo aplicada y de nivel descriptiva.

### **3.10. Consideraciones éticas**

Con el fin de proteger a los participantes y sus datos se consideró los siguientes criterios éticos.

- Cada participante conoció el objetivo de la presente investigación.
- La muestra conoció a detalle el uso que se le dio a la información proporcionada.
- Consentimiento de participación.
- Los implicados que conforman la muestra no fueron perjudicados.
- Los participantes tuvieron derecho a mantener su privacidad.
- Los resultados de la investigación tuvieron como finalidad beneficiar a los participantes.
- El nombre de los fast food que participaron en esta investigación se mantuvieron en el anonimato.

## IV. Resultados y discusión

### 4.1. Resultados

Para dar respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación se presentó los siguientes gráficos.

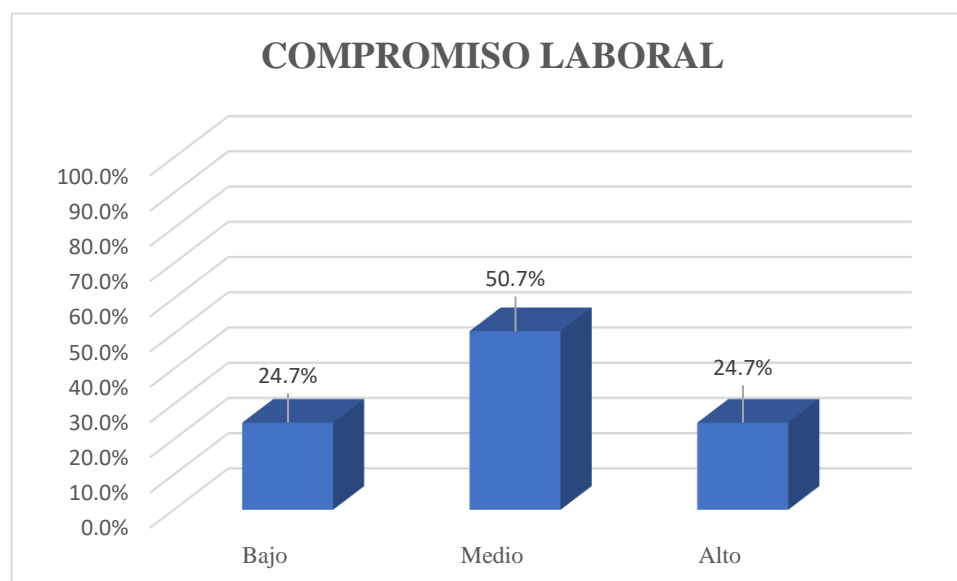
Así mismo, para interpretar de manera correcta los siguientes gráficos es necesario mencionar que el segmento femenino representa el 49.32% y el segmento masculino es igual al 50.68% de la población total.

Además, se estableció los intervalos de cada nivel por percentiles de Q25 y Q75, de tal manera que así se determinó el nivel de compromiso laboral y de cada una de sus dimensiones que son vigor, dedicación y absorción, donde el nivel “Bajo” se percibe totalmente negativo, “Medio” indica que se puede mejorar y “Alto” se percibe como excelente.

*Tabla 8. Baremación de Compromiso Laboral y sus dimensiones*

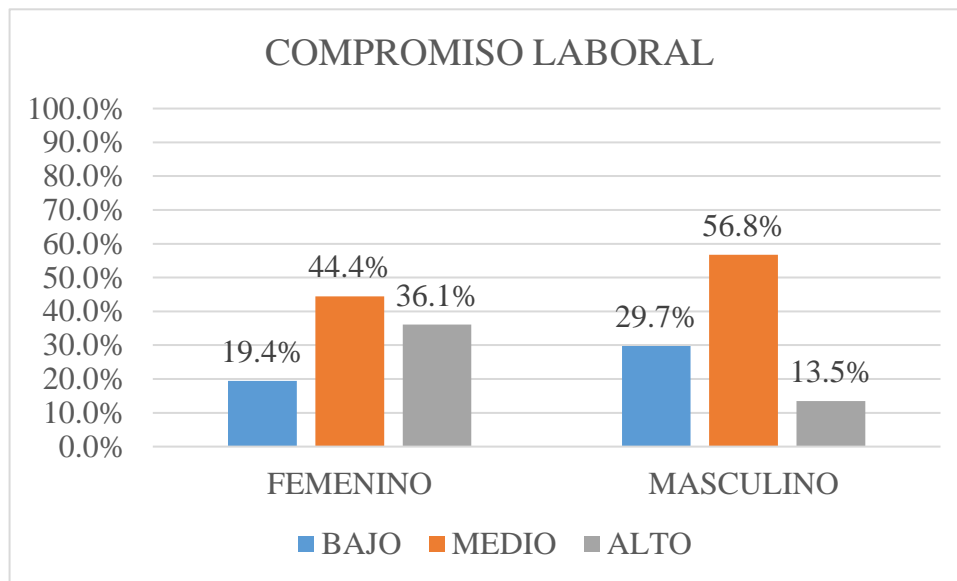
Nivel	Vigor	Dedicación	Absorción	Compromiso Laboral
Bajo	0 – 12	0 – 10	0 – 12	0 – 34
Medio	13 – 25	11 – 21	13 – 25	35 – 69
Alto	26 - 36	22 – 30	26 – 36	70 – 102

*Gráfico 1. Determinar el nivel de compromiso laboral de los Millennials en los Fast Food de Chiclayo, 2019*



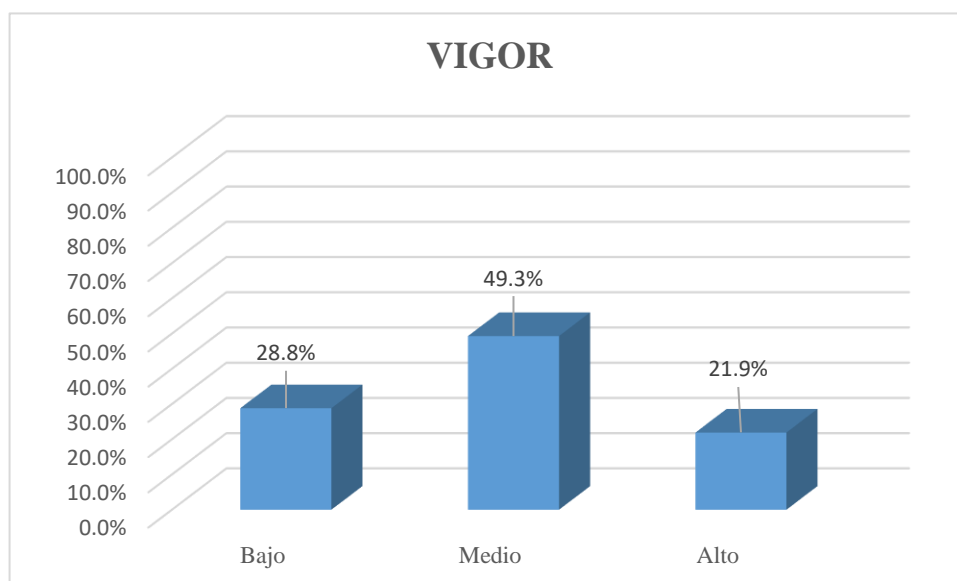
Según el gráfico 1, el nivel de compromiso laboral en los trabajadores millennials de los fast food de un centro comercial de la ciudad de Chiclayo es medio ya que para estos individuos el compromiso es más que un estado momentáneo, es decir, estar comprometidos con el trabajo es mantener un estado constante que no este orientado a un acontecimiento en particular o un objeto. No obstante, existe una igualdad de porcentaje entre los niveles bajo y alto. En cuanto, al nivel bajo de compromiso laboral en los millennials es debido a que estos individuos consideran su lugar de trabajo como algo transitorio porque quieren ir en busca de mayor experiencia y conocimientos que les ayude a crecer personalmente y profesionalmente. Respecto al nivel alto de compromiso laboral es porque hay empleados con gran voluntad de dedicar esfuerzo, permanecer fuertemente involucrado y estar totalmente concentrado con su trabajo.

Gráfico 2. Tabla cruzada de Compromiso Laboral y Sexo.



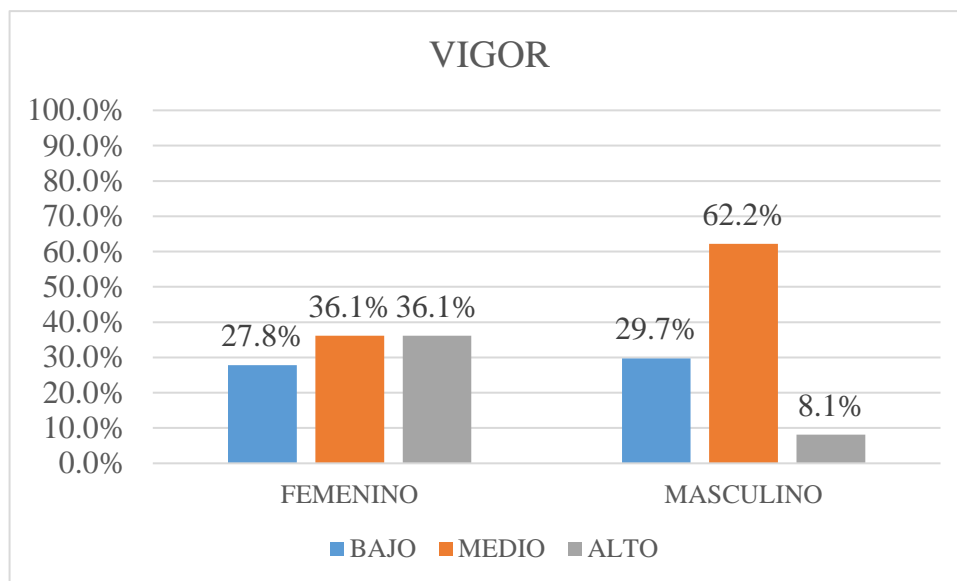
Según el gráfico 2, el segmento femenino tiene un nivel alto de compromiso laboral con un 36.1% mientras que el 56.8% de los trabajadores millennial pertenecientes al género masculino manifestaron tener un nivel medio de compromiso laboral, de modo que, estos individuos se sienten identificados y enganchados con sus empresas, por ende, les es difícil marcharse a otra fácilmente.

Gráfico 3. Identificar el nivel de vigor en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019



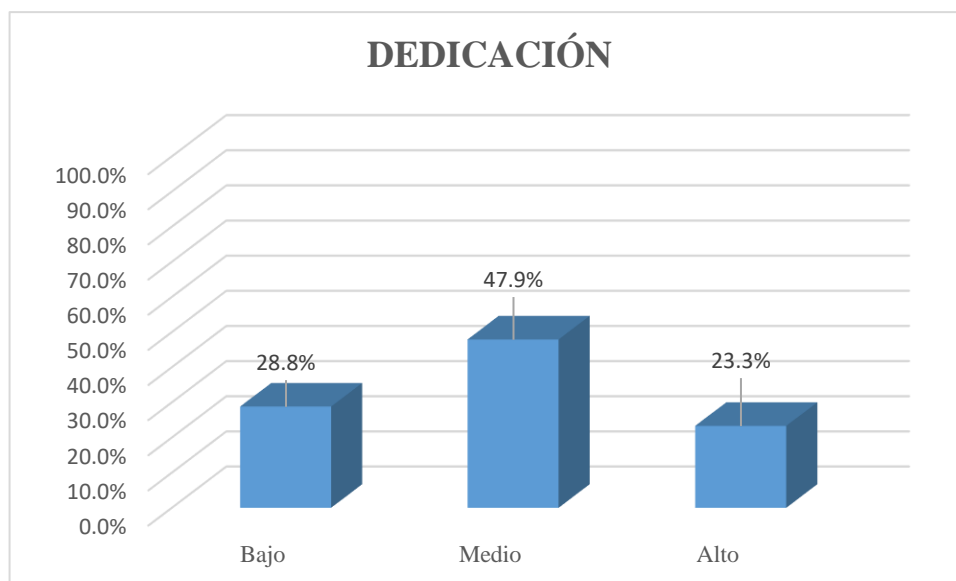
En el gráfico 3, se observa que el nivel de vigor que presentan los millennials de los fast food es medio (49.3%) debido a que existe un número considerable de encuestados que pocas veces al mes y una vez por semana quieren ir a trabajar ya que no se sienten tan enérgicos cuando realizan sus labores, por lo tanto, no están dispuestos a trabajar durante largos periodos de tiempo y cuando existen complicaciones en su trabajo no son muy persistentes. Además, el 21.9% de los trabajadores millennials encuestados muestran un nivel alto de vigor, no es el porcentaje predominante ya que existen empleados que deben mejorar el grado de energía, fuerza, motivación y persistencia en lo que concierne a sus labores.

Gráfico 4. Tabla cruzada de Vigor y Sexo.



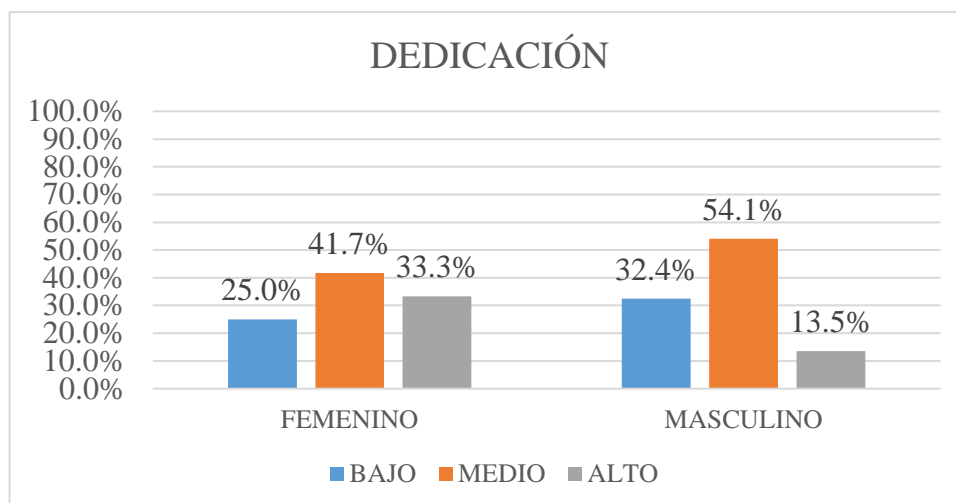
El gráfico muestra que las trabajadoras pertenecientes a la generación millennial cuentan con un nivel de vigor entre medio y alto ya que ambos mantienen una puntuación de 36.1%. Por otro lado, en los trabajadores millennials el nivel predominante de vigor es el medio con un 62.2%. Estos individuos mantienen niveles buenos de vigor debido a que muestran resistencia mental y activación física para realizar sus funciones, así como, persistencia antes las dificultades laborales.

Gráfico 5. Identificar el nivel de dedicación en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019.



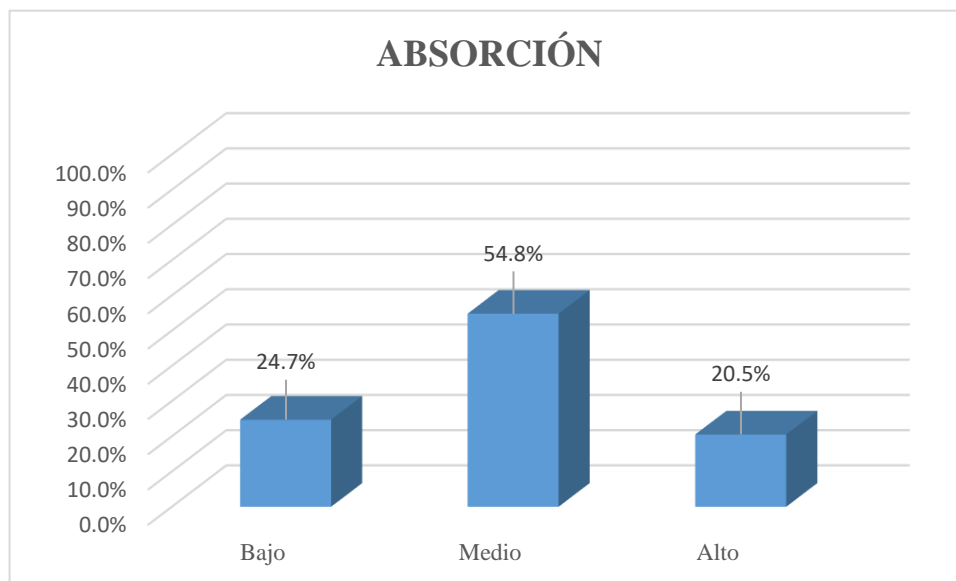
El nivel de dedicación que tienen los millennials de los fast food es de nivel medio (47.9%) ya que estos trabajadores afirman que regularmente o bastantes veces se sienten entusiasmados al realizar sus funciones debido a que tienen presente que su trabajo es valioso para la empresa, en otras palabras, estos individuos encuentran un significado a sus labores, de manera que se sienten orgullosos de lo que hacen. No obstante, solo el 23.3% de los empleados chiclayanos pertenecientes a la generación millennial presentan un nivel alto de dedicación puesto que el 28.8% de los trabajadores afirman que casi nunca mantiene un alto grado de identificación con sus funciones ya que generalmente mientras desarrollan su trabajo no experimenta sensaciones de entusiasmo, orgullo, significado y reto.

Gráfico 6. Tabla cruzada de Dedicación y Sexo.



Las trabajadoras pertenecientes a la generación millennial de los fast food presentan un nivel alto de dedicación con un 33.3%, mientras que, los hombres muestran un nivel medio de dedicación con un 54.1% debido a que sienten entusiasmo y orgullo por el trabajo que realizan diariamente, así mismo, consideran que sus funciones representan un desafío en su vida profesional y personal, puesto que se sienten inspirados.

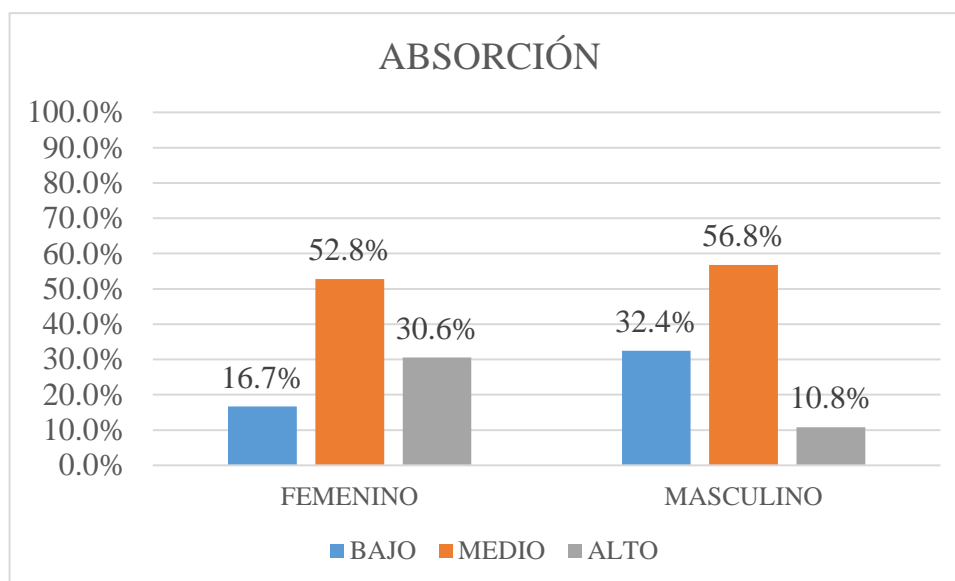
Gráfico 7. Identificar el nivel de absorción en los Millennials de los fast food de Chiclayo, 2019.



Los trabajadores millennials de los fast food presentan un nivel medio (54.8 %) de absorción, lo cual es favorable para estas empresas ya que sus empleados se mantienen totalmente concentrados en sus funciones, por tanto, son pocas las ocasiones que se comete un error durante la toma o entrega del pedido. Además, encontrarse en este estado de concentración no significa que los empleados están agotados, por el contrario, se sienten felices con su trabajo y por eso les resulta difícil desconectarse de lo que venían realizando.

Sin embargo, solo el 20.5 % de los encuestados millennials afirman poseer un alto nivel de absorción debido a que existe un porcentaje considerable de 24.7% de empleados que indican tener un nivel bajo puesto que casi nunca o solo algunas veces se encuentran sumergidos en su trabajo, por ello, no presentan dificultad para desligarse de sus labores ya que se mantienen atentos a lo que sucede en su entorno.

Gráfico 8. Tabla Cruzada de Absorción y Sexo.



El nivel alto de absorción estuvo presente en las trabajadoras millennials con un 30.6%. En el caso de los trabajadores millennials el nivel sobresaliente de absorción es el medio con un 56.8% ya que sienten felicidad al encontrarse inmerso en su trabajo, de modo que, para estos individuos mantenerse concentrado y atentos a sus labores no significa agotamiento, solo se dejan llevar por lo que están realizando y se olvidan de todo lo que sucede alrededor, por ello pierden la noción del tiempo.

#### 4.2. Discusión

La presente investigación muestra que el nivel de compromiso laboral en los millennials de los fast food de Chiclayo es medio, por ende, la hipótesis no se cumple ya que estos trabajadores afirman que regularmente se sienten enérgicos, conectados con su trabajo y con deseo de ofrecer todo su potencial. De igual modo, en el estudio realizado por Díaz (2018), se comprobó el mismo resultado, evidenciando que la hipótesis no se cumplió debido a que los trabajadores presentaron un nivel regular de compromiso laboral.

Así mismo, esto se relaciona con lo que plantean Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002), aquellos que generalmente se sienten comprometidos tienen energía, entusiasmo, se sienten orgullosos de su trabajo y usualmente son felices cuando se sumergen en sus funciones, de tal manera que olvidan lo que sucede a su alrededor. Igualmente, Maslach y Leiter (1997) explican que los individuos comprometidos poseen resistencia física, se involucran con su trabajo y son eficientes.

Por tanto, el nivel de compromiso laboral en los millennials de los fast food es **medio**, debido a que estos individuos consideran que les falta potenciar el compromiso que tienen con las empresas donde laboran ya que es una práctica de todos los días y no de un solo momento o por algún evento particular, por ello, deben constantemente trabajar en formar lazos profundos de conexión con los fast food y mantener una participación activa en la consecución de metas y objetivos, de tal manera, que generen valor.

Por otro lado, Meyers, Kooji, Kroon, de Reuver y Van Woerkom (2018) encontraron que los empleados que generalmente se sienten comprometidos con su trabajo son cada vez más vigorosos, dedicados y absortos con sus funciones y, en consecuencia, mejoran su rendimiento. Del mismo modo, Haruna y Marthandan (2017) explican que el empleado regularmente comprometido, es aquel que tiene deseo de participar y proponer ideas, de manera que no sólo se limite a realizar sus tareas.

El nivel de vigor en los millennials de los fast food es medio ya que habitualmente se despiertan recargados de energía para ir a su trabajo, así tengan que ir a la universidad al terminar su jornada o hacer otro tipo de actividades, por otro lado, manifiestan que son persistentes porque continúan con sus funciones, aunque existan contratiempos. Los hallazgos de Muñoz (2018) respaldaron el resultado ya que encontraron que los colaboradores con un nivel medio de la dimensión vigor regularmente efectúan sus funciones en el trabajo con mucha energía, de modo que consiguen trabajar por extensos periodos de tiempo y son persistentes.

De igual modo, Maslach y Leiter (1997) definen que el empleado vigoroso no se siente agotado fácilmente cuando ejecuta sus funciones debido a que tiene predisposición de invertir más esfuerzo en sus labores y cuando se presentan dificultades en el lugar de trabajo es más persistente. También, Martínez y Salanova (2003) exponen que el vigor se entiende como la manifestación de un trabajador de tener niveles altos de activación física y resistencia mental para cumplir con cada una de sus funciones.

Respecto al nivel de dedicación que tienen los millennials de los fast food es medio ya que estos trabajadores afirman que su empleo tiene un motivo debido a que le encuentran un significado a los que realizan y por lo tanto se sienten orgullosos, es decir, su trabajo los hace sentirse capaces e independientes porque con el dinero que ganan algunos pueden subsistir, pagarse su estudios, emprender negocios y complacerse algunos gustos, etc.

Igualmente, Díaz (2018) determino que los colaboradores con nivel medio de dedicación generalmente le dan significado a su trabajo, puesto que se sienten orgullosos de lo que realizan.

De la misma forma, May (2003) explica que los empleados dedicados tienen interés y disposición para realizar bien su trabajo debido a que sus tareas lo inspiran, de tal manera que garantiza el buen funcionamiento de la empresa. Igualmente, Gonzáles, Schaufeli, Bakker y Lloret (2006) manifiestan que la dedicación hace referencia al empleado que siente orgullo y entusiasmo de las funciones que realiza.

Finalmente, la dimensión de absorción es de nivel medio debido a que estos individuos manifiestan que regularmente se mantienen concentrados durante su jornada de trabajo para realizar de manera correcta sus funciones y evitar errores en todo el proceso que implica la toma y entrega del pedido al cliente, por lo que son muy pocos los percances que tienen algunos trabajadores con los consumidores. Díaz (2018) en su estudio comprobó que el nivel medio de esta dimensión muestra que la concentración de los empleados cuando realizan sus funciones no es la adecuada porque se pueden generar contratiempos, debido a que no se sienten tan felices cuando se encuentran inmersos en su trabajo porque se sienten agotados.

De igual manera, Maslach y Leiter (1997) exponen que si un empleado no posee altos niveles de absorción no estará totalmente inmerso en su trabajo, de modo que el individuo no puede realizar sus funciones de manera correcta. Además, Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2002) aluden que un individuo que se encuentra regularmente absorto en su trabajo no mantiene altos niveles de concentración cuando ejecuta sus tareas, por lo que, puede distraerse con más facilidad.

Además, se puede concluir que los resultados obtenidos en esta investigación coinciden con los hallazgos de otros estudios debido a que se ha utilizado el mismo modelo, es decir, el instrumento Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) elaborado por Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker en el 2002. También, las bases teóricas respaldan los resultados debido a que los conceptos expuestos fueron realizados por algunos de los autores del modelo y otros.

## V. Conclusiones

En relación al nivel de compromiso laboral que presentaron los trabajadores millennials de los fast food fue medio, debido a que estos individuos diariamente no tienen el mismo deseo de ir a trabajar a los fast food, ya que no sienten tanta inspiración ni entusiasmo, trayendo como consecuencia una baja energía y poca persistencia cuando ejecutan sus labores, lo que ocasiona que no se encuentren tan concentrados en lo que realizan puesto que les cuesta dejar de ver el reloj para saber si su turno ya finalizó y se pueden marchar.

En cuanto al nivel de vigor, los resultados mostraron que existe un nivel medio ya que los millennials no sienten diariamente la misma energía, fuerza, persistencia y motivación necesaria para dar lo mejor de ellos al realizar sus labores, por ello, algunas veces les cuesta trabajar por largos periodos de tiempo y cuando se presentan dificultades entre sus propios compañeros de trabajo o con algún cliente toman una posición a la defensiva que impide realizar las actividades con normalidad.

Con respecto al nivel del factor dedicación de los millennials, los resultados obtenidos han evidenciado que tienen un nivel medio ya que el trabajo que realizan en los fast food no es tan retador como cuando recién fueron contratados, trayendo como consecuencia un bajo entusiasmo. En otras palabras, el trabajo que realizan los millennials a diario se ha vuelto monótono ya que las funciones que realizan son repetitivas.

Referente al nivel de la dimensión absorción, los millennials indicaron tener un nivel medio evidenciando la falta de involucramiento en los fast food. Así mismo, se ha observado que los millennials además de pagarse sus estudios con el dinero que ganan han emprendido negocio, de modo que tienen más responsabilidades y no mantienen la misma concentración todos los días. Además, por la naturaleza de su trabajo, los empleados actúan mecánicamente, por ello, no prestan atención a lo que realizan y pierden la concentración.

Finalmente, durante la búsqueda de antecedentes se observó que son pocos los trabajos que están enfocados a estudiar el compromiso laboral dentro del sector de investigación. También, se ha observado que los fast food cuentan con trabajadores que pertenecen a la generación millennial y a la generación X, por ello, se sugiere a las futuras investigaciones estudiar el compromiso laboral en ambas generaciones.

## **VI. Recomendaciones**

Se propone a los fast food planificar capacitaciones trimestrales sobre motivación trascendental, considerando que está compuesta por la motivación intrínseca y extrínseca. Para la motivación intrínseca, se debe de seguir aplicando las estrategias de línea de carrera ya que permite generar un vínculo de identificación con la empresa y, en consecuencia, los jóvenes se preparan de manera permanente para mantenerse en el cargo. Con relación a la motivación extrínseca, se plantea a las empresas continuar cubriendo el refrigerio y dar incentivos por la consecución de objetivos, tal como, un día adicional sumado a sus vacaciones.

Se sugiere a los fast food fomentar el propósito de los trabajadores a través del trabajo en equipo, de modo que los colaboradores tengan un objetivo común por el que deben unir fuerzas para lograrlo en beneficio de la empresa, de tal manera que se permita mejorar los procesos y resultados en función a la atención al cliente, preparación y entrega más rápida del pedido logrando que el cliente se sienta satisfecho.

Se plantea a la unidad orgánica de Recursos Humanos de cada fast food, trabajar con reportes acerca del cumplimiento de las funciones que realizan los empleados con la finalidad de evaluar su nivel de concentración. Así mismo, sensibilizar a los trabajadores con capacitaciones sobre el “Estado de Flujo”, debido a que el empleado que se encuentra dentro de esta fase mantiene la concentración durante la ejecución de sus funciones.

También, se sugiere a estas empresas contar con un control diario con la finalidad de inspeccionar su desarrollo integral, iniciando por la infraestructura y condiciones de trabajo, de tal manera que se mantenga comprometidos a los colaboradores, dado que un ambiente que es percibido como seguro, tiene mucho efecto en el deseo que tiene cada uno de los miembros de estas empresas para ir a su trabajo porque saben que durante su turno laboral no corren peligro debido a que estas franquicias a la vez que cumplen con su fin lucrativo también velan por la seguridad de sus empleados.

Finalmente, las futuras investigaciones cuando realicen el trabajo de campo, específicamente la entrega de encuestas, se les advierte que los fines de semana no son ideales para llevar a cabo este fin, debido a que existe mucha concentración de demanda en los diferentes establecimientos de fast food, por lo que, existirán dificultades, tales como esperar más de lo acordado para entregar las copias del instrumento de datos a la persona encargada.

## VII. Lista de Referencias

- Alayo, M. C. y Garcia, D. F. (2018). Caracterización del grado de “Engagement”, sus principales determinantes y su correlación con la intención de permanencia para el caso de adultos jóvenes de 18 a 30 años en una empresa de comida rápida (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bakker, A., Demerouti, E. y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su Engagement en el trabajo?. Recuperado de [https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Begazo, J. y Fernandez, W. (2015). Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida. *Gestión en el Tercer Milenio Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, 18(36), 9-15.
- Buzza, J. (2017). ¿Estás viviendo para trabajar o trabajando para vivir? Lo que quieren los millennials en el lugar de trabajo. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 5(2), 15-20.
- Cunha, R., Souza, J., Rosa, E., Luiz, A. y Nelmi, L. (2015). Percepciones generacionales y sus influencias en el compromiso organizacional. *Management Research: The Journal of the Iberoamerican Academy of Management*, 13(1), 5-30.
- Deloitte (2015). Tendencias Globales en Capital Humano 2015. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/humancapital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- Deloitte (2016). Tendencias Globales en Capital Humano 2016. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/hn/es/pages/humancapital/articles/human-capital-trends-2016.html>
- Denaro, L., Giorgi, G., Sderci, F. y Perez, J. (2018). El poder de la edad: el compromiso laboral en diferentes generaciones. *Occupational Health and Safety Management*, 19(166), 145-150.
- Díaz, C. V. (2018). *El compromiso laboral de los colaboradores de una financiera de la región Piura en el año 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo.
- Espinosa, J. L. A. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios* (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Frankl, V. (1992). La búsqueda del significado del hombre: una introducción a la logoterapia. Boston: Beacon.
- González, V., Schaufeli, W., Bakker, A. y Lloret, S. (2006). Burnout y compromiso laboral: ¿factores independientes o polos opuestos?. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165-174.
- Haruna, A. y Marthandan, G. (2017). Competencias fundamentales para mejorar el compromiso laboral en las PYME de Malasia. *Journal of Workplace Learning*, 29(3),

165-184. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1888887424?accountid=37610>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jérico, P. (2001). *Gestión del talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Madrid, España: Ed Prentice Hall Financial Times.
- Jérico, P. (2008). *La nueva gestión del talento. Construyendo compromiso*. Madrid, España: Ed Prentice Hall Financial Times.
- Kahn, W. (1990). Condiciones psicológicas de compromiso personal y desconexión en el trabajo. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724. doi: 10.2307/256287
- Knight, C., Patterson, M. y Dawson, J. (2017). Creación de compromiso laboral: una revisión sistemática y un metaanálisis que investigan la efectividad de las intervenciones del compromiso laboral. *Journal of Organizational Behavior*, 38(6), 792-812. doi: <http://dx.doi.org/10.1002/job.2167>.
- Liu, J., Cho, S. y Putra, E. (2017). The moderating effect of self-efficacy and gender on work engagement for restaurant employees in the United States. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 624-642. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/IJCHM-10-2015-0539>
- Maldonado, J. (2020). *Engagement Laboral en colaboradores de una empresa de ventas corporativas de telecomunicaciones* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Martínez, I. y Salanova, M. (2003). Niveles de Burnout y Engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y Desarrollo profesional. *Revista de Educación*, 330, 361-384.
- Maslach, C., Jackson, S.E. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Manual (3<sup>rd</sup> ed.). Palo Alto, CA Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. (1997). La verdad sobre el agotamiento: cómo las organizaciones causan estrés personal y qué hacer al respecto. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job bournout. *Annual Review of Psychology*, 59, 379-422.
- May, D. (2003). Fomento del espíritu humano en el trabajo: hacia una comprensión de las influencias en el sentido experimentado de los empleados en el trabajo. Unpublished manuscript.

- May, D., Gilson, R. y Harter, L. (2004). Las condiciones psicológicas de significado, seguridad y disponibilidad y el compromiso del espíritu humano en el trabajo. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (77), 11-37.
- Meyers, M., Kooji, D., Kroon, B., de Reuver, R. y Van Woerkom, M. (2018). Organizational Support for Strengths Use, Work Engagement, and Contextual Performance: The Moderating Role of Age. *Applied Research in Quality of Life*, 1-18.
- Muñoz, F. J. (2018). *Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo – 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo.
- Peralta, C. (2013). *El compromiso laboral: discursos en la organización*. Baranquilla, Colombia: Pepsic
- Qatrunnada, R. Z. y Parahyanti, E. (2019). Empowering Leadership and Work Engagement: The role of psychological empowerment as a mediator. *ICIAP*, 954-964.
- Ricolfe, J. S. C. y Gómez, B. (2006). Posicionamiento de los restaurantes de comida rápida. *Boletín Ice Económico*, 51-59.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Pieró, J. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: Una nueva perspectiva. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W., Salanova, M, Gonzáles-Romá, V. y Bakker, A. (2002). La medición del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico de factor confirmatorio de dos muestras. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W., Salanova, M, (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- Soares, M. y Mosquera, P. (2019). Fomento del compromiso laboral: el papel del contrato psicológico. *Journal of Business Research*. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.003>
- Steawrt, J., Goad, E., Cravens, K. y Oishi, S. (2016). Gestión de los millennials: Abrazando las diferencias generacionales. *Elsevier*, 13(32), 1-10.
- Suharti, L. y Suliyanto, D. (2012). Los efectos de la cultura organizacional y el estilo de liderazgo hacia el compromiso de los empleados y sus impactos hacia la lealtad de los empleados. *World Review of Business Research*, 2(5), 128-139.
- Thomas, K. y Velthouse, B. (1990). Elementos cognitivos de empoderamiento: un modelo “interpretativo” de motivación intrínseca a la tarea. *Academy of Management Review*, 15, 666-681.

## VIII. Anexos

### 8.1. Anexo 1



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### Escuela de Administración de Empresas

**INTRODUCCIÓN:** Esta encuesta tiene como propósito obtener información acerca del compromiso laboral de los millennials en los fast food de la ciudad de Chiclayo. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, por ende, tendrá únicamente finalidades académicas y con el fin de proteger a los participantes, los datos recolectados se mantendrán de forma anónima y confidencial, por lo que pedimos a usted por favor que sus respuestas sean objetivas y claras. Así mismo, debe responder solo una opción de cada uno de los ítems propuestos.

Puesto de trabajo	Edad	Sexo	
		F	M

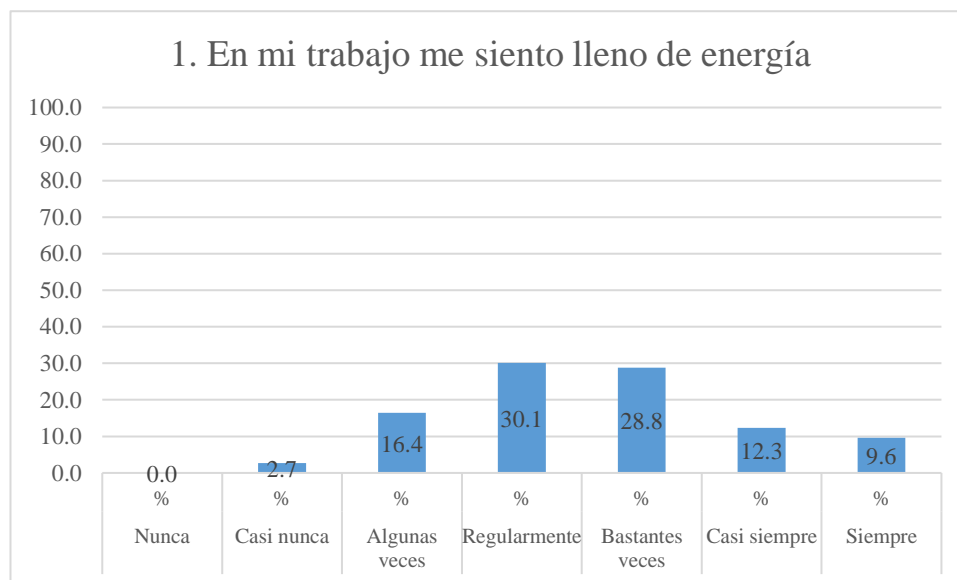
	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
	0	1	2	3	4	5	6
1. En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3. El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
4. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.							
5. Estoy entusiasmado con mi trabajo.							
6. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
7. Mi trabajo me inspira.							
8. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.							
9. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.							

10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11. Estoy inmerso en mi trabajo.							
12. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.							
13. Mi trabajo es retador.							
14. Me “dejo llevar” por mi trabajo.							
15. Soy muy persistente en mi trabajo.							
16. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.							
17. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.							

## 8.2. Anexo 2

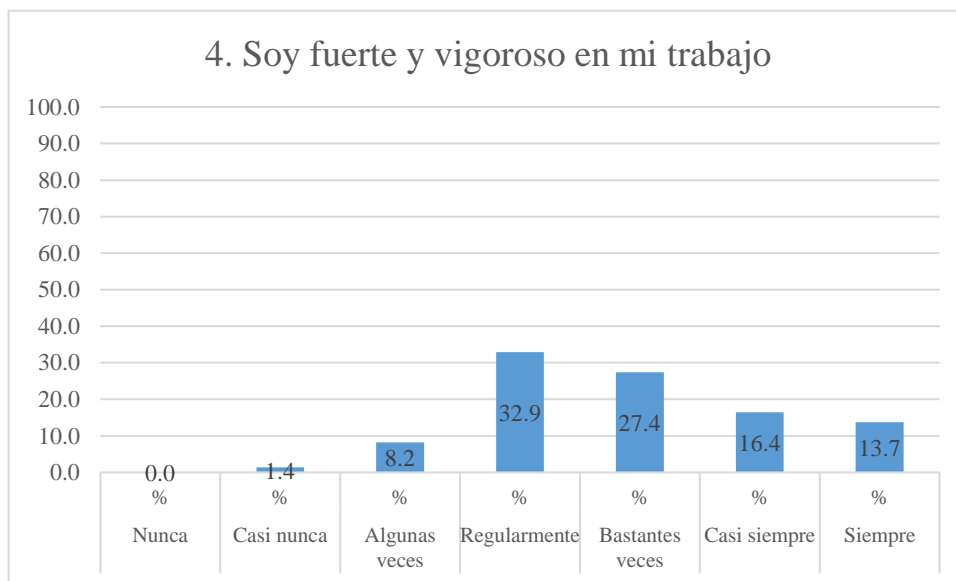
Gráficos de los ítems 1, 4, 8, 12, 15 y 17 que pertenecen a la dimensión Vigor.

Gráfico 1. En mi trabajo me siento lleno de energía.



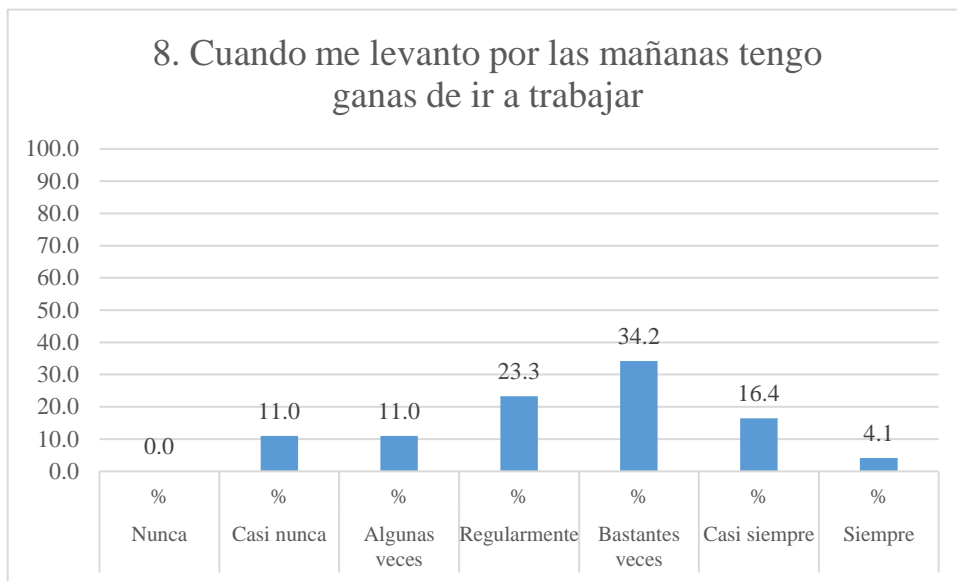
Este gráfico indica que existe un 30.1% de los millennials encuestados que manifiestan sentir regularmente llenos de energía en su trabajo, puesto que estos individuos mantienen tanto su energía física como mental. Sin embargo, el 2.7% de los trabajadores expresan que casi nunca están llenos de energía mientras realizan sus funciones.

Gráfico 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.



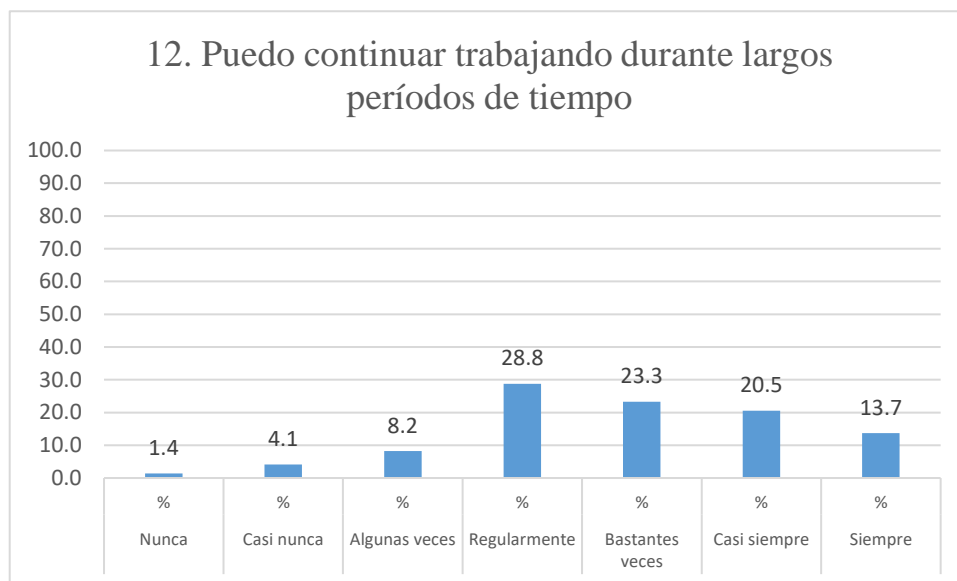
El 32.9% de los encuestados afirman que regularmente son fuerte y vigorosos en su trabajo, por ello siempre muestran predisposición para realizar sus actividades diarias correspondientes a su trabajo. No obstante, el 1.4% considera que casi nunca se tienen fuerza para ejecutar sus funciones.

Gráfico 3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.



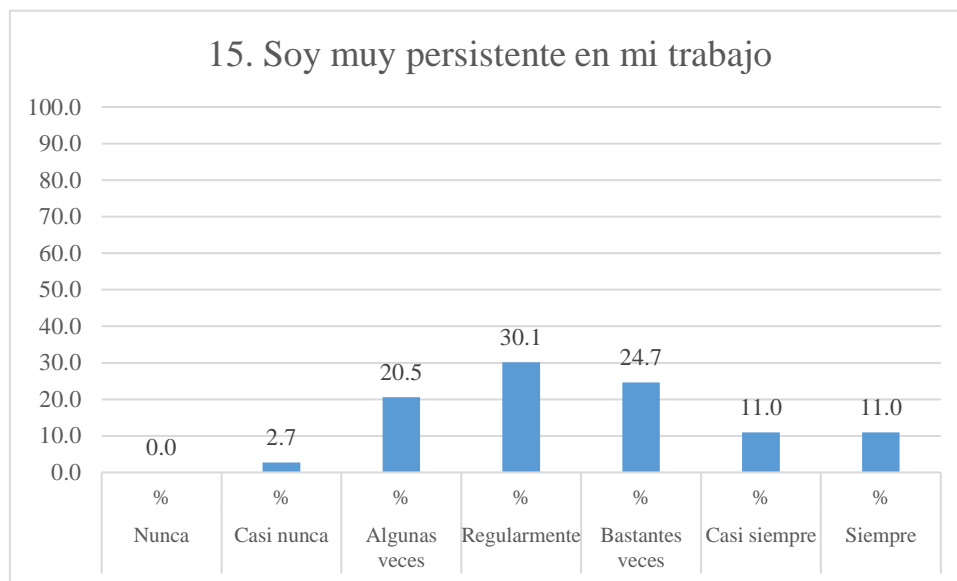
El 34.2% de los trabajadores millennials se sienten motivados cada día para ir a su trabajo en el turno que les corresponde, de manera que muestran interés o están dispuestos a ejecutar cualquier tarea que se les ha encargado sin ningún problema. Además, el 4.1% de los encuestados afirma sentir siempre ganas de ir a trabajar.

Gráfico 4. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.



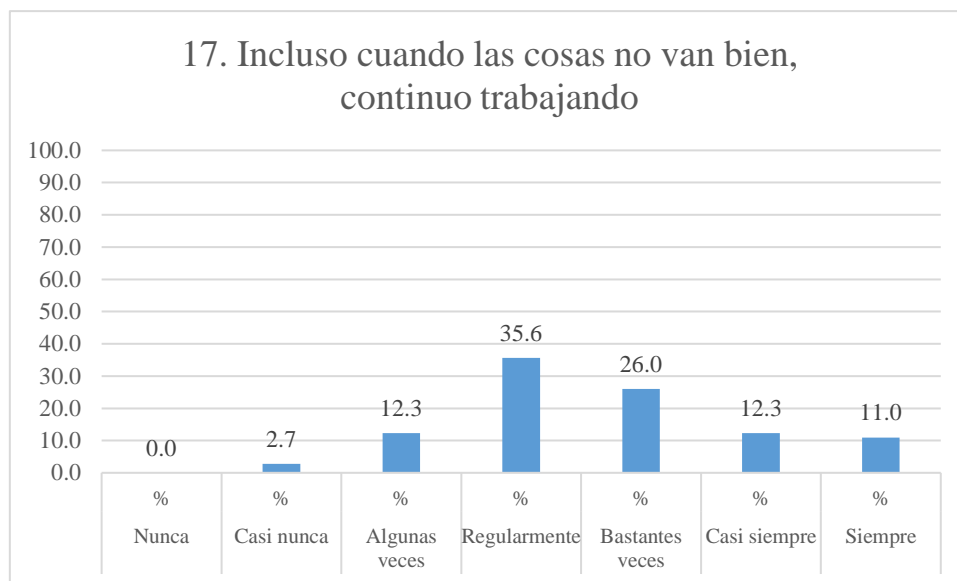
Como se puede observar en el gráfico, el 28.8% de los trabajadores pertenecientes a la generación millennials manifiestan que pocas veces al mes pueden trabajar durante largos periodos de tiempo debido a que estos individuos no son muy persistentes y tienden a fatigarse fácilmente. No obstante, el 1.4% de los millennials indica que nunca puede trabajar durante mucho tiempo porque consideran su trabajo una rutina, por ende, se muestran desinteresados.

Gráfico 5. Soy muy persistente en mi trabajo.



Este gráfico evidencia que el 30.1% de los trabajadores millennials son regularmente capaces de ser persistentes en su trabajo a pesar de las dificultades laborales que se presenten ya que para estos individuos los obstáculos representan una forma de aprendizaje. A pesar de ello, el 2.7% de los empleados de esta generación casi nunca tienen deseo de ser persistentes y llegar al objetivo.

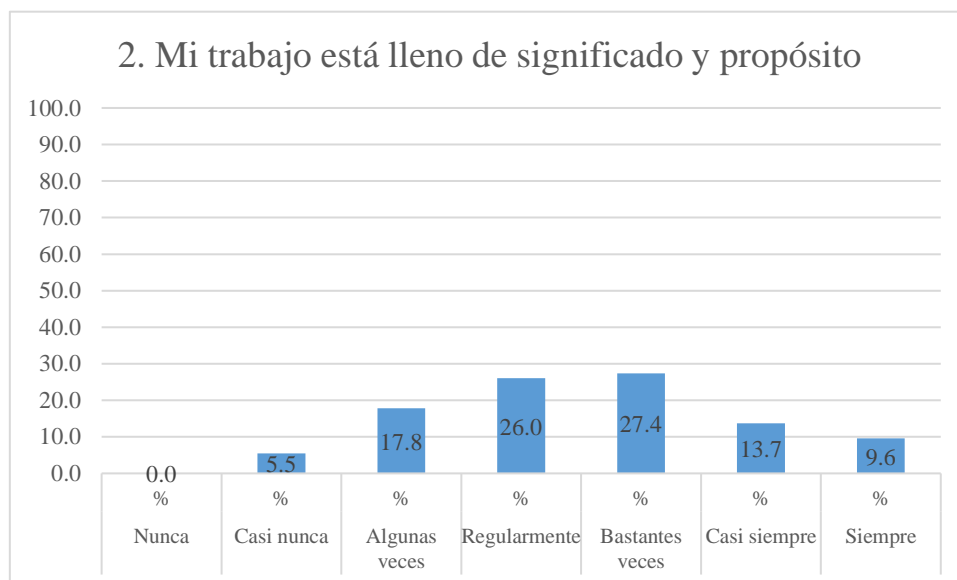
Gráfico 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.



El 35.6% de los millennials aseguran que regularmente continúan trabajando a pesar de las dificultades que puedan surgir ya que persisten para alcanzar los objetivos propuestos. Sin embargo, existe un 2.7% que afirma marchar a otras empresas cuando existen problemas.

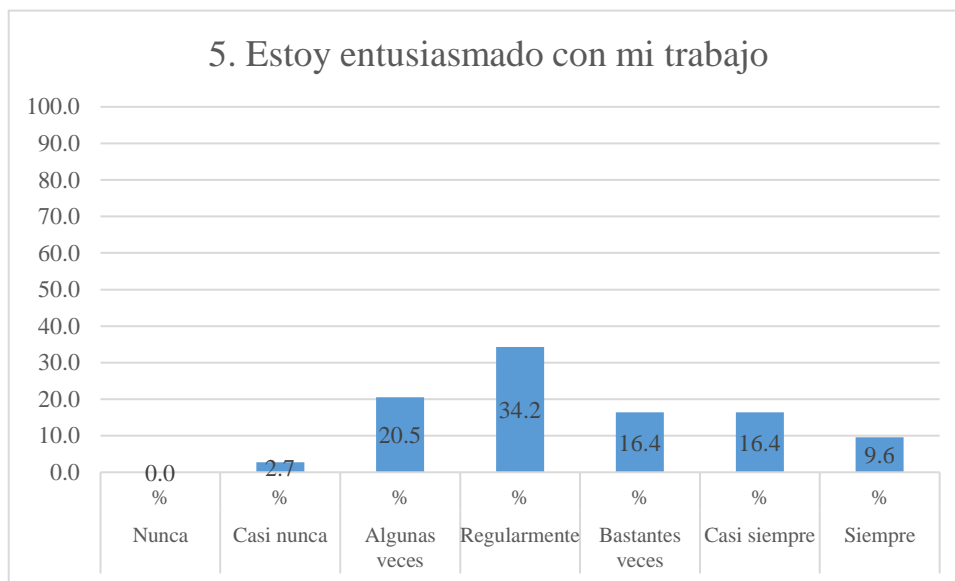
Gráficos de los ítems 2, 5, 7, 10 y 13 que pertenecen a la dimensión Dedicación.

Gráfico 7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito.



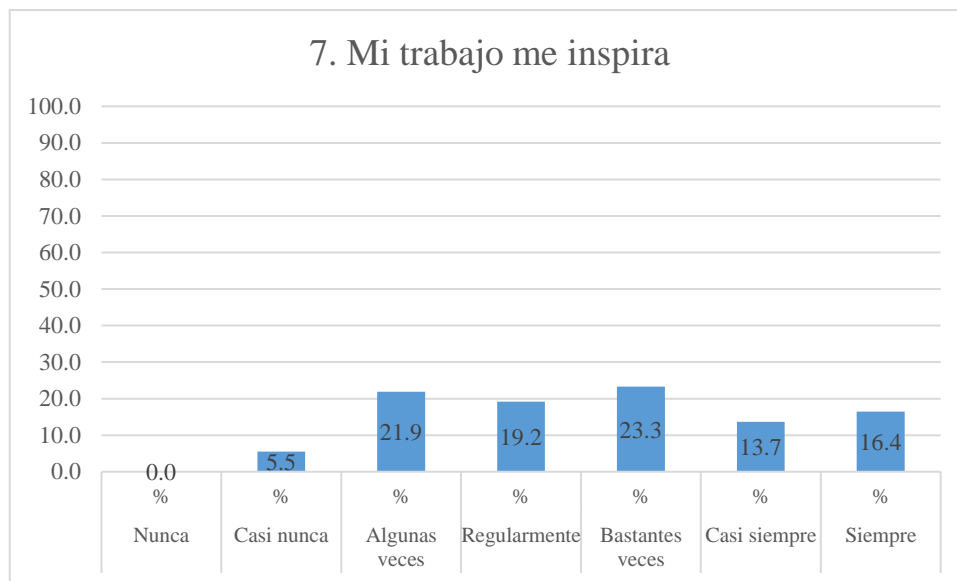
Como muestra el gráfico, el 27.4% de los encuestados indican que bastantes veces encuentran motivos para realizar su trabajo, por ende, unen fuerzas para lograr objetivos en común y contribuir al éxito de cada empresa de fast food. A pesar de ello, existe un 5.5% que menciona realizar su trabajo sin ningún propósito, es decir, de manera desinteresada.

Gráfico 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo.



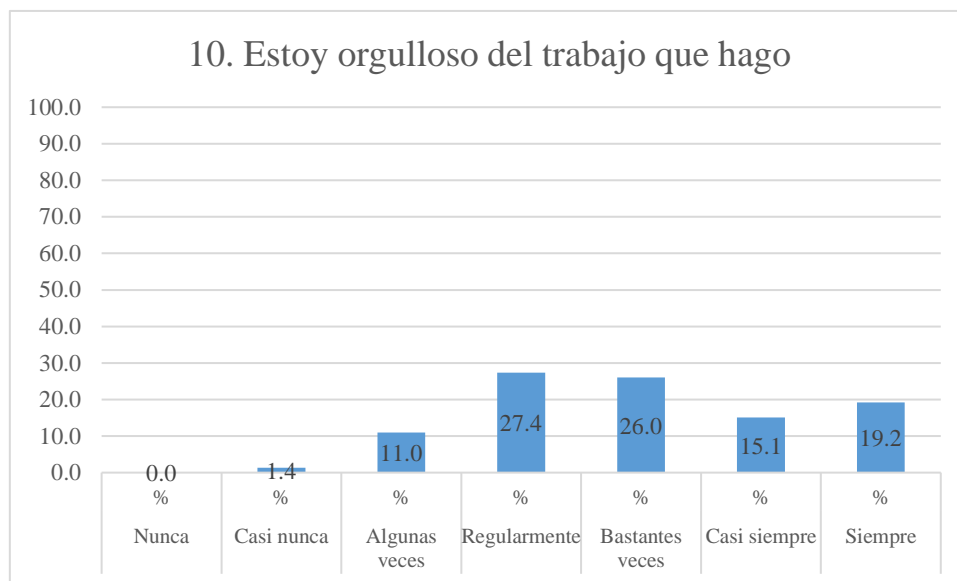
Se deduce que el 34.2% de los trabajadores millennial se emociona regularmente al realizar sus funciones correspondientes al trabajo, por ello, estos individuos se sienten incentivados y son mucho más productivos que el 2.7% de los encuestados que aseguran casi nunca estar entusiasmados con su trabajo.

Gráfico 9. Mi trabajo me inspira.



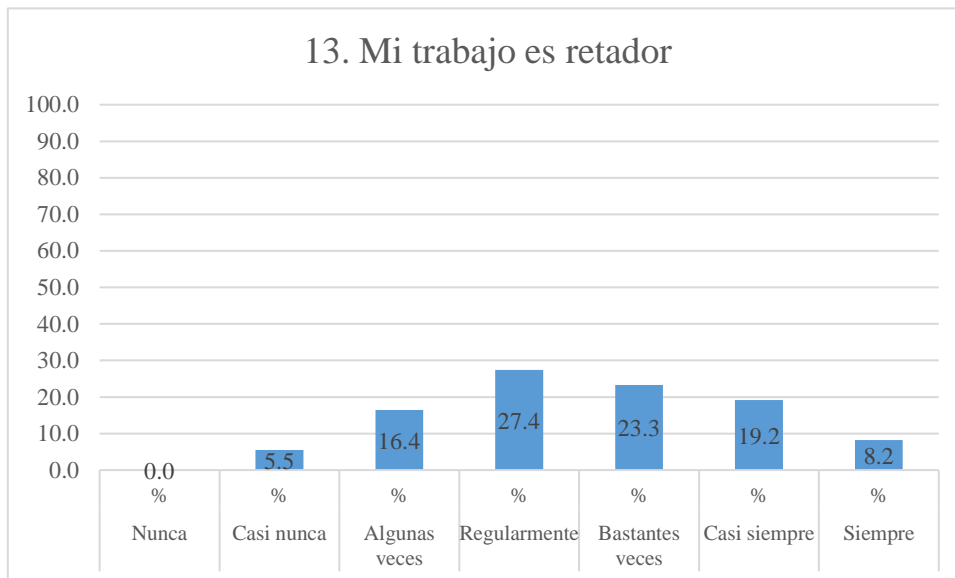
El 23.3% de los trabajadores millennial manifiestan que su trabajo les inspira, por ello, se encuentran felices, motivados y enganchados con sus funciones, de manera que son muy productivos. No obstante, el 5.5% de los empleados no ayudan a mejorar el servicio necesario para asegurar el futuro de los fast food debido a que su trabajo no les inspira.

Gráfico 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago.



Este gráfico muestra que el 27.4% de los trabajadores pertenecientes a la generación millennial regularmente están orgullosos de lo que realizan, esto indica que estos empleados se sienten contentos y totalmente comprometidos con sus empresas ya que sienten que juegan un papel importante para lograr el éxito de los fast food, Sin embargo, 1.4% de los millennials no sienten orgullo de lo que hacen.

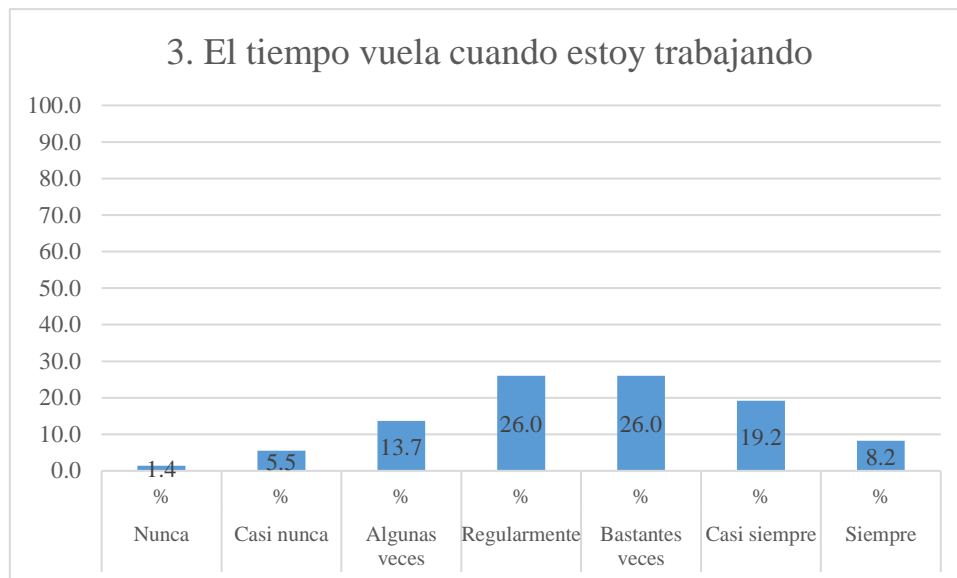
Gráfico 11. Mi trabajo es retador.



El 27.4% de los trabajadores millennials de los fast food considera que regularmente su trabajo es desafiante, por ello, aun así, transcurra el tiempo los empleados sentirán que sus funciones siguen siendo igual de retadoras que el primer día ya que contribuye a su crecimiento profesional. A pesar de ello, existe un 5.5% de los encuestados que aseguran casi nunca ver su trabajo como un desafío diario.

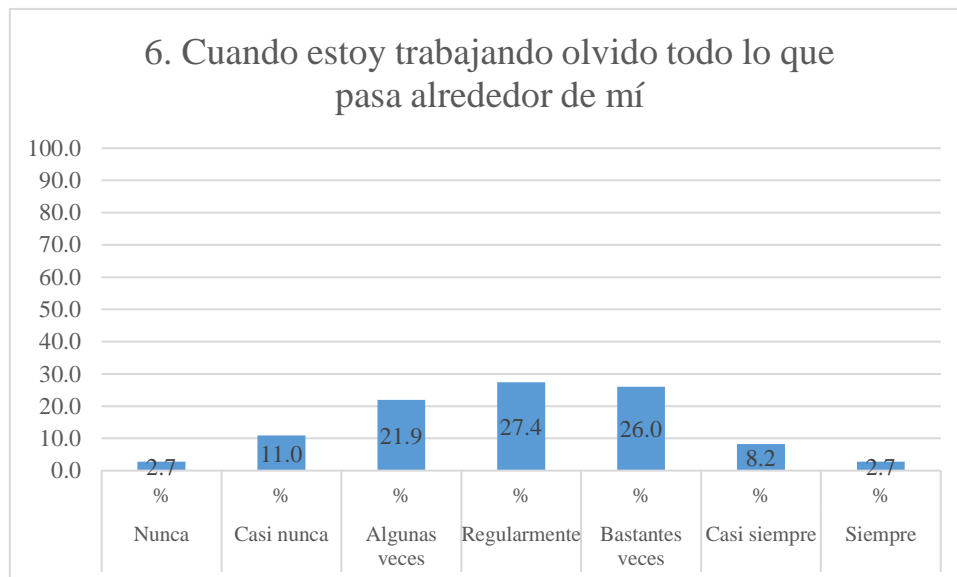
Gráficos de los ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16 que pertenecen a la dimensión Absorción.

Gráfico 12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando



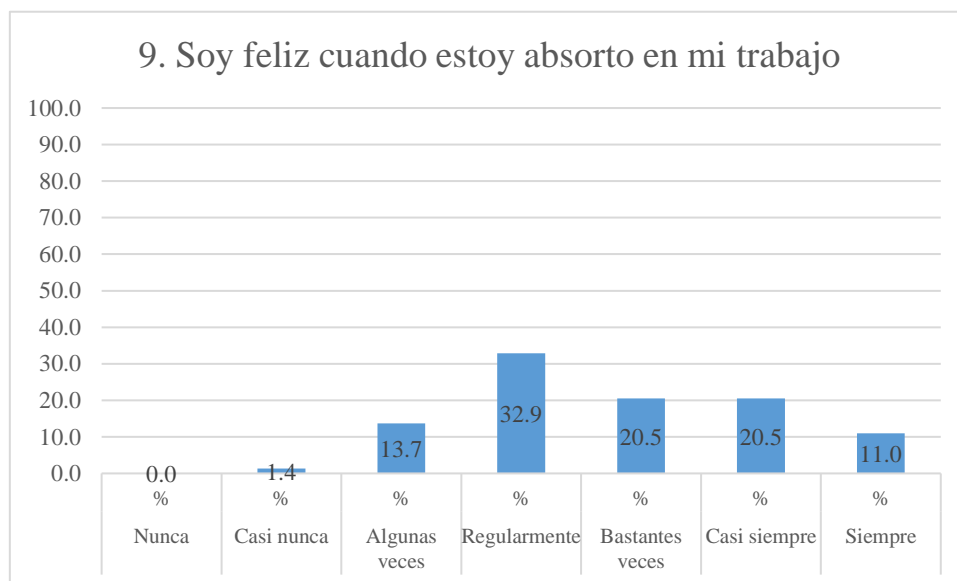
El gráfico muestra que el 26% de los trabajadores millennials manifiestan que regularmente el tiempo pasa volando cuando trabajan, así mismo, otro 26% de los millennials aseguran que son bastantes veces que no se han percatado del tiempo cuando estaban realizando sus funciones, esto indica que la mayoría de los empleados no se distraen fácilmente porque se encuentran muy concentrados. Sin embargo, el 5.5% de los encuestados menciona que casi nunca se mantiene concentrados debido a que están pendientes del tiempo.

Gráfico 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.



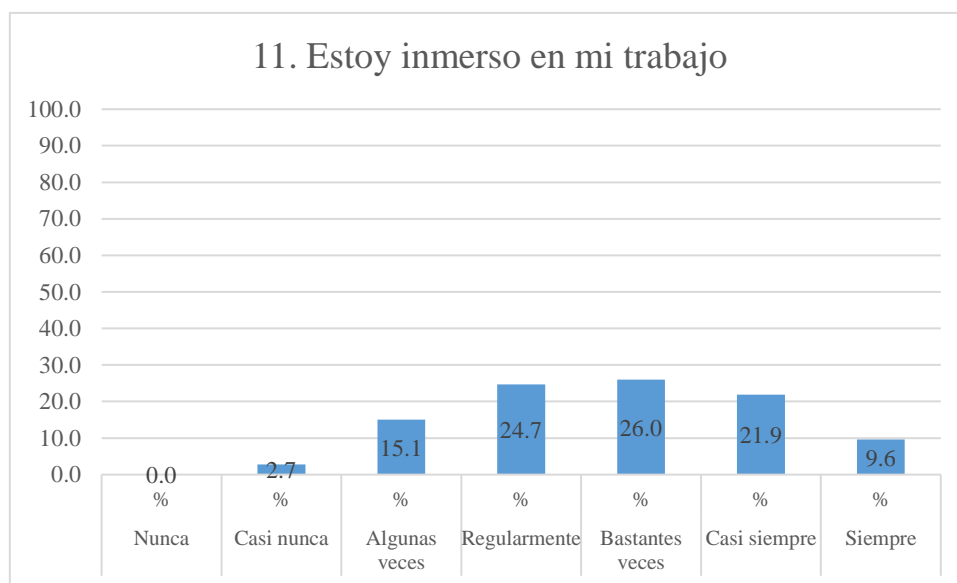
El 27.4% de los empleados millennials de los fast food logran conectarse profundamente con las funciones que realizan ya que no existe otra cosa más importante para ellos mientras se encuentran en los fast food. No obstante, el 2.7% de los trabajadores manifiestan distraerse constantemente por las cosas que suceden a su alrededor, por ello, cometen algunos errores en sus funciones.

Gráfico 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo



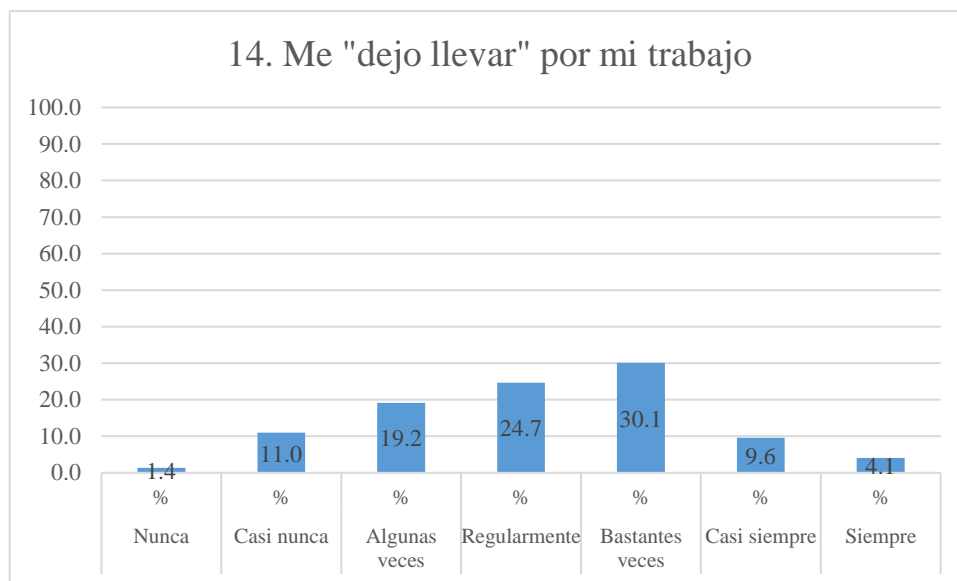
De todos los trabajadores millennials de los fast food, solo el 32.9% afirma regularmente sentirse feliz cuando se encuentra en el trabajo, debido a que no consideran sus funciones una rutina. A pesar de ello, el 1.4% de los empleados indican que sus funciones son agotadoras y por ello les resulta complicado ejecutar sus tareas.

Gráfico 15. Estoy inmerso en mi trabajo.



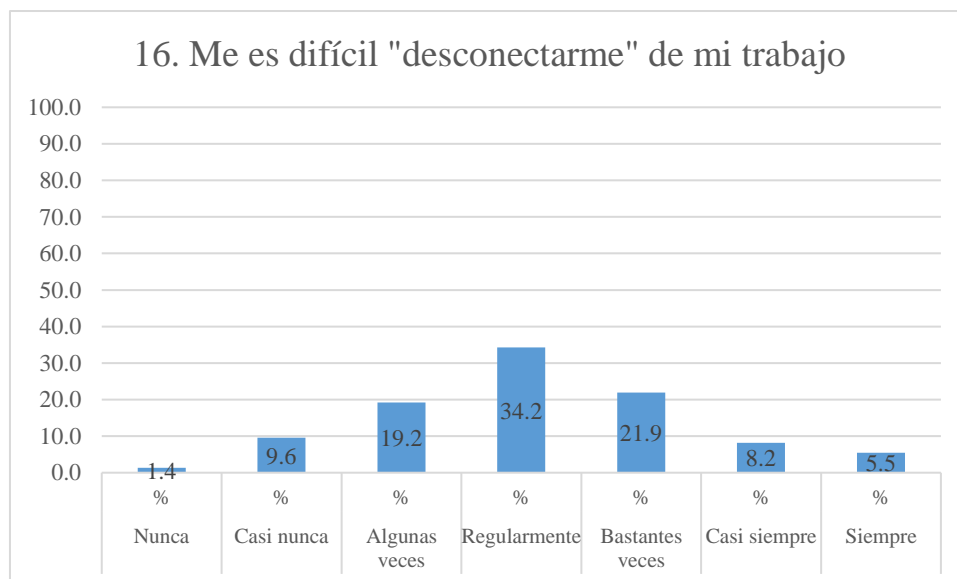
El 26 % de los millennials encuestados señalan que bastantes veces se encuentran sumergidos en sus funciones, esto indica que los trabajadores están comprometidos con la empresa, por ello hacen su mejor esfuerzo para contribuir a obtener buenos resultados. No obstante, el 2.7% manifiesta que en lugar de mantenerse inmerso en sus labores están fijándose en la hora de salida para poder marcharse.

Gráfico 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo.



El 30.1% de los millennials manifiestan dejarse llevar por su trabajo bastantes veces debido a que mientras más hacen adquieren muchos conocimientos que lo ayudan en su vida profesional, por ello, pierden la noción del tiempo. No obstante, el 1.4% de estos individuos encuestados mencionan que, si la función a realizar no es atractiva para ellos, les resulta difícil concentrarse.

Gráfico 17. Me es difícil “desconectarme” en mi trabajo.



De todos los empleados millennials que han sido encuestados el 34.2% aseguran que regularmente les resulta difícil desligarse de lo que venían haciendo ya que no existe nada más gratificante para ellos que ser productivos. Sin embargo, 1.4% de estos individuos manifiestan que no pueden mantener la atención adecuado para realizar sus funciones y por ende desconectarse de su trabajo es una experiencia agradable.