



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría,  
Miraflores, Lima 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Palma Calle, Sandra

ASESOR:

Dr. Palacios Huaraca, Carlos Rubén

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA- PERÚ

2018

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 18 de 2106
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(a):

**PALMA CALLE SANDRA**

Cuyo título es:

**"ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, MIRAFLORES, LIMA 2018. "**

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16** (números) **DIECISEIS** (letras).

Lima 19 de diciembre 2018

Presidente(a): **MGTR. GENARO SANDOVAL NIZAMA** .....  
 Secretario(a): **MGTR. CESAR TRUJILLO HINOJOSA** .....  
 Vocal: **DR. CARLOS RUBEN PALACIOS HUARACA** .....



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## Dedicatoria

Al creador por la vida, a mi madre por su amor y ejemplo, a mi familia y amigos por caminar juntos en la adversidad y prosperidad.

A mi hijo Johnny, mi motor en la vida.

### Agradecimiento

A todos los maestros, amigos y compañeros en las aulas y el trabajo, por todas las enseñanzas y experiencias compartidas que hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaratoria de autenticidad

Yo, Sandra Palma Calle, alumna de la escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro al trabajo académico titulado “Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018”. Presentada, en xx folios para la obtención del grado académico de bachiller en administración, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleados en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis provenientes de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.


No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente de autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de noviembre de 2018



---

Sandra Palma Calle

DNI: 09632334

---

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Demuestro la tesis titulado: “Engagement y desempeño laboral en una empresa privada de servicios de consultoría, Miraflores, Lima 2018”; en cumplimiento del Reglamento grados y títulos y Títulos de la universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Bachiller en administración. El estudio tuvo como objetivo demostrar si existe relación entre engagement y desempeño laboral.

La información se ha organizado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad en el primer capítulo, se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método, en el tercer capítulo se muestran los resultados. El cuarto capítulo aborda la discusión. En el quinto capítulo se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias y anexos.

El estudio concluyo que existe relación entre engagement y desempeño laboral, es decir que el desarrollo del engagement significara un mayor desempeño laboral en la empresa privada de servicios de consultoría.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Contenido

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xi
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1. Antecedentes Internacionales	4
1.2.2. Antecedentes Nacionales	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.3.1. Engagement	7
1.3.2. Desempeño laboral o de la Tarea	10
1.4. Formulación del problema	12
1.4.1. Problema general	12
1.4.2. Problemas específicos	12
1.5. Justificación del estudio	12
1.5.1. Justificación Teórico	12
1.5.2. Justificación Practica	13
1.5.3. Justificación Metodológica	13
1.5.4. Justificación Social	13
1.6. Hipótesis	13
1.6.1. Hipótesis general	13
1.6.2. Hipótesis específicas	13
1.7. Objetivos	14
1.7.1. Objetivo General	14
1.7.2. Objetivos específicos	14
II. METODO	15
2.1. Diseño de investigación	16
2.1.1. Tipo de investigación	16
2.1.2. Método de Investigación	16
2.1.3. Nivel de Investigación	16

2.1.4.	El enfoque	16
2.2.	Variables y operacionalización	17
2.2.1.	Variables	17
2.2.2.	Operacionalización de Variables	17
2.3.	Población y muestra	18
2.3.1.	Población	18
2.3.2.	Muestra	18
2.4.	Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos, validez y confiabilidad	18
2.4.1.	Técnicas de Recolección de Datos	18
2.4.2.	Instrumentos de Recolección de datos	19
2.4.3.	Validez	20
2.4.4.	Confiabilidad	21
2.5.	Método de análisis de datos	21
2.6.	Aspectos éticos	21
III.	RESULTADOS	23
3.1.	Resultados descriptivos	24
3.2.	Comprobación de hipótesis	28
IV.	DISCUSIÓN	31
4.1.	Discusión por objetivos	32
4.2.	Discusión por teorías	32
4.3.	Discusión por resultados	34
V.	CONCLUSIONES	36
5.1.	Conclusiones	37
VI.	RECOMENDACIONES	39
6.1	Recomendaciones	40
VII.	REFERENCIAS	41
VIII.	Anexos	44



## Contenido de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable engagement	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	18
Tabla 3: Niveles de interpretación del cuestionario de engagement	19
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario del desempeño laboral	20
Tabla 5: Niveles de interpretación de las dimensiones del desempeño laboral	20
Tabla 6: Validación del instrumento por los especialistas	20
Tabla 7: Estadística de fiabilidad de alfa de Cronbach Engagement	21
Tabla 8: Estadística de fiabilidad alfa de Cronbach del Desempeño Laboral	21
Tabla 9: Nivel de Frecuencias Engagement	24
Tabla 10: Nivel de Frecuencia Desempeño Laboral	25
Tabla 11: Nivel de Frecuencia Desempeño de la Tarea	26
Tabla 12: Nivel de Frecuencia Civismo	26
Tabla 13: Nivel de Frecuencia Falta de Productividad	27
Tabla 14: Correlación Spearman, Engagement y Desempeño Laboral.	28
Tabla 15: Correlación de Spearman, Engagement y Desempeño de la Tarea	29
Tabla 16: Correlación Engagement y Civismo	30
Tabla 17: Correlación Engagement y Falta de Productividad	30
Tabla 18: Matriz de consistencia	49

## Contenido de figuras

Figura 1: Nivel Porcentual Engagement	24
Figura 2: Nivel Porcentual Desempeño Laboral	25
Figura 3: Nivel porcentual de Desempeño de la Tarea	26
Figura 4: Nivel Porcentual de Civismo	27
Figura 5: Nivel Porcentual Falta de Productividad	28

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo: determinar la relación directa entre engagement y desempeño laboral; el diseño del estudio es, no experimental, transversal, de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo correlacional. se analizó el engagement en sus dimensiones de vigor, dedicación y absorción, basadas en la visión de la psicología organizacional, así mismo el análisis del desempeño laboral bajo las dimensiones: desempeño de la tarea, civismo y la falta de productividad.

Los resultados fueron obtenidos del proceso de encuesta realizado al total de la población de analistas de la consultoría, la consistencia de los instrumentos resultó con el grado de alto y excelente de confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach; además los análisis de las variables con el coeficiente Rho Spearman fueron directamente correlacionales, así mismo la medición de las variables demostraron la correlación directa, aceptando las hipótesis propuestas y el logro de todos los objetivos.

Palabras claves: engagement y desempeño laboral

### Abstract

The present investigation like objective: to determine the direct relation between engagement and labor performance the design of the study is, not experimental, transversal, pf applied type with quantitative approach, the level is descriptive correlational. The engagement was analyzed in its dimensions of vigor, dedication and absorption, based on the vision of organizational psychology. otherwise. The analysis of work performance under the dimensions: task performance, citizenship and lack of productivity.

The results were obtained from the survey process performed to the total of the consulting analysts' population, the consistency of the instruments resulted with the high and excellent reliability degree of the Cronbach's alpha coefficient; besides, the analysis of the variables with the Rho Spearman coefficient were directly correlational, likewise the measurement of the variables demonstrated the direct correlation, accepting the proposed hypothesis and the achievement of all the objectives.

Keywords: engagement and job performance