



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la
Nación Agencia 1 Trujillo-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Muñoz Nacarino Fabio José

ASESORA METODÓLOGA:

Dra. Olenka Ana Catherine Espinoza Rodríguez

ASESORA ESPECIALISTA:

Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:


Gestión de Organizaciones

Trujillo – Perú

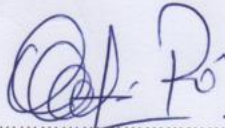
2018

Página del Jurado

Página del Jurado

Handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Olenka' with a stylized flourish.

.....
Dra. Olenka Espinoza Rodriguez
Presidenta

Handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Vhanya' with a stylized flourish.

.....
Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco
Secretario

Handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Susana' with a stylized flourish.

.....
Mg. Susana Díaz Mazabel
Vocal

Dedicatoria

A las personas que más amo y
admiro en este mundo: Mis padres
Segundo Muñoz y Luz María
Nacarino, mis hermanos, por ser
quienes me ayudan a superarme,
por ser la fuente de mi inspiración y
lucha para superarme día a día y
llevar una vida plena de felicidad

La presente tesis, es dedicada con un
gran cariño y mucho respeto a Dios que es
quien está dándome esta oportunidad de
vivir y obsequiarme una familia
grandiosa.

Agradecimiento

Quisiera expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

A nuestro señor Jesucristo hijo de nuestro Dios, quien nos da un día más de vida para seguir haciéndolo bien, quien nos guía y nos da las fuerzas para afrontarlo todo.

A mis Padres, por forjar y mostrarme sus distintas formas de pensar, por mostrarme caminos nuevos para la vida, sin ellos me sería imposible cursar estos estudios.

A mis hermanos, por siempre confiar en mí, apoyarme en todas las decisiones que tomé y mostrarme la fortaleza que nos caracteriza

A mis compañeros de clase, por el apoyo brindado, por sus muestras de solidaridad en momento difíciles, y su incondicional amistad.

El autor.

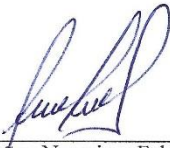
Declaratoria de Autenticidad

Yo MUÑOZ NACARINO FABIO JOSÉ, con DNI N° 72888979, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Trujillo, Julio del 2018.



Muñoz Nacarino, Fabio José

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Niveles de Engagement Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación Agencia 1 Trujillo - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

El Autor

Índice

| | |
|--|------------------------------|
| Página del Jurado..... | Error! Bookmark not defined. |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de Autenticidad..... | Error! Bookmark not defined. |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Resumen | ix |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | 12 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 12 |
| 1.2. Trabajos Previos..... | 14 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema..... | 15 |
| 1.3.1. Definiciones sobre Engagement laboral | 15 |
| 1.3.2. Niveles..... | 16 |
| 1.3.2.1. Vigor. | 16 |
| 1.3.2.2. Dedicación. | 17 |
| 1.3.2.3. Absorción. | 17 |
| 1.3.3. Causas del Engagement en los Colaboradores. | 18 |
| 1.3.4. Acciones para mejorar el nivel de Engagement..... | 19 |
| 1.3.5. Características del colaborador engaged | 20 |
| 1.3.6. Como mantener el Engagement en los trabajadores..... | 21 |
| 1.3.7. Beneficios del Engagement en la organización. | 23 |
| 1.4. Formulación del Problema | 23 |
| 1.5. Justificación de la Investigación | 23 |
| 1.5.1. Conveniencia..... | 23 |
| 1.5.2. Relevancia social..... | 24 |
| 1.5.3. Implicaciones prácticas..... | 24 |
| 1.5.4. Utilidad metodológica. | 24 |
| 1.6. Hipótesis..... | 24 |
| 1.7. Objetivos | 24 |
| 1.7.1. General..... | 24 |
| 1.7.2. Objetivos Específicos..... | 24 |
| II. Método | 26 |

| | | |
|---------------|--|----|
| 2.1. | Diseño de la Investigación | 26 |
| 2.2. | Variables, Operacionalización | 27 |
| 2.2.1. | Variables. | 27 |
| 2.2.2. | Operacionalización | 28 |
| 2.3. | Población, Muestreo y unidad de análisis | 29 |
| 2.3.1. | Población y muestreo. | 29 |
| 2.3.2. | Unidad de Análisis: | 29 |
| 2.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 29 |
| 2.4.1. | Técnica de Recolección de Datos | 29 |
| 2.4.2. | Instrumentos | 29 |
| 2.4.3. | Validez y Confiabilidad | 30 |
| 2.5. | Métodos de Análisis de Datos | 30 |
| 2.6. | Aspectos Éticos | 30 |
| III. | Resultados | 32 |
| IV. | Discusión | 37 |
| V. | Conclusiones | 42 |
| VI. | Recomendaciones | 44 |

Anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Cuestionario

Anexo 3: Constancias de Validación

Anexo 4: Alfa de Cronbach

Anexo 5: Ficha Técnica del Cuestionario

Anexo 6: Procedimiento para la medición del instrumento

Anexo 7: Portada del Artículo Científico “Indicadores De Salud Mental Y Engagement En Empleados De Una Empresa Promotora Del Desarrollo Económico”

Anexo 8: Tablas y figuras

Anexo 9: Constancia de Recolección de datos

Resumen

La presente tesis cuenta con el objetivo de determinar el nivel en Engagement en el Banco de la Nación Agencia I – Trujillo, los resultados que se muestra en la investigación, fueron halladas gracias a un cuestionario aplicado a los 40 colaboradores de la institución y se analizó de manera minuciosa para obtener datos que contribuya con lo que se está estudiando. Se considera la investigación de tipo no experimental, ya que no se manipularon ni alteraron las variables, de corte transversal al obtener la información en un solo momento determinado, y descriptivo ya que se observó y describió un comportamiento de los empleados en su centro de labores. Se concluye de la investigación que el 100% se encuentra en un nivel “medio” de Engagement, y esto se explica con los resultados de cada dimensión, el nivel de Vigor es representada en un 92.5% por el nivel “medio” y el 7.5% en un nivel de los encuestados “bajo”, la dimensión dedicación el 30% obtuvo un nivel “medio” y el 30% del total en un nivel “alto”, y por último la dimensión absorción el 87.5% está en un nivel “medio” y el 12.5% en un nivel “alto”. Es así que se muestra que hay puntos débiles que se pueden mejorar dentro de la organización para obtener el nivel de Engagement deseado. De igual manera, se está brindando una propuesta que permita mejorar y apoyar a tener un mejor colaborador con la empresa.

Palabras claves: Engagement, vigor, dedicación, absorción

Abstract

This thesis has the objective of determining the level in Engagement in the Bank of the Nation Agency I - Trujillo, the results shown in the research, were found thanks to a questionnaire applied to the 40 employees of the institution and analyzed in a thorough way to obtain data that contributes to what is being studied. Non-experimental type research is considered, since the variables were not manipulated or altered, of a cross-sectional nature when obtaining the information in a single determined moment, and descriptive, since a behavior of the employees in their work center was observed and described. . It is concluded from the research that 100% is in a "medium" level of Engagement, and this is explained with the results of each dimension, the level of Vigor is represented in 92.5% by the "medium" level and 7.5 % at a level of "low" respondents, the dedication dimension 30% obtained a "medium" level and 30% of the total at a "high" level, and finally the absorption dimension 87.5% is at a level " medium "and 12.5% at a high "level. This shows that there are weaknesses that can be improved within the organization to obtain the desired level of Engagement. In the same way, a proposal is being offered to improve and support a better collaborator with the company.

Keywords: Engagement, vigor, dedication, absorption