



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo,
año 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Alvan Gamboa Rosita Elvira (ORCID: 0000-0001-5947-9421)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019


Dedicatoria

A Dios, porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

Agradecimiento

Mi agradecimiento eterno a Dios por guiarme en este camino de constante perseverancia, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y lograr mis metas trazadas.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD Cajamari VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código	F07-PP-PR-02.02
		Versión	10
		Fecha	10-06-2019
		Página	1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don(ña)...

Alvan Gamboa Rosita Elvira

cuyo título es:


Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa
Maestro, Sucursal Trujillo, año 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número)
dieciséis .(letras).

Trujillo 09 de Julio del 2019..


Flor Alicia Caluán
Presidente


Nancy Stefilia Aguilar Brogón
Secretario


Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez
Vocal

Declaratoria de autenticidad


Yo, Alvan Gamboa Rosita Elvira, estudiante del Programa de Formación para Adultos de la Universidad Cesar vallejo, identificada con DNI N° 47748838, con la tesis titulada "Engagement y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, sucursal Trujillo, Año 2019".

"Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es original y de mi autoria
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificase la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo".

Trujillo, julio de 2019



Alvan Gamboa Rosita Elvira

DNI. 47748838

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2. Variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Método de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	37
VII. PROPUESTA.....	40
REFERENCIAS	44
ANEXOS	50

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar la relación que existe entre *Engagement* y desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro sucursal Trujillo. Año 2019. Cuya investigación es no experimental, dado que no se manipulará las variables, de corte transversal porque se realizó la investigación en un momento determinado, es un estudio correlacional porque permitirá ver la relación que hay entre el *engagement* y el desempeño de los colaboradores de la empresa Maestro, para medir las variables se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario, que permitirá relacionar el *engagement* y desempeño de los colaboradores. La población está conformada por los 137 colaboradores de la empresa Maestro y su muestra representa 73 colaboradores siendo solo asesores de ventas. Los resultados obtenidos identifican la existencia de relación estadísticamente significativa entre las variables de *engagement* y desempeño laboral ($r = .44$; $p < .01$), asimismo se aprecia al mayor porcentaje de colaboradores con nivel medio de *engagement* representando el (54.8%), seguido del nivel alto (26%), por otro lado tenemos según la evaluación de desempeño a un grupo de colaboradores de la empresa Maestro se identificó que el mayor porcentaje alcanza un nivel regular (49%), seguido del nivel deficiente (30.1%).

Palabras clave: *Engagement*, UWES, Desempeño.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between Engagement and Performance of the collaborators of the company branch Trujillo. Year 2019. Whose research is not experimental, given that the variables will not be manipulated, because the research was carried out at a specific moment, it is a correlational study because it will allow to see the relationship between the engagement and the performance of the collaborators of the company Maestro, to measure the variables, the survey technique was used, whose instrument is the questionnaire, which will allow to relate the engagement and performance of the collaborators. The population is made up of 137 employees of the company Maestro and its sample represents 73 employees, being only sales consultants.

The results obtained identify the existence of a statistically significant relationship between the variables of engagement and work performance ($r = .44$; $p < .01$), likewise the highest percentage of collaborators with average level of engagement is represented (54.8%), followed by the high level (26%), on the other hand we have, according to the performance evaluation, a group of collaborators of the company Maestro, it was identified that the highest percentage reaches a regular level (49%), followed by the deficient level (30.1%) .

Keywords: Engagement, UWES, Performance.