



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE POSGRADO

**ANÁLISIS RELACIONAL ENTRE ENGAGEMENT Y EL
ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE
UNA INSTITUCIÓN ESTATAL DE LA CIUDAD DE
TARAPOTO**



**PRESENTADA POR
TESS FLORES SAAVEDRA**

**ASESOR
ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA
DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

LIMA – PERÚ

2019



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE POSGRADO

**ANÁLISIS RELACIONAL ENTRE ENGAGEMENT Y EL ESTRÉS
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA INSTITUCIÓN
ESTATAL DE LA CIUDAD DE TARAPOTO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y LAS ORGANIZACIONES**

PRESENTADA POR:
Bach. FLORES SAAVEDRA TESS

ASESOR:
Mg. ELOY VALENTINO PALOMINO BENAVENTE
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9464-8462>

LIMA, PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este es un logro que se lo dedico primero a mi mayor fuente de energía y motivación, que son mis hijas Delia y Galia, para quienes deseo ser un modelo a seguir; también a mi esposo, quien ha sido mi soporte y me ha dado las fuerzas constantemente para retomar este proceso de preparación continua en mi vida profesional, junto a ellos deseo compartir éste y todos mis logros. Por otro lado, a mi familia, padres, hermanos y mis suegros quienes me han apoyado constantemente en el día a día para conseguir cada una de mis metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
INDICE DE CONTENIDOS.....	iii
INDICE DE TABLAS.....	v
INDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Bases teóricas.....	13
1.1.1. Engagement.....	13
1.1.2. Estrés laboral.....	21
1.2 Evidencias Empíricas.....	34
1.2.1. Investigaciones Nacionales.....	35
1.3 Planteamiento del problema.....	43
1.3.1. Descripción de la realidad problemática.....	43
1.3.2. Formulación del problema.....	46
1.4 Objetivos de la investigación.....	46
1.4.1 Objetivo general.....	46
1.4.2 Objetivos específicos.....	47
1.5 Hipótesis.....	47
1.5.1. Formulación de la hipótesis.....	47
1.5.2. Variables de estudio.....	48
1.5.3. Definición operacional de las variables.....	49
Tabla 1.....	49
Tabla 2.....	50
CAPITULO II: MÉTODO.....	51
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	51
2.2. Participantes.....	51
2.3. Medición.....	53
2.3.1. Escala de engagement.....	53
2.3.2. Test de la Escala de Estresores Laborales.....	57

2.4. Procedimiento.....	59
2.5. Análisis de datos.....	59
CAPITULO III: RESULTADOS.....	60
3.1. Análisis descriptivo de las variables.....	60
3.2. Análisis de normalidad.....	65
3.2. Análisis relacional.....	66
CAPITULO IV: DISCUSIONES.....	68
CONCLUSIONES.....	73
RECOMENDACIONES.....	74
ANEXO.....	81
ANEXO A. Ficha sociodemográfica.....	82
ANEXO B Consentimiento informado.....	83
ANEXO C Utrecht Work Engagement Scale (UWES).....	84
ANEXO D Escala de Estresores Laborales.....	85
ANEXO E Criterios de Interpretación Escala Estresores.....	87
ANEXO F Puntos de corte según magnitud.....	87

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz operacional de la variable de <i>Engagement</i>	49
Tabla 2. Matriz operacional de la variable de estrés laboral	50
Tabla 3. Población total y colaboradores	52
Tabla 4. Estadística de fiabilidad de <i>Engagement</i>	56
Tabla 5. Análisis de consistencia interna del <i>Engagement</i>	56
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la escala de estrés laboral	58
Tabla 7. Análisis factorial de la escala de estrés laboral	58
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión vigor en los colaboradores	60
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión Dedicación	61
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión Absorción	62
Tabla 11. Análisis descriptivo de la variable <i>Engagement</i>	63
Tabla 12. Análisis descriptivo de la variable Estrés Laboral	64
Tabla 13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov- Lilliefors para una muestra	65
Tabla 14. Análisis de correlaciones entre <i>Engagement</i> y Estrés laboral	66
Tabla 15. Análisis de correlaciones entre las dimensiones de <i>Engagement</i> y Estrés laboral	66

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Análisis descriptivo de la dimensión vigor en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto	61
Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto	62
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto	63
Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto	64
Figura 5. Análisis de la variable Estrés Laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto.	65

RESUMEN

La investigación ha sido realizada cuando se identificó que dentro de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto existen diversas problemáticas: inadecuadas relaciones entre los trabajadores; insatisfacción frente a ciertas actividades; incumplimiento de funciones y políticas internas, tardanzas; que estarían reflejando un bajo nivel de compromiso, generando un incremento en los niveles de estrés laboral. A efectos de poder realizar la investigación, se evaluó a 58 colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto, aplicándoseles instrumentos como la recolección de datos y pruebas psicológicas. La investigación se fundamentó bajo un estudio de tipo transversal. Uno de los principales resultados a los cuales se arribaron en la presente investigación, demostró que ninguna de las dimensiones de la variable *Engagement* se encuentran relacionados con el Estrés laboral. Finalmente, como conclusión se encontró que el *Engagement* presentado por los empleados de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto no se relaciona con su estrés, debido a que ninguno de los coeficientes obtenidos en las diferentes dimensiones del *Engagement* se relacionan con la variable mencionada con anterioridad, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis de investigación.

Palabras clave: *Engagement*; Estrés Laboral; colaboradores de una Institución Estatal.

ABSTRACT

The investigation has been carried out after identifying that within a State Institution in the city of Tarapoto there are problems, such as inadequate relations between workers, dissatisfaction with certain activities, non-compliance with internal functions and policies, such as delays, which would reflect a low level of commitment and that would be generating an increase in levels of work stress. To carry out this research, a total of 58 workers from a State Institution in the city of Tarapoto were worked on, to whom tests were applied as data collection instruments and psychological tests. The research was based on a cross-sectional study. As one of the main results to which they arrived in the present investigation: it was shown that none of the dimensions of the *engagement* variable are related to work stress. The main conclusion is that: the *engagement* presented by the workers of a state institution in the city of Tarapoto is not related to their stress, since none of the coefficients obtained in the different dimensions of *engagement* are related to the second variable, which is why the research hypothesis is rejected.

Keywords: *Engagement*; Work Stress; collaborators in a Statal Instituttion.

NOMBRE DEL TRABAJO

1. Tesis_Tess Flores Saavedra.docx

AUTOR

TESS FLORES SAAVEDRA

RECuento DE PALABRAS

16768 Words

RECuento DE CARACTERES

91615 Characters

RECuento DE PÁGINAS

87 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

492.6KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 19, 2023 12:37 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 19, 2023 12:38 PM GMT-5


● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Material citado


Gley Valentina Palomares Berrante
DNI: 80611632

INTRODUCCIÓN

El trabajo ha pasado a ser en los últimos años, aquel lugar en el que muchas personas destinamos la mayor parte de nuestro tiempo, por razones principalmente de subsistencia, encontrándonos ante figuras de subordinación por motivo de jerarquía y los objetivos de las organizaciones; y en éste ámbito, aplicamos un esfuerzo, que no siempre está relacionado con las funciones del trabajo y muchas veces es la razón principal del agotamiento en la fuerza de trabajo en cualquier grupo humano, con la finalidad de lograr el rendimiento total de sus capacidades, las mismas que muchas veces deben ejecutarse en espacios y en condiciones que generalmente son menos proporcionales a la demanda y satisfacción de los empleados. También en los últimos años, mediante estudios diversos, en diferentes países de la región, el incremento en las tasas de estrés laboral y creemos que, podría estar relacionado con la baja ejecución de tareas, problemas interpersonales, inasistencias, tardanzas e incluso con el abandono de los puestos de trabajo, como consecuencia, lo que definitivamente sería negativo para cualquier organización, dado que, el factor humano es el que determina, generalmente el éxito o no, de los objetivos organizacionales, las metas y la productividad. De hecho, la OMS (2017, párrafo 2) señala con total preocupación, que del total de mexicanos el 75% tiene padecimientos de burnout/agotamiento o fatiga, que guarda relación con el estrés laboral, pudiendo ser la principal causa. Así mismo, gracias a esta impresionante cifra, México se ha convertido en el país que prima en los índices de estrés laboral, es decir, que, en la actualidad, ha logrado superar a países como China y Estados Unidos, en los que las tasas de estrés laboral son del 73% y el 59%, lo que se puede evidenciar en los resultados en las empresas y,

en presencia de diversos accidentes de carácter laboral, que representan en pérdidas alrededor del 4% del PBI mundial, según estimaciones de la O.I.T. Asimismo, mencionan que las causas más comunes y quizás las más relevantes del estrés laboral son, por ejemplo: escasez o exceso de trabajo, horarios flexibles o estrictos y la inseguridad laboral, además de malas relaciones que existen con los compañeros de trabajo y finalmente, que es probablemente la más común, el poco apoyo que reciben los trabajadores por parte de su familia. Debido a ello, se ha formulado la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto?, teniendo como objetivo general: Conocer la relación entre el *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto. Los objetivos específicos son: Conocer la relación entre los factores vigor, dedicación y absorción del *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto, de la ciudad de Tarapoto y la hipótesis general es que existe una relación significativa entre el *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto. Y otras específicas, que: existe relación considerable entre los factores vigor, dedicación y absorción del *Engagement* y el estrés laboral en la misma población. Este proyecto de investigación surgió de la necesidad de acciones de mejora para una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto en cuanto a recursos humanos y su productividad, encontrándose que existen relaciones interpersonales deficientes, insatisfacción, problemas de tardanzas entre otros, que podrían ser indicadores de Déficit en el Compromiso y además que los mismos podrían estar dando signos y síntomas de Estrés Laboral, considerando la investigación de

Mamani (2015, párrafo. 22), quien define que la Corte Superior de Justicia de Arequipa también se encuentra en una situación similar en cuanto al estrés laboral, ya que afronta la sobrecarga de expedientes, lo mismo que afecta a los trabajadores en diferentes niveles de la jerarquía, con incidencia de cuadros de estrés e incluso repercuten en su salud emocional y física, tal es el caso de un magistrado de un juzgado de Investigación Preparatoria en Arequipa, que solo él tiene que asumir casi el 30% del total de procesos de la corte”. El presente trabajo consta de 4 capítulos, estructurados así: En el Capítulo I, se muestra el marco teórico de la investigación, conteniendo campos tales como las bases teóricas de cada variable, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y finalmente las hipótesis o posibles respuestas. El Capítulo II, contiene 5 aspectos: el tipo y diseño de la investigación, los participantes, la medición, procedimiento y análisis de datos. En el Capítulo III, se presentan los resultados a través de un análisis descriptivo y un análisis de relación del Engagement y Estrés laboral. En el Capítulo IV, se pone en manifiesto las discusiones respectivas del trabajo. Como puntos adicionales se tiene a las recomendaciones y referencias, así como los anexos respectivos del mismo.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teóricas

1.1.1. *Engagement*

Definiciones

Valiente (2016) refiere que el término compromiso es una expresión que se origina en la palabra inglesa *engage*. También, podría traducirse, en su primera instancia y segunda acepción, precisamente como compromiso (p. 16-17)., compromiso que pueda tener una persona frente a una situación en particular o con alguna institución relacionada al ámbito laboral. *Esto significa que una persona esté en la disposición de realizar tareas asignadas, respetar normas, cumplir con las responsabilidades, tener una actitud proactiva, disposición a aprender y trabajar de manera efectiva.*

El *Engagement* es interpretado desde el inglés, en la cual el compromiso significa noviazgo, mientras que la correspondencia se interpreta como la adoración, el cariño y el calor a las marcas. Está vinculado con la construcción de asociaciones fuertes, sólidas, correspondientes, perpetuas y duraderas de manera abierta. Es hacer un esfuerzo para alcanzar un nivel superior del que se nos pide; es mantenerlo y hacerlo firme (Valiente, 2016, p. 19) para formar un sentimiento de pertenencia dentro de un grupo. *La premisa menciona que el término analizado se refiere al compromiso emocional que una persona experimenta frente a una actividad específica, asimismo, crea un ambiente de confianza, colaboración y transparencia entre los empleados.*

Jiménez (2012) define que “*El Engagement accederá de alguna manera a crear en las empresas el motivo perfecto para manifestar sus sentimientos*” (Valiente, 2016, p. 23).

El *Engagement* laboral

Araujo y Brunet (2012, p. 119) define y a su vez especifica que la dedicación es fundamental para que se logre un compromiso laboral; entonces, los expertos del área responsable de velar por el bienestar del talento humano no buscan descifrar la palabra sobre la base que en español quiere decir habilidad y compromiso, sino, si contiene de manera similar una asociación específica con el compromiso. Esto quiere decir que es primordial que exista compromiso dentro de las labores, pues si los colaboradores muestran interés por las actividades y busca mejorar constantemente las tareas realizadas, se verá una mejora dentro de toda la organización.

Salanova y Schaufeli (2009, p. 154) expresa que el compromiso empresarial en las organizaciones es:

...la expresión constructiva que se identifica fundamentalmente con la dedicación de los compañeros de un equipo para desempeñar sus tareas dentro de las organizaciones, entes e instituciones, siendo el inverso de *Burnout* que es un estado pesimista caracterizado por el adelanto de las tareas; ambos estados relacionados con el colaborador, porque mediante la ejecución de sus capacidades afectarán directamente a la eficiencia laboral, pudiendo presentarse dos posibles situaciones, siendo la principal

que el trabajador se siente vinculado a la organización y feliz con la forma enérgica, vivaz, devota y deseosa en que desempeña su trabajo, y la otra situación sería lo inverso, exhibiendo fatiga entusiasta, ausencia de viabilidad en la ejecución del trabajo y la despersonalización o crítica con respecto a los demás compañeros para la mejora de las tareas.

***Engagement* como herramienta de medición**

Salanova y Schaufeli (2004, p. 87) el compromiso:

Es el instrumento que permite establecer la satisfacción ideal de las capacidades que los empleados crean dentro de una organización.

El compromiso esencialmente calibrará la institucionalidad del colaborador a la organización en cuanto a vitalidad, poder, compromiso, involucramiento y el nivel de enfoque que el empleado tiene en la ejecución de sus capacidades.

A pesar de las diferentes circunstancias que un compañero de equipo experimenta en el lapso de la satisfacción por sus capacidades, los empleadores tienen que reconocer cómo influencia esto en la empresa, por lo que, es necesario completar diversas investigaciones, en donde Salanova y Schaufeli (2004) citando a Maslach y Jackson (1986) reconocieron al agotamiento como un estado de psicológico contrario exhibido por parte de los colaboradores en la satisfacción por sus competencias, éste a su vez está relacionado con tres medidas: falta de capacidad,

agotamiento emocional y desapego que experimenta el trabajador con las tareas asignadas.

Salanova y Schaufeli (2004, p. 105) han afirmado que tal vez una respuesta inconfundible al porqué de esta nueva cosmovisión es que un punto de vista más positivo sobre el trabajo humano y jerárquico está dando respuestas a las crecientes solicitudes con respecto a las progresiones que se encuentran actualmente generándose dentro de esta sociedad moderna. Las exigencias que de la sociedad evolucionan vertiginosamente, y esto no solo afecta a las organizaciones, sino también a las ocupaciones, pues cambian junto con ellas, repercutiendo en el bienestar y la prosperidad de los directivos y las organizaciones. En cuanto estas progresiones no se supervisen bien, puede resultar que, a largo plazo el aumento de las organizaciones "aniquiladas" que se caracterizan por su ausencia de viabilidad y ajuste a la realidad (Sotelo, 2016, p. 42).

Lorente y Vera (2010, p. 17) quienes citan a Salanova, Martínez y Lorenz (2005) afirman que la consecución de las metas preconstruidas por la organización, constituyen una razón por la que el compromiso se encuentra en un importante nivel muy básico.

Importancia del *Engagement*

Las organizaciones deben de tener en cuenta que el objetivo final de construir una administración jerárquica será posible a partir de:

Poder conectar con sus compañeros de equipo, que aprecian la ejecución de su trabajo, sin verlo como angustiante. Según (Cárdenas, 2014, pág. 38) el compromiso (*Engagement*) es crítico en vista de las ventajas que tendrá para acomodar a la persona; por lo que, implementar prácticas proactivas en el lugar de trabajo aumenta el nivel de motivación y, por ende, mejorar la comprensión y compromiso del empleado con su desempeño laboral, de esta manera un trabajador persuasivo y cumplido coordinará en un camino viable en la realización de los objetivos.

Dimensiones del *Engagement*

En concordancia con lo mencionado por Berardi (2015, p. 85), quien señala que el *Engagement* tiene esencialmente tres mediciones que son: en primer lugar Vigor, que se presenta cuando el individuo desempeña su trabajo con soltura, con mucha vitalidad, tratando de crear de la manera más ideal sus capacidades, además tiene una excelente protección mental de la información relacionada a su trabajo a pesar de que puedan existir distractores en el camino de la mejora, entonces de nuevo (Kruse, 2015, p. 29) quien cita a Schaufeli y Bakker, (2004) alude que la generosidad y voluntad que los colaboradores requieren para realizar satisfactoriamente su trabajo, influye al poder de la misma.

A su vez (Kruse, 2015, p. 30) referenció a (Sotelo, M. 2016), quien afirma que “*la medida de compromiso para separarse del agotamiento o el escepticismo se centra alrededor de la prueba reconocible del*

compañero de equipo con su trabajo"; Consecuentemente (Kruse, 2015, p. 30) en una cita a (Csikszentmihalyi, 1990) comunica que para la medición del éxito es necesario el reconocimiento que el colega brinda al especialista por su desempeño en el trabajo.

Teoría del *Engagement* según Test UWES

Sucuy (2014) tiene en cuenta la relevancia del *Engagement* en las organizaciones, que es de gran importancia influir en la correcta evaluación de la misma a través del uso de herramientas adecuadas en la evaluación con un objeto final específico, así, obtener las facultades de conocer las imperfecciones mostradas; asimismo, establecer medidas correctivas, coadyuvar y ver la mejora a través de la prueba UWES, de acuerdo a lo indicado por (Schaufeli y Bakker, 2004) quién cita (Sotelo, 2016, p. 42) quien considera que el *Engagement* se evaluará en la premisa de las tres mediciones positivistas como son el vigor, la dedicación junto con la absorción respectivamente.

El Vigor: señala que el test verificará si se cumplen premisas estimadas en la encuesta de la prueba UWEST, enfatizando la vitalidad, así como también la versatilidad con la que el obrero desarrolla sus capacidades, no mostrando registros de agotamiento o cansancio, y además sosteniendo en antes de las deficiencias o desafíos que surjan en el avance de los ejercicios de trabajo, que permiten al especialista ampliar su visión y comprometerse voluntariamente con su trabajo, para conocer la medida especificada se considerarán las siguientes ítems:

Dentro de mi trabajo siento que estoy lleno de alegría.

Me considero una persona fuerte y vigorosa dentro de mi trabajo.

Al levantarme en la mañana, siento muchos deseos de ir a laborar.

Tengo la capacidad de trabajar sin descanso por un espacio prolongado de tiempo.

Tengo la cualidad de persistir dentro de mi centro laboral.

Soy de los que trabajan, incluso cuando las cosas no marchan del todo bien (Sotelo, 2016 p. 42).

La dedicacion (*Engagement*) hace mucho incapié en los 5 indicadores que evalúa el cuestionario, haciendo referencia a la motivación, satisfacción, inspiración y el orgullo con la ejecución de sus responsabilidades de trabajo, las mismas que se mencionarán a continuación:

El trabajo que realizó cuenta con mucho significado además de un propósito.

Me encuentro apasionado con el trabajo que realizo.

Me siento inspirado con mi trabajo.

Encuentro trabajo el trabajo que realizo.

Los marcadores detallados darán datos con respecto a la experiencia de los compañeros de equipo, por lo que construirán sus capacidades de una manera efectiva y motivadora, estando contentos por el trabajo que realizan y hacen de ser la situación, estos muestran un nivel de evaluación alto, en remplazo de exponer los punteros inferiores, confirma la no semejanza de los colegas, quiere decir que, no

se sienten contentos, ni satisfechos, y no se ven impulsados para el reconocimiento de su trabajo. (Sotelo, 2016. p. 08).

La absorción, se evaluó en el Test Uwest en función de seis indicadores que se describirán en las siguientes líneas:

Siento que el tiempo pasa rápido cuando me encuentro trabajando.

Me sumerjo en el trabajo, tanto que pierdo la percepción de lo que ocurre alrededor mío.

Encuentro felicidad cuando me encuentro concentrado en el trabajo.

Me encuentro completamente inmiscuido en mi centro de labores.

Me “dejo llevar” por mi trabajo.

Me resulta complicado dejar de trabajar.

Dicha medida será estimada y valorada en los obreros, puesto que se presentarán un par de situaciones, una favorable, en donde se identifica a un especialista que aprecia realizar sus labores, de esta manera exhibe requisitos exclusivos de enfoque, asociados a su suma, así como enfocados en la labor que crean; por otro lado, existe una situación desfavorable, que posibilita examinar cada paso detalladamente, reflejando niveles deficientes de capacidad que muestra un obrero no enfocado en sus labores, que es cualquier cosa menos complicada de desconcentrar cuando están corriendo el desarrollo ya que tienen suficiente consideración con respecto a la condición que abarca.

1.1.2. Estrés laboral

Definiciones

Moreno y Garrosa (2013, p. 116) manifiestan que existen diferentes conceptualizaciones sobre el estrés. A veces se retrata como una reacción de una persona ante una circunstancia, y otros, como un asunto basado en el valor entre un impulso dado y el individuo que lo ve (Peiró, 1999; Peiró y Salvador, 1992, p. 102). *Esto quiere decir que el estrés es una reacción o respuesta emocional que un individuo experimenta cuando se enfrenta a diferentes situaciones consideradas como desafiantes, las mismas que se pueden reflejar a través de síntomas emocionales o físicos.*

Por su parte, Selye (1956) representó el síndrome versátil general como *“un procedimiento de la iniciación del eje hipotalámico-hipofiso-suprarrenal, por el cual más de tres etapas (alerta, ayuda y agotamiento) pueden ser creadas-particularmente si está mantenido hasta la última etapa-daño de salud”*. A partir de esta estimación, los elementos externos que desencadenan esa reacción se denominan "estresor", y se utiliza la expresión "push" traducido queda así "estrés" para describir las reacciones de ese desorden general de ajuste (Moreno y Garrosa, 2013, p. 116). *Lo mencionado anteriormente, quiere decir que el síndrome versátil involucra tres etapas, la cual llega a su mayor agresividad en la última etapa de esta; además, menciona que puede tener una serie de efectos negativos, tanto como en la mente y el cuerpo, por lo que es necesario tomar gestionar y regular los niveles de estrés en la vida cotidiana.*

La tercera conceptualización se encuentra dada por Moreno y Garrosa (2013, Pág. 117) quienes establecen al estrés como:

Un "intercambio" que viene debido a la colaboración entre el individuo y su condición. El hallazgo de que los impactos de la reacción de impulso de las conexiones de tensión no están programados ha sido un avance vital en el empuje para abrir la "caja negra" que intercede entre esa sacudida y la reacción relacionada. Desde una perspectiva intelectual, la vivencia subjetiva del peso con respecto al individuo es la cosa que verdaderamente constituye "push – estrés ". Esta experiencia es entregada por la mezcla de "agradecimiento esencial" sobre la presencia de un peligro en la tierra (en algunos casos el individuo mismo las plantea) y la "gratitud auxiliar" que mide el problema de prescindir o controlar ese riesgo o amenaza. Según esta conjetura, los factores desencadenantes de este complejo proceso subjetivo se denominan "estresantes", y los impactos que ocurren en el individuo se consideran strain - cepa.

Oramas, (2015, p. 23) define claramente que los factores y el estrés psicosocial son dos temas en la escritura mental conectada firmemente y con una rentabilidad lógica amplia. La primera emerge a la luz de una preocupación legítima por añadir, entre los determinantes del desarrollo de afección de bienestar, los factores identificados con la vida psíquica y las condiciones en las que ocurre la acción, en particular de lo orgánico, de la sustancia y elementos físicos.

El estrés es una idea que se levanta provechosamente, la misma que por su naturaleza se expresa a partir de conexiones entre las personas y con su medio. Adicional a ello, permite la comprensión de la naturaleza mental y sobre todo mental, la cual se asocia con la prosperidad y bienestar (Oramas, 2015, p. 23). *La premisa menciona que, el estrés se puede generar a través de distintos factores, ya sean familiares, laborales, económicos, etc. Cabe recalcar también que el apoyo social coadyuva a disminuir los niveles de estrés de los individuos, ya que son factores importantes y que afectan la forma que gestionan el estrés.*

Los principales pensamientos de Cannon (1932) y Selye (1956) lo caracterizan como una reacción de la forma de vida a una reclamación, comunicada en la gran conducta de la batalla o la huida, con segmentos conductuales, endocrino metabólicos y cardiovasculares (Oramas, 2015, p. 23).

De esta manera, se fusionan como factores focales, las reacciones de los sistemas sensoriales focales, neurovegetativos, endocrinos e inmunológicos, ajustando lo que es ahora percibido como el psiconeuro endocrino inmunología, enseñanza lógica fundamentaba en la posibilidad de que la conducta humana puede afectar en el sistema inmune (Arce, 2007; Cohen y Janicki-Deverts, 2009; Danielson, Matheson y Anisman, 2011; Trujillo, Oviedo Joeques y vargar, 2001) (Oramas, 2015, p. 24)

Su contenido social está legitimado por la hipótesis de las ocasiones clave, de Holmes y Rahe (1967) que permitieron distinguir un

arreglo de ocasiones que generalmente ocurren en la vida de la población general, causando cambios esenciales. Tanto más como en los últimos tiempos se ha observado, que la sacudida desagradable no sobrecarga de los puntos de ruptura del tiempo, que causan Piñol, 2000 partes en estas ocasiones, cambios versátiles o la infección interminable; Además incorpora constantes, a medida que las circunstancias se distinguen como cepas mantenidas y el supuesto día a día de estiramiento, entregados sin fin en los enfrentamientos relacionales, en ocasiones menores, (pearln, 1989) con un impacto negativo percibido sobre el bienestar (Cockerham, 2001; Fernández Montalvo y sin embargo sugiriendo pequeñas alteraciones en la conducta (Santed, Sandín, Chorot y Olmedo, 2000). Intriga ha sido coordinado para pensar en las interrelaciones entre ellos y su efecto sobre el bienestar (Sandín, 2003) (Oramas, 2015, p. 24)

En cualquier caso, la idea angustiosa de una circunstancia no depende específica y curiosamente del cambio que ofrece en la vida, sin embargo, en la intención de ese cambio. La circunstancia desagradable se ve constantemente reflejada, de forma individual, por lo que, establece un calvario particular que puede ser comprendido del modelo subjetivo basado en valores (Lázaro y Folker, 1984) que hipotéticamente apuntala el examen Hecho. Este modelo presenta que la evaluación psicológica y la adaptación están interviniendo procedimientos entre el impulso y la reacción. La evaluación intelectual se coordina hacia las peticiones del medio y como éstas son superadas o están contenidas por los activos rutinarios del individuo para confrontarlos. Como lo indica

la valoración de la circunstancia como socavar, probar, desgracia o recoger, se activa un arreglo de metodologías de adaptación, que puede ser práctico o no, y de este procedimiento se basa en la calidad y el poder de las apasionadas reacciones y fisiológico ir con él (Oramas, 2015, p. 24)

Para Grau (2005, p. 113 - 178), con una amplia visión, la ansiedad (estrés) va como un procedimiento de gestión y dirección de la acción, con un carácter reflejo, psicofisiológico por su inclinación y social por su seguridad, que tendría resultados beneficiosos (eustrés) o negativo (problemas) en el bienestar y la prosperidad. En coherencia con el entusiasmo convencional por el eje negativo del proceso de la infección del bienestar, la consideración se coordina idealmente hacia el dolor, a las reacciones fisiológicas y entusiastas negativas, aludiendo incluso, como tensión en otras palabras estrés. Al principio, las formas de adaptación eran las personas clave del medio para comprender la parte de la preocupación en el bienestar, en ese punto la importancia de los sentimientos se ha percibido (Lázaro, 1993) especialmente indignación y nerviosismo, como reacciones esenciales incluso con el riesgo (Spielberger y Moscoso, 1996) y los procedimientos uno mismo-administrativos de la identidad terminan para arriba claramente (Oramas, 2015, p. 24).

En los últimos tiempos, indagar sobre el tema relacionado ha empezado a mirar la preocupación agregada de las unidades de trabajo y las asociaciones (Peiró, 2001, 2008, 2009; Peiró y Tetrick, 2011), sin embargo, es importante un examen metódico del estiramiento de trabajo

que permite comprender las interrelaciones alucinantes entre las maravillas de “Push” relacionados en varios niveles. Mientras se descompone la preocupación del trabajo desde un punto de vista individual, las maravillas terminan perceptiblemente importantes como el desajuste entre las peticiones y los activos del obrero, su energía sobre la circunstancia, sus sensaciones y sus metodologías de adaptación. En cualquier caso, otras maravillas, por ejemplo, la infección por empuje o las metodologías de adaptación agregadas se alejan de ese examen. Observemos rápidamente las circunstancias favorables y los compromisos de una manera del transnivel para tratar de la investigación del empuje del trabajo. Nos ocuparemos de la gratitud por el estrés, los encuentros de adaptación que se liberan (Moreno y Garrosa, 2013, p. 124)

La apreciación del estrés:

La apreciación sobre la circunstancia es el período principal de un conocimiento angustioso. Su investigación se ha completado fundamentalmente a partir de un enfoque individual; En el ámbito del trabajo, sin embargo, ese enfoque es deficiente. En condiciones específicas, una reunión de individuos puede crear evaluaciones compartidas de una circunstancia que se desajuste y ver esa circunstancia como un riesgo, ya sea como una puerta abierta. Esta gratitud agregada es la fase inicial en la influencia de una preocupación agregada al encuentro suceder. Implica encontrar la presencia de una atmósfera desagradable en una unidad específica de trabajo u

organización. Esta fue la situación en tres divisiones autónomas de una organización sueca donde hemos diseccionado las propiedades agregadas de los encuentros de estrés con una técnica subjetiva en vista de hipótesis fundamentadas (Länsisalmi, Peiró y Kivimäki, 2000, 2004). Encontramos que en estas unidades había un asunto agregado o atmósfera de estrés que terminó convirtiéndose en una propiedad comprensiva que no puede ser predicada en cualquiera de sus segmentos individuales, a pesar del hecho de que puede impactarlos ajustándose (Moreno y Garrosa, 2013, Pág. 124).

El clima emocional y afectivo de estrés laboral:

Define que, aquí es importante obtener información sobre los sistemas psicosociales que impulsan a los individuos de una unidad de trabajo para compartir sus sentimientos y amistad. Sin embargo, la introducción a fuentes similares de estrés y una traducción comparable de ellos energizarán el desarrollo de un sentimiento mutuo. Bajo condiciones específicas, estas distinciones matarán o engomarán sus pertenencias. Esta consistencia se llama de otra manera la “fuerza del clima”. Sora et al (2012), en un examen concluido en veinte asociaciones empresariales españolas, han descubierto que el poder de la atmósfera de fragilidad fue identificado contrariamente con Estados de ánimo sobre el trabajo; Además, las relaciones entre la atmósfera de la debilidad laboral y los individuos de trabajo individuales fueron balanceadas por el poder de la atmósfera (Moreno y Garrosa, 2013, p. 124).

El afrontamiento individual y colectivo del estrés:

El paradigma adquirido en la investigación del estiramiento laboral ofrece importancia a la adaptación singular aceptando que los especialistas han poseído la capacidad de modo lidiar con el estrés. Determinación, preparación, compensación de Marcos y diferentes componentes del trabajo de administración de activos humanos en general bajo esta suposición. Asimismo, el individuo debe escoger técnicas de adaptación "potentes - eficases". Una tercera reunión de técnicas se ha ido para cambiar la impresión de la circunstancia (reconstrucción intelectual), y un cuarto considera los sistemas de la manguera o de la matanza de los impactos antagónicos del peso en los encuentros individuales que utilizan los recursos, para ejemplo, el desenrollar, ejercicio físico, y así sucesivamente. En cada uno de estos casos, el examen de la adaptación ha sido individual, y apenas se ha prestado atención al encuentro agregado (Moreno y Garrosa, 2013, p. 127)

Everly (1989) este autor trata de especificar, de forma más exhaustiva, propuso otros dos grandes grupos de estresores en cual considera que el estrés no es en sí el agente como tal que actúa sobre el organismo, sino el padecimiento que se obtiene a través del organismo por acción de ese agente (que llamamos estresor):

Factores psicosociales:

Señala que principalmente se convierten en estresores mediando la interpretación cognitiva de la persona (sujeto) o el significado que le

otorga. De allí que Cooper (1993) hace las siguientes clasificaciones: citado por (Ayuntamiento de Getafe, 2010, p. 73 - 74)

Factores intrínsecos al trabajo:

Pobres condiciones de trabajo: señala que es cualquier parte del trabajo con resultados negativos concebibles para la solidez de los trabajadores, incluyendo, a pesar de las perspectivas ecológicas y también se menciona la parte tecnológicas, sobre todo hace referencia a las cuestiones de asociación y administración de la obra. Es decir, las malas condiciones de trabajo no solamente suelen tener impactos negativos en el bienestar y salud de los colaboradores, sino en el medio ambiente, ya sea por la falta de prácticas sostenibles, por destrucción de los recursos naturales, utilización de sustancias tóxicas, entre otros.

Turnos de trabajo: constituye toda aquella organización que se realiza dentro del equipo de trabajo, bajo el cual, cada uno de los diferentes colaboradores, ocupan un mismo puesto, ya sea por un tiempo corto o largo, turnándose de forma tal que diferentes personas puedan entregar sus servicios. También, es importante resaltar la importancia que los turnos lo gestionen de manera adecuada, equitativa, con completos periodos de descanso, entre otros, lo cual hará que los trabajadores se sientan más satisfechos en sus centros laborales, ya que se está cumpliendo con los requisitos a favor de su bienestar.

Horas de trabajo: define sosteniendo que se refiere sobre todo, esto puede referirse a las horas que destina una persona para realizar su trabajo durante un día, una semana o un mes, en horario que varían entre la noche y el día, de lunes a viernes, o por los fines de semana,

dentro de las horas establecidas o como horas extras. Este puede variar según las políticas de cada organización.

Sueldo: es aquello que el trabajador percibe a cambio de sus servicios. También, se puede decir que es una parte esencial entre la relación de un empleador y un empleado, la misma que representa una retribución monetaria que es acordada con anterioridad por las partes.

Riesgos laborales: se define como las posibilidades que tiene un trabajador de sufrir una enfermedad o en todo caso un accidente dentro de su jornada laboral. Y dentro de ello están los riesgos laborales por las enfermedades profesionales y los accidentes laborales. Esta es una realidad en muchos contextos, las cuales ponen en peligro la seguridad y salud de los empleados, es por eso que se tiene que tomar una serie de medidas para la prevención de estos sucesos.

Nuevas tecnologías y sobrecarga: son todas aquellos elementos que hacen referencia en especial a los últimos avances en cuanto a tecnología así como de las aplicaciones, poniendo énfasis en cuanto a los procesos de comunicación se refiere. Pero por otra parte a la sobrecarga laboral. Estas son herramientas que ofrecen beneficios significativos, permitiendo así que las empresas sean mucho más eficientes.

Relaciones en el trabajo

Deficuldades con el jefe: define que es la forma en que los trabajadores no se sienten motivados por ellos o él, esto hace que dificulte la labor provocando en ellos una tensión y por ende no logran obtener los objetivos que los jefes buscan o desean alcanzar. La premisa

nos menciona que los jefes siempre deben estar dispuestos a escuchar las necesidades de sus colaboradores, reconocer los trabajos realizados, retroalimentar constantemente, proporcionar apoyo a sus compañeros, para que así los trabajadores no se sientan obligados a realizar sus labores y puedan cumplir satisfactoriamente con las metas de la organización.

Dificultades con los compañeros: señala que surge muchas veces de las dificultades que brota entre los mismos trabajadores por la falta de comunicación y de compromiso incitando ha tener comentarios que no ayudan con los objetivos que los jefes se trasan. Es por eso que, es necesario fomentar la comunicación asertiva y honesta; por una parte, los jefes siempre deben estar dispuestos a escuchar, inspirar y promover el compromiso de los colaboradores, y por otra parte, los empleados deben aprender a comunicar sus necesidades de manera efectiva para que no dificulte el logro de sus metas.

Subordinados: la presente se refiere a la relaciones interpersonales en un contexto de mandato u orden que es impuesto por una persona a otra. Asimismo, esto da entender la relación que existente entre el poder y como otros lo conocen dominio formal. Sim e,bargo, es necesario asegurar el equilibrio entre la autoridad y el poder, promoviendo así un entorno de colaboración y respeto mutuo.

Clientes: define que es todo aquel individuo que recibe un bien o un servicio a cambio de una compensación (pago). Estos son parte fundamental para cualquier negocio, ya que aseguran la sostenibilidad diversas empresas.

Dimensiones del estrés

Según Mithely – Troht y Jena G. Andersen. EE.UU (2001, p. 102) existen nueve factores que se encuentran asociados a la generación de estrés en los colaboradores, siendo estas las que se presentan a continuación:

Factor I. La relacion que se establezca con los diferentes jefes

Factor II. Desarrollo inadecuado del trabajo

Factor III. Carencia de un soporte

Factor IV. Conflictos con el resto de los trabajadores

Factor V. Trabajo excesivo en el trabajo

Factor VI. Insertidumbre en cuanto a la forma de trabajar

Factor VII. Vulnerabilidad

Factor VIII. Sastisfaccion

Factor IX. Autoestima.

Teoria de Según Mithely – Troht y Jena G. Andersen.

Los niveles de estrés en las ultimas decadas han formado parte de un gran número de estudios. Asimismo, el estrés hoy en dia presenta una definición muy compleja y por lo general esta viene siendo debatida por expertos en la materia. Por otra parte, este termino ha sigo tomado en cuenta de una u otra forma, tales como: Percepcion hacia una situacion ya sea ambiental y/o afines, respuestas e incluyendo la capacidad individual frente a la demanda laboral (Mithely – Troht y Jena G. Andersen. EE.UU, 2001, p. 102).

Principales componentes del proceso:

La sobrecarga de trabajo, los problemas de relación laboral con los demás trabajadores, la presencia continua de conflictos con los empleadores, ausencia de apoyo en el centro laboral, entre otros aspectos. Respecto a la manera en la que se puede identificar el estrés, existen las siguientes:

En lo que respecta al ámbito de la salud, bienestar y nivel de calidad de vida (alteraciones en el estado emocional, trastornos en el músculo y esqueleto, sintomatologías que se presenta en el tracto gastrointestinal y sistema cardiovascular o nervioso, así como la disfunción sexual, entre otros.

En lo que respecta al aspecto productivo, se presenta una reducción del nivel de bienestar en el entorno laboral, incremento de ausentismo en la realización de las actividades, entre otros.

Asimismo, dentro del contexto laboral se han podido identificar indistintamente cuestionarios que tienen como fin medir los índices de estrés. Estas por lo general se realizan por lo que ya se encuentran dentro del medio profesional mencionado de esta forma a: Clima laboral de Moss, Karaseck. Adicional a ello, en el este medio existen diversion medios para valorar los estresores, pues esta de rigen por el tipo de personas que llegan a intervenir.

Una de las escalas mas representativas es “the stress scale” (escala de estresores laborales), la misma que fue generada a partir de los conocimientos de Gray – Toft y col; asimismo tiene como principal característica de medir el nivel de estrés laboral (principales factores de

estrés). La presente esta conformada por 48 estresores; y estas por lo general son determinados a partir de entrevistas dirigidas principalmente a los trabajadores. Dentro de este contexto, se puede identificar categorías en cuanto a respuestas, la misma que detalla los siguientes items que son: Nunca “0”, alguna vez “1”, frecuentemente “2”, muy frecuentemente “3”. Asimismo, según esta escalas el rango que corresponde a cada determina la ausencia de estresores, además la presente es utilizada con la finalidad de generar una evaluación autoadministrativa en un lapso no mayor a 10 minutos (Mithely – Troht y Jena G. Andersen. EE.UU, 2001, p.102).

El contar con un instrumento validado en nuestro ámbito, la misma que es comúnmente utilizado dentro de otros países, tiene como principal finalidad de medir los estresores laborales a los que normalmente según el contexto laboral puede estar expuesto un trabajador por el servicios que viene brindando. Asimismo, los principales objetivos que integra la presente es la validez y fiabilidad del nivel de estresores laboral a lo que se refiere en lo personal (Mithely – Troht y Jena G. Andersen. EE.UU, 2001, p. 102).

1.2. Evidencias Empíricas

Para la búsqueda de estudios realizados a nivel internacional y nacional, en los últimos años sobre las variables *Engagement* y el Estrés Laboral que se desarrollaran en el presente estudio se revisó diversos buscadores de información como: Scielo, Redalyc, Scopus, Google

académico, repositorios académicos como ALICIA (Concytec) y de tesis de universidades nacionales.

En el levantamiento de información, no se encontraron investigaciones que aborden directamente las dos variables de estudio, ni la población a la que está dirigida el estudio. Sin embargo, se encontraron estudios que abordan las variables de manera independiente y poblaciones con características semejantes. Esta información servirá para realizar el análisis de la investigación.

1.2.1. Investigaciones Nacionales

Angulo (2016) en su tesis titulada “*Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016*” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. La finalidad fundamental de la investigación es reconocer la incidencia del compromiso afectivo y el estrés laboral de los trabajadores del hospital. El artículo presentó un diseño descriptivo relacional, en la cual se emplearon cuestionarios para conocer la percepción de 273 colaboradores. Las mismas que han hecho posible concluir que la relación encontrada entre las variables estudiadas es positiva siendo que, mientras mayor sea el compromiso, menor será el estrés laboral en los trabajadores. Haciendo un reto para la administración del hospital el de poder levantar la satisfacción del trabajador para levantar el compromiso laboral provocando como consecuencia menos estrés en ellos. *Esta investigación reconoce que en aquellos casos en los cuales los empleados experimentan mayor*

compromiso con su trabajo, tienen más probabilidad de sentirse motivados y dedicados en la ejecución de sus responsabilidades, lo cual puede verse reflejado en un incremento de su capacidad productiva y actitud positiva durante su trabajo.

Anampa (2016) en su tesis denominada: *“Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016”* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. El objetivo que tuvo en la investigación fue precisamente identificar la influencia del compromiso en el estrés del personal de la constructora. El estudio tuvo un diseño no experimental, donde se utilizaron cuestionarios para recopilar información de 35 colaboradores. Esto ha permitido determinar las siguientes conclusiones: 1. se encontró una incidencia directa entre las dos variables, indicando que existe un vínculo entre ambas variables 2. Afirmando entonces que el comportamiento organizacional y estrés del trabajador si inciden en el desempeño de los colaboradores de la constructora. *Este estudio resalta la importancia de que las organizaciones tengan conocimiento sobre el manejo del estrés y el comportamiento en la organización, para que de esa manera se garantice un nivel alto respecto a la productividad de los empleados.*

Llapo (2015) en su tesis titulada *“El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del Servicio Técnico Sole E.I.R.L., Trujillo-2015”* (Tesis para optar el título de licenciado en administración). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. El cual tuvo como objetivo de su investigación identificar de qué modo el estrés logra influir sobre el

desempeño del personal estudiado. El artículo, tuvo un diseño descriptivo relacional, en la cual se aplicó técnicas e instrumentos como la encuesta a 34 empleados. Llegando a tener las siguientes conclusiones: 1. la variable desempeño ha sido afectada por el estrés laboral, debido a la carencia de apoyo entre colegas de trabajo y exceso de labores. *Todo lo mencionado anteriormente, afirma que es necesario mantener un ambiente laboral saludable y de constante apoyo entre compañeros de trabajo, lo cual va a generar mayor colaboración, mejor comunicación y coadyuva a aliviar el estrés del trabajo y mejorar el desempeño de los empleados.*

Araujo (2016) en su tesis denominada “*El estrés laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial de financiera confianza - Agencia Cajamarca, 2016*” (Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en Administración). Universidad Privada del Norte. Cajamarca – Perú. La finalidad de la investigación fue precisar la incidencia del estrés laboral sobre los niveles de productividad del personal en la entidad estudiada. De esta manera, el estudio presentó un diseño no experimental - transversal, donde se aplicaron encuestas a 13 colaboradores. Todo ello ha sido parte de la recolección de la información, los mimos que han permitido llegar a las siguientes conclusiones: afirma la asociación entre ambas variables, incluyendo que la característica de un colaborador presenta metas diarias y al no cumplirlas genera distorsiones emocionales lo cual provoca baja productividad, por ende, es recomendable promover actividades, tiempo libre, apoyo profesional, entre otras. *En ese sentido, es importante que*

los representantes de la organización reconozcan el cumplimiento de los objetivos, además, es fundamental fomentar actividades y apoyo en todos los aspectos para crear soluciones a los problemas que se presentan y que estos no lleguen a afectar el bienestar emocional y el desempeño de los colaboradores.

Goicochea (2016) en su tesis “*El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016*” (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en administración) Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. El propósito de la investigación es establecer el vínculo del estrés laboral entre el desempeño laboral del personal de una organización de calzados, donde la investigación tuvo un diseño transversal y aplicaron encuestas a 38 trabajadores. En conclusión, que se identificó un vínculo inverso entre el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de calzados, argumentando que si el índice de estrés en el trabajo aumenta entonces la productividad de los colaboradores llegará a disminuir. Indicando también que los colaboradores están estresados a causa de la falta de apoyo por parte de sus compañeros, porque tienen exceso de trabajo y además de no estar bien capacitados por la empresa. *Entonces, en el estudio se resalta que existen elementos importantes para contribuir con el bienestar de los trabajadores y coadyuvar en el mantenimiento de un clima favorable dentro de los centros laborales, lo cual se verá reflejado en la disminución de estrés y en el logro de las metas institucionales.*

1.2.2. Investigaciones Internacionales

Emmanuel (2017) en su tesis “Análisis de la relación entre el fenómeno burnout-absentismo laboral y Engagement-absentismo laboral en las empresas de Call center de la provincia de Córdoba” (Tesis para obtener el título profesional de licenciado en Recursos Humanos) Universidad Empresarial Siglo Veintiuno. Córdoba, Argentina. La investigación tuvo como objetivo identificar la influencia entre el Absentismo y Burnout (Estrés laboral) y Engagement-Absentismo laboral de los empleados en el área de Call center de las empresas de Córdoba capital. El estudio tuvo un diseño no experimental, tomando como muestra a 150 personas. Como conclusión, se obtuvo que, los colaboradores tienen un mejor rendimiento laboral al momento de ser exigidos por sus empleadores y al contar con los recursos necesarios para el desarrollo de sus labores. Con ello, queda corroborado que las organizaciones deben ofrecer retroalimentación, apoyo social y tareas que los impulsen a cumplir retos. *En el estudio se sostiene que el rendimiento de los empleados puede verse beneficiado en aquellos casos en los que afrontan desafíos, siempre y cuando tengan a su disposición los medios y recursos necesarios para desempeñar adecuadamente sus atribuciones. En ese sentido, la retroalimentación constructiva representa una herramienta relevante a través de la cual el personal puede motivarse a mejorar y crecer desde una perspectiva profesional.*

Bedoya, Morales & Jiménez (2017) en su tesis “Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara

de Buga” (Tesis de pregrado) Universidad Minuto de Dios. Guadalajara, México. Tuvo como objetivo evaluar cómo incide las condiciones del trabajo en el nivel de estrés en el ámbito laboral en la Universidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación. La investigación se realizó con el diseño correlacional descriptivo con una muestra no probabilística de 149 colaboradores. Finalmente, se obtuvo como conclusión que el estrés laboral de los colaboradores está influenciado por la constante comunicación hacia el mismo acerca de las funciones que debe cumplir y los resultados esperados en base a su desempeño. A la vez, el estrés laboral tiene una relación indirecta con las condiciones del trabajo y la carga física que el colaborador debe asumir. *La premisa anterior da a conocer una perspectiva válida acerca de los aspectos o factores que pueden tener una influencia considerable en el estrés del personal. En efecto, el constante dialogo respecto a las responsabilidades que deben cumplir los empleados conlleva a que experimenten sentimientos negativos en su centro laboral, conllevando de esta manera a que presenten un mayor riesgo de presentarse sintomatologías asociadas con el estrés, por cuanto ocasiona presión para asegurar el cumplimiento de las funciones asignadas por los empleadores.*

Bermudez (2017) en su tesis “Engagement y su relación con el Burnout en trabajadores administrativos” (Tesis para optar por el grado profesional de licenciada en Psicología y Recursos Humanos) Universidad San Francisco de Quito. Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo probar un modelo causal sobre los efectos de la autoeficacia sobre el bienestar psicológico de los colaboradores. El diseño de la presente tesis

es correlacional. Se trabajó con una muestra de 874 colaboradores de diferentes grupos ocupacionales, entre hombres y mujeres. En conclusión, el desarrollo de las competencias intelectuales de los colaboradores, mantener un clima organizacional, teniendo como importante las necesidades y aspiraciones del personal. *La premisa anterior permite resaltar sobre la importancia de que los empleadores realicen inversiones relacionadas con la obtención y fortalecimiento de las competencias y capacidades intelectuales básicas, además de mantener un clima laboral favorable, adaptado en función a los requerimientos, necesidades y expectativas que poseen los empleados en un momento específico. Esto debido a que ambos aspectos contribuyen de manera considerable en el éxito organizacional de la empresa de manera conjunta.*

Frías (2016) en su tesis “Análisis del Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana” (Tesis para optar por el grado de Maestra en Gestión de organizaciones) Universidad Veracruzana. Veracruz, México. Como objetivo de la investigación tenemos la preservación y exhibición del patrimonio arqueológico recuperado en las exploraciones que fueron ejecutadas en Veracruz y conocer la relación de la motivación en los niveles del Engagement. La investigación tiene un diseño no experimental de corte longitudinal debido a que las variables no son manipulables. La muestra evaluada se rige entre hombres y mujeres, dando un total de 36 personas. En dicha investigación se obtuvo como resultado la siguiente afirmación: no se encontró relación entre las

variables mencionadas con anterioridad, debido a que no se encontraron datos que lo sustentaran. *De acuerdo con ello, en la investigación se expone una postura distinta a las anteriores por cuanto se determina que el grado en el que el personal de la organización se encuentra comprometido con el desarrollo de sus responsabilidades en la empresa, así como el nivel de conexión que establecen con la organización, no afecta la medida en que los empleados están motivados para desarrollar sus referidas labores eficiente y eficazmente, conforme a los plazos previstos.*

Amaya, Galvis, Acosta, Aguilera & Olarte (2019) en su tesis “Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco” (Tesis de pregrado) Universidad Politécnico Grancolombiano. Medellín, Colombia. Se busca determinar el impacto del estrés laboral en el bienestar de los colaboradores del área de fidelización de empresas en Emtelco. El diseño utilizado para la investigación es no experimental de tipo descriptivo, observando y describiendo el comportamiento de los colaboradores en situaciones de estrés. Se evaluó a 10 colaboradores de una empresa dedicada a la prestación de servicios aeroportuarios. Por último, se obtuvo como resultado que los colaboradores del área de fidelización de empresas sienten el peso de sus labores diarias, esto se ve reflejado en aspectos relevantes de su vida y en la calidad de esta, con altos índices de afectación en la salud. *Esta premisa permite destacar sobre los retos y desafíos que presentan la mayor parte de las organizaciones durante la ejecución de sus*

actividades. Esto especialmente porque las referidas responsabilidades conllevan a que los empleados presenten efectos negativos en su salud y bienestar, repercutiendo de esta manera en su calidad de vida. Por lo cual resulta necesario que estas organizaciones adopten las acciones estratégicas requeridas para velar por el equilibrio adecuado entre el aspecto laboral y personal de los trabajadores.

1.3. Planteamiento del problema

1.3.1. Descripción de la realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (2017, párrafo 2) señala con total preocupación que el 75% de los mexicanos se encuentran con este problema o que padecen el síndrome de *burnout* o fatiga, el mismo que tiene mucha relación con el estrés laboral, encontrándose que podría ser el que lo causa. De hecho, gracias a esta impresionante cifra, México podría ser considerado como el país que lidera a nivel global, en el aspecto de estrés laboral, es decir que, en la actualidad, ha logrado superar a países tales como China y Estados Unidos, países en los que las tasas de estrés laboral son del 73% y el 59%. Esto se encuentra evidenciado en los resultados que van teniendo las empresas y, además, se encuentra estrechamente ligado con los accidentes laborales, que conllevan a la generación de pérdidas anuales que equivalen al 4% del producto bruto interno global de acuerdo con estimaciones que arroja la Organización Internacional del Trabajo.

Asimismo, continúa mencionando que las causas más comunes y quizás las más relevantes del estrés laboral son, por ejemplo: escasez o

exceso de trabajo, por otra parte, suelen ser los horarios muy flexibles o estrictos, la inseguridad laboral, otro aspecto que forma parte del estrés laboral son las malas relaciones que existe con los compañeros de trabajo y finalmente y quizás lo más común, es el poco apoyo que se recibe de parte de la familia.

De la misma manera, con el pasar de los tiempos, en el Perú, se ha tomado mayor importancia a los factores psicológicos, los cuales influyen en el trabajo de una persona. Para desarrollar y potenciar el *engagement* de un colaborador es necesario fidelizar al mismo con la organización. En la actualidad, se busca que los colaboradores se “pongan la camiseta”, que no se limiten a cumplir con las actividades que se le han encomendado y puedan dar más de los que se les solicitó. Lamentablemente, no todas las organizaciones les dan importancia a estos factores, por lo cual, no se observa un compromiso sólido de los colaboradores hacia sus empleadores. Cabe recalcar que los colaboradores también tienen la responsabilidad de comprometerse, investigando si la empresa en la que aplican o se encuentran trabajando, cuenta con aspectos que sean de su interés, de esa manera identificar si se ven en la misma organización en un futuro. Por otro lado, el estrés laboral es muy común en estos tiempos debido a diversos factores, como la carga laboral, problemas familiares, condiciones de trabajo inadecuadas, entre otros. La mayoría de las organizaciones no considera importante este factor debido a que lo catalogan como “normal”, sin embargo, tiene repercusiones en el desempeño del colaborador y, por ende, en la organización.

En la Corte Superior de Justicia del departamento de San Martín en cuanto a recursos humanos y su productividad, se evidencia que existe la presencia de relaciones interpersonales deficientes, insatisfacción, problemas de tardanzas entre otros, que podrían ser indicadores de déficit en el compromiso y además que los mismos podrían estar dándonos signos y síntomas de estrés laboral, considerando la investigación de Mamani (2015, párrafo. 22), quien define que la Corte Superior de Justicia de Arequipa también se encuentra en una situación similar en cuanto al estrés laboral ya que afronta la sobrecarga de expedientes. Debido a este problema salió al frente el presidente del ente judicial, quien reveló que muchos magistrados se encuentran que padecen de cuadros de estrés y prosigue diciendo que no sólo es eso, sino que, sufren enfermedades del sistema nervioso. Tal es el caso claro del magistrado del juzgado de Investigación Preparatoria del Módulo de Cerro Colorado. Sólo él tiene que asumir casi el 30% del total de procesos de la corte”.

La hipótesis formulada para la presente investigación es que: “si existe relación significativa entre las dimensiones de *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto”.

Este estudio tiene un enfoque de tipo básico, cuya justificación radica en evaluar si las evidencias reportadas en otras circunstancias se cumplen en el ámbito de la presente investigación. De igual manera, el diseño empleado es el Relacional, ya que buscó identificar si las

dimensiones de *Engagement* influencia en el estrés laboral (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

1.3.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto?

Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión de vigor del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión de dedicación del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión de absorción del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Conocer la relación entre las dimensiones de *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

1.4.2. Objetivos específicos

- Conocer la relación entre la dimensión de vigor del *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.
- Conocer la relación entre la dimensión de dedicación del *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.
- Conocer la relación entre la dimensión de absorción del *Engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Formulación de la hipótesis

De acuerdo con la realidad investigada se buscó demostrar la hipótesis en relación con el objetivo planteado, que busca establecer la relación existente entre el *engagement* y el estrés laboral en los trabajadores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto, para ello y frente a las interrogantes formuladas, se presentan las siguientes hipótesis debidamente estructuradas:

Hipótesis general

Hi. Existe relación significativa entre las dimensiones de *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

Hipótesis específicas

- H₁.** Existe relación significativa entre la dimensión de vigor del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.
- H₂.** Existe relación significativa entre la dimensión de dedicación del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.
- H₃.** Existe relación significativa entre la dimensión de absorción del *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

1.5.2. Variables de estudio

***Engagement* y sus componentes**

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

Estrés laboral y sus componentes

- Trato con los superiores (jefes)
- Elaboración inadecuada
- Falta de sostén
- Conflicto con compañeros de trabajo
- Exceso responsabilidad laboral
- Inseguridad respecto al tratamiento

- Vulnerabilidad
- Satisfacción
- Autoestima

Variables Sociodemográficas

- Edad: Entre 26 hasta los 48 años
- Sexo: Varones y Mujeres
- Tipo de contrato: Cualquiera
- Tiempo de servicio: A partir de 1 año de labores

1.5.3. Definición operacional de las variables

Engagement:

Esta es definida en relación a los puntajes directos que se obtienen de la Utrecht Work *Engagement* Scale -UWES, en función a las tres dimensiones que mide sobre el vigor, dedicación junto a la absorción respectivamente.

Tabla 1

Matriz Operacional de la Variable Engagement.

Variable	Dimensiones	Ítems
<i>Engagement</i>	Vigor	01-05 ítems
	Dedicación	06-10 ítems
	Absorción	11-15 ítems

Fuente: autor de la tesis

El estrés laboral:

Definida por la puntuación directa que se ha obtenido de acuerdo con la aplicación de la escala de estresores laborales diseñado por Gray-Troft & Col que valoran sus componentes dentro del contexto laboral, estas están conformadas por nueve elementos/factores como el trato con los superiores (jefes), seguido de la preparación inadecuada, la ausencia/carencia de sostén, los conflictos con los compañeros de trabajo, junto con el exceso de responsabilidades laborales, incertidumbre al tratamiento, la vulnerabilidad, satisfacción al igual que la autoestima respectivamente en relación con la cantidad de ítems de la tabla siguiente:

Tabla 2

Matriz Operacional de la Variable de estrés laboral.

Variable	Dimensiones	Ítems
Estrés laboral	Relación con los jefes	01-05 ítems
	Preparación inadecuada	06-07 ítems
	Carencia de sostén	08-10 ítems
	Conflicto con otros trabajadores	11-14 ítems
	Sobrecarga de trabajo	15-18 ítems
	Incertidumbre respecto al tratamiento	19- 22 ítems
	Vulnerabilidad	23-35 ítems
	Satisfacción	36-39 ítems
	Autoestima	40-48 ítems

Fuente: autor de la tesis

CAPÍTULO II: MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

En esta investigación se ha hecho uso de un enfoque meramente cuantitativo, para la recolección de los datos a fin de demostrar y contrastar la hipótesis planteada por el investigador mediante un método estadístico. Además, se ha considerado un estudio transeccional debido a la temporalidad de la recopilación de la información; es decir, correspondiente a un solo momento; mientras que el alcance fue correlacional, como se comprende la naturaleza del estudio busca establecer la relación entre las variables abordadas en el estudio, de esta manera de acuerdo con el nivel de significancia clasificar el tipo de correlación alcanzada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.2. Participantes

Población

Para el desarrollo del estudio fue necesario esclarecer el tipo de muestreo, para ello se empleó de tipo no probabilístico intencional (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), toda vez que el investigador dispuso de información en tiempo real y sobre todo el consentimiento para la participación.

El total de los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto ascendiendo a un total de 513, los cuales se encuentran divididos:

186 administrativos y jurisdiccionales un total de 417, donde se trabajó con un total de 57 colaboradores.

En cuanto a la presente tabla conforme a ello se evidencio una muestra de 57 colaboradores los cuales formaran parte de la investigación de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto se presenta el siguiente cuadro:

Tabla 3

Población Total y Colaboradores

Trabajadores	Cantidad	% de representación
Jurisdiccionales	34	60%
Administrativos	20	36%
Magistrados	3	4%
Total	57	100%

Fuente: autor de la tesis

Cabe indicar que debido la cantidad de participantes se debe al poco acceso a ellos debido a las diversas situaciones de la muestra como la rotación de colaboradores lo cual se tuvo que utilizar el estadístico para la normalidad de la muestra la prueba de Shapiro-Wilk donde dicha prueba permite trabajar con una muestra menor a 50 participantes.

Criterios de Inclusión:

Se incluyeron aquellos participantes que cuenten necesariamente con nacionalidad peruana, con una educación mínima de secundaria completa, que venga laborando por un mínimo de un año y que se encuentre debidamente registrado en planilla Nacionalidad Peruana, a partir de secundaria completa, mínimo 1 año laborando y deben pertenecer a la planilla de la institución.

Criterios de Exclusión:

En cuanto a las características excluyentes, fueron todos aquellos posibles participantes que registraron un problema/malestar de salud en el día de aplicación de los instrumentos, aquellos que no se encuentren motivados para efectuarlo por diversas razones o contextos; de igual manera se ha excluido aquellos colaboradores con sanciones administrativas, a fin de evitar el sesgo de la información.

2.3. Medición

2.3.1. Escala de *engagement*

El nombre del instrumento es Cuestionario de *Engagement* (Utrecht Este cuestionario tiene como denominación Cuestionario de Engagement (Utrecht Work Engagement Scale. UWES), la cual fue adaptada al español con la denominación de UWES por Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Romá y Bakker (2022), donde los autores fueron Hallberg Ulrika E., Schaufeli Wilmar, investigadores del área psicológica de la Universidad de Estocolmo y del Instituto de Investigación de Utrecht, de 1999, el cual fue adaptado al español por Salanova en el

2000. El cuestionario puede aplicarse individual o colectivamente en un tiempo que oscila entre 10 y 15 minutos, dentro de un contexto organizacional o laboral. En tanto, este instrumento fue elaborado con el propósito de efectuar una medición del compromiso y capacidad de involucrarse en las actividades laborales, además contiene una base de datos que engloba 25 000 colaboradores de 13 estados distintos que llenaron este instrumento. Así también, se elaboró una versión más reducida de este instrumento, contenido por 9 ítems, 3 ítems por cada escala, los cuales representan los componentes de la calidad psicométrica.

Estas están claramente segmentadas en tres componentes, iniciando con vigor constituida por los cinco primeros ítems (5 ítems), así también se evidencia la dedicación (5 ítems), finalmente la absorción en (5 ítems). Los elementos o dimensiones esclarecidas con anterioridad se vinculan de manera alta con el estudio formulada por (Salanova, Martínez & Llorens, 2000; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006; Salanova y Schaufeli, 2009) respectivamente.

La escala UWES fue validada mediante el análisis factorial, donde se demostró que cuenta como estructura tres factores, esto debido a que los datos resultados convergieron en ese modelo, mientras que los datos de la estructura unidimensional fueron mucho menos robustos, esto no solo se visualiza en el contexto local sino además en estudios de países europeos como Holanda, España e incluso Portugal (Salanova, Llorens, Piero & Bakker, 2002, Schaufeli, Taris & Van Rhenen, 2003).

Los resultados alcanzados sobre la consistencia interna arrojaron para la escala UWES posee adecuadas propiedades psicométricas para la medición, así también en cada dimensión registró valores de alfa entre .80 y .90 respectivamente (Salanova et al.2000; Salanova, Grau, Llorens & Schaufeli, 2001; Demerouti et al., 2001), lo que implicó que el instrumento mide el constructo y obtiene datos similares en diversos escenarios.

De acuerdo con una investigación desarrollada en el Perú en 940 colaboradores de diversos campos ocupacionales, se lograron reportar adecuados niveles de validez y confiabilidad, donde se mantuvo principalmente la estructura de tres factores o dimensiones, además la consistencia interna se explicó en .75, donde los intervalos que se registraron por cada una de las dimensiones fueron los descritos a continuación AE (.885; IC: .873, .896), EP (.774; IC: .751, .796) y IN (.771; IC:.746, .794). (Fernández, Juárez, & Merino, 2015); estos fundamentales para que las evaluaciones y recolección de los datos estén debidamente sustentados.

En cuanto a la capacidad psicométrica del test, relacionado a la fiabilidad se evidencia un Alfa de Cronbach (α) de .979 total o global para todo el instrumento este puntaje implica que tiene lo necesario para los estudios.

Tabla 4*Estadísticos de fiabilidad del Engagement*

α	Ítems
,979	15

Fuente: autor de la tesis

También se puede visualizar que el índice de consistencia interna oscila entre el coeficiente menor de .124 y el mayor de .860. Por lo tanto, podemos decir que la prueba tiene adecuadas propiedades psicométricas.

Tabla 5*Análisis de Consistencia Interna del Engagement*

	Valor medio si un elemento es eliminado	Variación de la escala cuando se elimina un elemento	Correlación corregida total	Alfa si elemento se suprime
P.01	38,35	142,555	,860	,839
P.02	38,10	164,832	,196	,869
P.03	37,85	148,555	,639	,849
P.04	37,55	156,050	,479	,857
P.05	38,25	161,671	,312	,864
P.06	37,95	158,050	,435	,859
P.07	37,80	153,011	,524	,855
P.08	38,15	144,134	,819	,841
P.09	37,50	167,000	,124	,872
P.10	38,20	153,747	,630	,851
P.11	38,00	165,684	,161	,871
P.12	38,10	153,989	,504	,856
P.13	37,75	159,145	,357	,862
P.14	37,95	153,629	,582	,853
P.15	38,30	150,958	,568	,853

Fuente: autor de la tesis

2.3.2. Test de la Escala de Estresores Laborales

Para el desarrollo del estudio es necesario plantear las características de la escala de estresores laborales elaborada por Gray-Toft & col, donde tienen por finalidad la evaluación respecto a los estresores dentro del ambiente laboral o sus factores causales en una unidad estatal respectivamente. En ella se visualiza y analiza 48 estresores que son formuladas a partir de la revisión de literatura y las entrevistas sometidas tanto a personal administrativo, operativo como obreros, siendo así posible obtener una base de los datos robusta.

La escala posee como posibles respuestas en relación con sus componentes respuestas de tipo Likert que van desde nunca (0) a muy frecuentemente (3). El análisis de estructura factorial refleja su composición por siete elementos/subescalas que garantizar objetivamente identificar a que estresores están sometidos diariamente los trabajadores y en cierto grado como pueden estos pueden socializar para establecer los respectivos mecanismos para mitigar esta presencia.

Para la calificación total de la escala de estresores y su interpretación del nivel de estrés se suma los valores elegidos de todas las dimensiones de la escala para la ubicación del rango de interpretación según el anexo E.

Confiabilidad y Validez

La confiabilidad se obtuvo del coeficiente alfa de Cronbach (α) de .912 para la muestra total para todo el instrumento este puntaje implica que tiene lo necesario para los estudios.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de la Escala de Estresores Laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	48

Fuente: autor de la tesis

También se puede visualizar que el KMO es .787 lo cual muestra una validez aceptable del instrumento; en ese sentido, se ha considerado correcto afirmar que las propiedades psicométricas con la que cuenta el instrumento son adecuadas tanto en relación con la capacidad de los ítems, como para obtener resultados similares en aplicaciones múltiples o progresivas.

Tabla 7

Análisis de factorial de la Escala de Estresores Laborales

Prueba de KMO y Bartlett		
Test KMO		.787
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado g.l.	1753.164
	Sig.	.000

Fuente: autor de la tesis

2.4. Procedimiento

Con el fin de obtener la información necesaria, primero se avisó a los trabajadores acerca del desarrollo de la investigación, para luego poder instruirles acerca del llenado. Finalmente, se aplicaron y codificaron cada instrumento por medio del foliado (mismo número correlativo a los 2 test llenados por una persona).

2.5. Análisis de datos

Según corresponde a las técnicas estadísticas, se tomó en consideración el uso del sistema integral SPSS 25 y Microsoft Excel, la misma que permitió el análisis y procesamiento de datos a través del empleo de instrumentos de recolección de datos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables

En la tabla 8 y la figura 1, el 52% de los encuestados presentan que tienen vigor muy bajo, ya que influye varios factores y uno de los más resaltantes es que no se sienten llenos de energía dentro de su centro laboral, por otra parte, el 17% sostuvieron que su vigor se encuentra Bajo y solamente un 5% afirman que su vigor es alto, esto es debido a que los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto muestran de forma singular su agotamiento y cansancio laboral.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión vigor en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	2.18	2.27	30	52%
Bajo	2.28	3.20	10	17%
Promedio	3.21	4.80	15	26%
Alto	4.81	5.64	3	5%
Muy Alto	5.65	5.66	0	0
Total			58	100%

Fuente: Elaboración del instrumento Engagement

Fuente: autor de la tesis

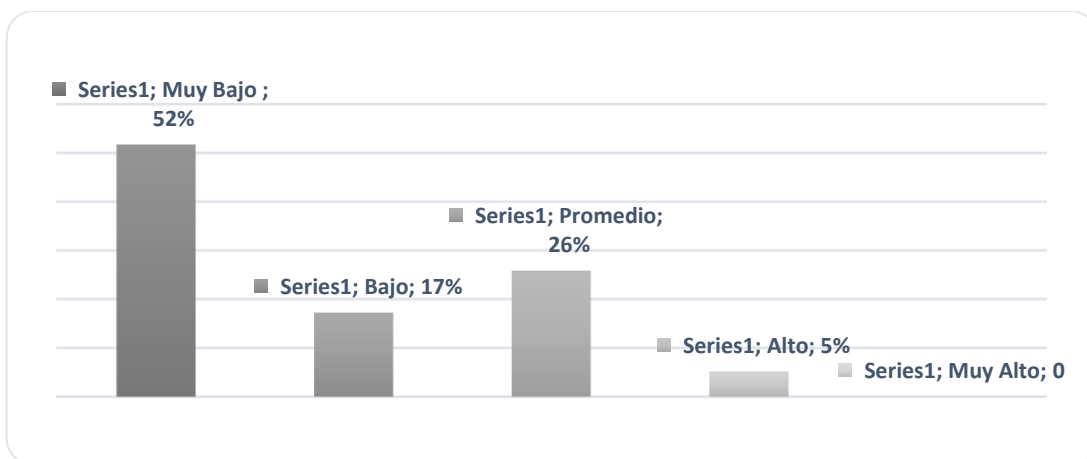


Figura 1. Análisis descriptivo de la dimensión vigor en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

La tabla 9 y figura 2, muestra que el 47% presentaron que su dedicación es Muy Baja para con la Institución, debido a que gran parte de ellos manifiestan que su trabajo no tiene sentido. Asimismo, el 19% confirman que su dedicación es Baja y solo un 5% presenta que su dedicación es alta; esto permite que las capacidades con la que cuentan los colaboradores de una Institución Estatal vayan disminuyendo con el transcurso del tiempo.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la dimensión Dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	1.00	1.60	27	47%
Bajo	1.61	3.00	11	19%
Promedio	3.01	4.90	17	29%
Alto	4.91	5.78	3	5%
Muy Alto	5.79	5.80	0	0
Total			58	100%

Fuente: Elaboración del instrumento Engagement

Fuente: autor de la tesis

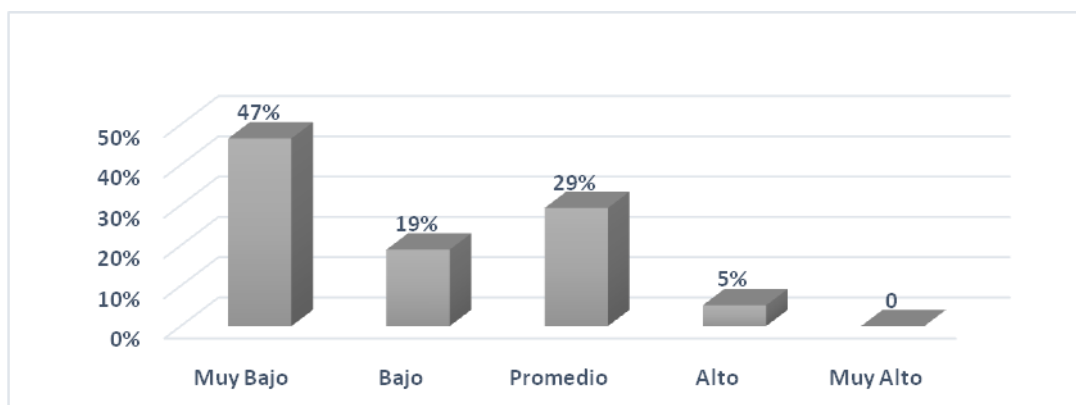


Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

En la tabla 10 y figura 3, muestra que el 47% presentaron un nivel absorción Muy Baja, debido a que no están concentrados en su trabajo, por otra parte, vale mencionar que el 5% manifestaron que su nivel de impregnación es Baja, debido a que no están orgullos del trabajo que realizan dentro de su Institución, sin embargo, existe un pequeño grupo que representa el 19% el cual presentan un nivel de absorción alto, debido a que toman conciencia de su trabajo que realizan.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión Absorción en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	1.00	1.6	27	47%
Bajo	1.61	2.75	3	5%
Promedio	2.76	4.4	14	24%
Alto	4.41	5.35	11	19%
Muy Alto	5.36	5.68	3	5%
Total			58	100%

Fuente: Elaboración del instrumento Engagement

Fuente: autor de la tesis

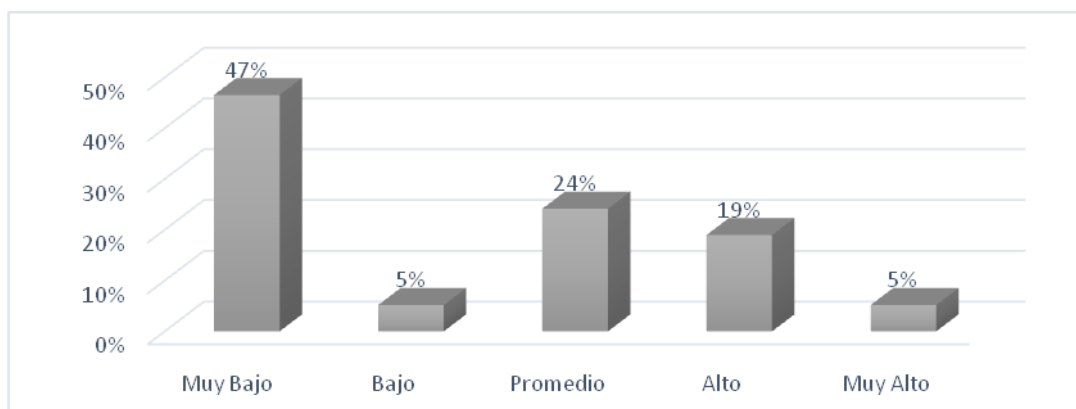


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

En la tabla 11 y figura 4, se demuestra que de un total de 58 el 45% presentan que su nivel de compromiso es muy bajo. Debido a varios elementos y deficiencias que presentan los colaboradores en estudio y quizás el más resaltante sea que consideran que hasta la fecha, no vienen aprendiendo nuevas e interesantes cosas. Asimismo, el 9% afirman que su compromiso para con la Institución es bajo y solo un 21% respondieron que su compromiso para con la Institución es alto.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable Engagement en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

	Desde	Hasta	Frec.	%
Muy Bajo	1.00	1.93	26	45%
Bajo	1.94	3.06	5	9%
Promedio	3.07	4.66	15	26%
Alto	4.67	5.50	12	21%
Muy Alto	5.51	5.54	0	0
Total			58	100%

Fuente: Elaboración del instrumento Engagement

Fuente: autor de la tesis

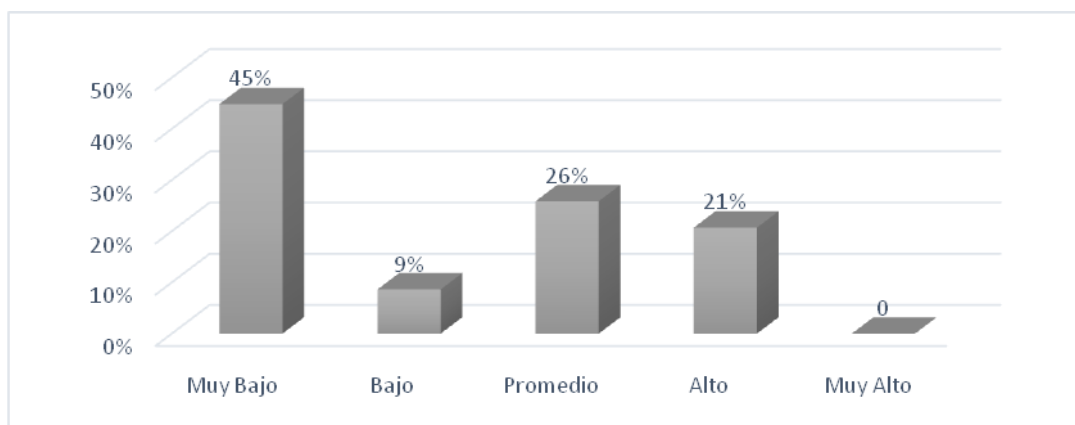


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión dedicación en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

En la tabla 12 y figura 5, muestra exactamente que el 45% de los encuestados presentan un estrés totalmente manejable, sin embargo, el 40% presentan y muestran una cantidad reducida de estrés, asimismo el 9% de los empleados encuestados presentan ausencia de estrés, y finalmente un grupo representado por el 7% presentaron un nivel elevado de estrés.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable Estrés Laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto

	Desde	Hasta	Frec.	%
Ausencia de Estrés	1	25	5	9%
Nivel Mínimo de Estrés	26	43	23	40%
Estrés Manejable	44	57	26	45%
Elevado Nivel de Estrés	58	74	4	7%
Nivel Alto de Estrés	75	85	0	0%
Muy Alto Nivel Estrés	86	100	0	0%
Total			58	100%

Fuente: Elaboración del instrumento Engagement

Fuente: autor de la tesis

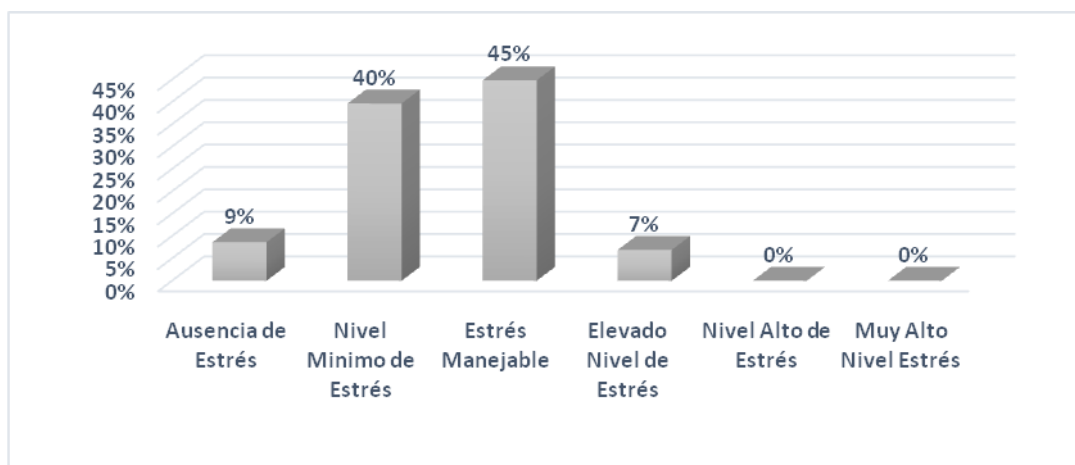


Figura 5. Análisis de la variable Estrés Laboral en los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto.

3.2. Análisis de normalidad

Previo al desarrollo de los análisis de corrección es fundamental presentar la normalidad de los datos, para ello en la tabla 13, observamos los resultados Kolmogorov-Smirnov junto con Shapiro Wilk, la totalidad de los datos no corresponden a una distribución normal, por lo que se procedió a trabajar con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 13

Prueba de Kolmogorov-Smirnov- Lilliefors para una muestra

		Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk	
		Estadístico	Sig.	Estadístico	Sig.
ENGAGEMENT	Vigor	.240	.000	.843	.000
	Dedicación	.275	.000	.845	.000
	Absorción	.230	.000	.872	.000
ESTRÉS LABORAL		.115	.000	.968	.000

Fuente: autor de la tesis

3.3. Análisis relacional

3.3.1 Hipótesis General:

H_i: Existe relación significativa entre el *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

Considerando la Tabla 14, puede indicarse que la hipótesis general del estudio se concluye que entre las variables de *engagement* y estrés laboral existe relación negativa, de magnitud baja ($r = -.240$) y no es estadísticamente muy significativa (Sig. .075). Para la interpretación de las magnitudes se ha empleado los puntos de corte de (Ruiz, 2009). (Anexo F)

Tabla 14

Análisis de correlaciones entre Engagement y Estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	ENGAGEMENT	Coefficiente de correlación	-.240
		Sig. (bilateral)	.075

Fuente: autor de la tesis

3.3.2 Hipótesis Específicas:

Existe relación significativa entre las dimensiones de engagement y el estrés laboral en los colaboradores de una institución estatal de la ciudad de Tarapoto.

Tabla 15

Análisis de correlaciones entre las dimensiones de Engagement y Estrés laboral

		ESTRÉS LABORAL	
Rho de Spearman	VIGOR	Rho	-.249
		p	.064
	DEDICACIÓN	Rho	-.206
		p	.127
	ABSORCIÓN	Rho	-.153
		p	.260

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: autor de la tesis

En conformidad con la tabla 15, la dimensión vigor del *engagement* con el estrés laboral se concluye que entre las variables existe relación negativa, de magnitud baja ($r = -.249$) y no es estadísticamente muy significativa (Sig. .064), así mismo la dimensión dedicación del *engagement* con el estrés laboral se concluye que entre las variables existe relación negativa, de magnitud baja ($r = -.206$) y no es estadísticamente muy significativa (Sig. .127) y se indica también que la dimensión absorción del *engagement* con el estrés laboral se concluye que entre las variables existe relación negativa, de magnitud baja ($r = -.153$) y no es estadísticamente muy significativa (Sig. .260).

CAPÍTULO IV: DISCUSIONES

En lo que respecta a nuestro objetivo general, este estuvo enmarcado en poder conocer la presente correlación entre las variables de este artículo, es decir, entre el *Engagement* y el estrés laboral de los colaboradores de la una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto. De esta manera, el procedimiento que se efectuó fue primero comparar los resultados generales de cada variable por medio del software estadístico SPSS, a través de la cual, rechaza la hipótesis general del estudio debido a que no existe las correlaciones significativas entre las dimensiones del *Engagement* (vigor, dedicación y Absorción) y el estrés laboral. De esta manera, los resultados encontrados en este estudio se diferencian a todos los trabajos o antecedentes plasmados, tales como es el caso del trabajo efectuado por Anampa (2016) quien buscó identificar la influencia del compromiso en el estrés de los trabajadores de la constructora, estableciendo al finalizar su estudio que el comportamiento organizacional, así como el estrés del trabajador si inciden en el desempeño de los trabajadores de la constructora, información que fue recolectada por un cuestionario a una población de 35 trabajadores, mientras que nuestra investigación recolectó información a través de un test UWES, aplicado a una población de 57 colaboradores, concluyendo que existe un nivel bajo de absorción producto del estrés que provoca el trabajo.

Salanova y Schaufeli (2009) definen al *Engagement* como la expresión constructiva que se identifica fundamentalmente con la dedicación de los compañeros de un equipo para desempeñar sus tareas dentro de las organizaciones, entes e instituciones, siendo el inverso de *Burnout* que es un estado pesimista en

donde la ejecución de sus capacidades afectará directamente a la eficiencia laboral. Por otro lado, el estrés laboral es definido por Moreno y Garrosa (2013) como la reacción de una persona ante situaciones en específico, en este caso circunstancias laborales, siendo en la actualidad, el lugar en donde los colaboradores pasan mayor parte de su tiempo.

Estos y otros autores más, fueron empleados con el fin de poder describir y conocer teóricamente las variables, sin embargo, los autores Sotelo (2016) y Sucuy (2014) fueron empleados como fuentes bases a partir de las cuales se extrajeron dimensiones e indicadores, con los cuales se elaboraron instrumentos que posteriormente fueron aplicados a un total de 57 trabajadores, generando de esta manera la información necesaria que serviría más tarde para elaborar los resultados que responden a cada uno de los objetivos formulado. Sin más que precisar, se presentan a continuación cada una de las discusiones respectivas que fueron efectuadas según los objetivos específicos formulados para el desarrollo de este trabajo:

Con respecto a la dimensión de vigor, obtuvo una correlación negativa con estrés laboral de $-.249$, con lo cual, no es muy significativa. Con el fin de mayor conocimiento, es necesario primero identificar cuando se presenta el vigor, y según Berardi (2015) indica que este se da cuando el individuo desempeña su trabajo con soltura, con mucha vitalidad, tratando de crear de la manera más ideal sus capacidades, y además tiene una excelente protección mental de los datos concernientes a su trabajo. A la vez, no se diferenciaba mucho de la información brindada por Gray-Toft en donde indica al vigor como esa fuerza o energía de la persona que viene desde el interior, sin embargo, esa esencia no influye ni es

influenciada por el estrés laboral. Por otro lado, en cuanto a la comparación del presente estudio, se observa que los instrumentos que ha utilizado Frías (2014) son distintos, ya que él utilizó cuestionario que le permitió determinar que la generación y, mientras que en nuestro estudio se tuvo como instrumento un Test UWES, que permitió comprobar que el estrés laboral está afectando el vigor de los colaboradores, sin embargo, ambos estudios mencionan de la importancia que tiene el compromiso de los colaboradores dentro de una institución.

De la misma manera, la dimensión dedicación de la variable *Engagement* no mantiene una relación positiva con el estrés laboral, arrojando un $-.206$; esto significa que es baja significativamente. Cabe recalcar que según Saks (2006) comentó que la dedicación influenciaba de manera positiva en el incremento de la satisfacción laboral mientras que el estrés laboral la reducía, de esta manera. Es muy importante tener en cuenta los indicadores del estrés laboral: la relación que se establezca con los diferentes jefes, sean inmediatos o no, podría contribuir al compromiso que tenga el colaborador con la organización, de igual manera con el desarrollo inadecuado del trabajo, el no conocer cuáles son los pasos para seguir para ejecutar una actividad podrían repercutir en los resultados que brindará a la organización.

Es importante acotar que lo reportado en este estudio, acerca de la dimensión dedicación de los colaboradores de la Corte Superior de Justicia, obtenida de un test UWES aplicada a un total de 57 colaboradores, fueron los siguientes: 5% manifestaron que su nivel de impregnación es Baja, debido a que no están orgullosos del trabajo que realizan dentro de su Institución, sin embargo, existe un pequeño

grupo que representa el 19% de los colaboradores el cual presentan un nivel de absorción alto, debido a que toman conciencia de su trabajo que realizan.

Como tercera correlación, se ha establecido el poder conocer la relación entre el factor absorción del *engagement* y el estrés laboral en cada uno de los colaboradores de una Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto. Se obtuvo que existe una correlación negativa, de magnitud baja de $-.153$, siendo baja significativamente. La absorción, constituye la capacidad del trabajador para poder compenetrarse y ser parte de manera íntima del trabajo que se encuentra realizando, en tal sentido, su evaluación es llevada a cabo mediante seis indicadores (ítems / afirmaciones), según lo establecido en la prueba UWES, estos son: Siento que el tiempo pasa rápido cuando me encuentro trabajando; Me sumerjo en el trabajo, tanto que pierdo la percepción de lo que ocurre alrededor mío; Encuentro felicidad cuando me encuentro concentrado en el trabajo; Me encuentro completamente inmiscuido en mi trabajo; me “dejo llevar” por mi trabajo.; y Me resulta complicado dejar de trabajar. Estos indicadores nos permitirán definir, más a detalle, cuáles son los resultados de las evaluaciones y conocer a la población.

Los resultados obtenidos por el presente estudio, sobre los colaboradores comprometidos con su trabajo, evidencia que el 45% presentan que su nivel de compromiso es muy bajo.

Por otro lado, contamos con las limitaciones del estudio, en donde la baja cantidad de población y la elección de la muestra posibilitan que no se generalicen los resultados obtenidos.

Además, la investigación se centró solamente en buscar el vínculo que existe entre las variables de Engagement y Estrés laboral. Así mismo, no se incorporaron otras rdtimaciones que estuvieran dirigidas a explicar las causas o consecuencias que derivan en las variables de estudio. Estas limitaciones son algunas de las cuales dificultan que los resultados obtenidos de la investigación fueran exactos.

CONCLUSIONES

1. Se rechaza la hipótesis general de investigación, en donde se asume que no hay una relación directa entre engagement y estrés laboral, llegando a concluir que los colaboradores no se encuentran comprometidos con su labor que realizan en dicha institución.
2. Los resultados encontrados demuestran que la dimensión vigor de la variable *engagement* y el estrés laboral no se relacionan, dando como resultado a rechazar la hipótesis de investigación formulada.
3. Se evidenció que no existe correlación entre la dimensión dedicación de la variable *engagement* con el estrés laboral, rechazando de esta manera la hipótesis formulada.
4. Se ha demostrado que no existe relación entre la dimensión absorción y el estrés laboral de los colaboradores, puesto que, el coeficiente de correlación obtenido fue de -0,153, rechazando así la hipótesis de investigación formulada para este objetivo.

RECOMENDACIONES

A los colaboradores de la Institución Estatal de la ciudad de Tarapoto que fue evaluada,

1. Desarrollar estrategias de motivación, mejorar los canales y formas de comunicación entre sus trabajadores, de esta manera, se busca afianzar e incrementar el vigor que puedan tener.
2. Desarrollar una cultura de trabajo óptima, en el que, a partir de la correcta dedicación y administración de su tiempo, sean capaces de poder avanzar con una mayor cantidad de trabajo, evitando con ello la carga laboral y finalmente el estrés.
3. Hacer recordar de forma continua a sus compañeros, así como a nuevos trabajadores, las políticas y fines que presenta la institución, haciendo que estos asimilen y absorban el propósito, haciéndolo suyos y efectivizando su trabajo.
4. A los futuros investigadores, desarrollar una investigación más holística dentro de la institución, con el fin de poder evaluar de manera independiente las variables tratadas, buscando de esta manera explicar el comportamiento de las mismas, y como es que estas se ven afectadas por otras variables.

REFERENCIAS

Amaya, B; Galvis, D; Acosta, G; Aguilera, L & Olarte, Y. (2019). *Impacto del estrés laboral en el bienestar de los empleados del área de fidelización de empresas de Emtelco*. Medellín, Colombia. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/1404/1.Tesis%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayuntamiento de Getafe. (2010). *Manual de control de estrés*. Madrid, ES: Editorial CEP, S.L. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3217438&query=Manual+de+control+de+estr%C3%A9s>

Araujo, J. y Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones: el caso de una empresa aeronáutica*. Tarragona: Editorial, Publicaciones URV. Recuperado de: <http://digital.publicacionsurv.cat/index.php/purv/catalog/view/13/14/40-1>.

Bedoya, A; Morales, J & Jiménez, L (2017). *Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga*. Guadalajara, México. (Tesis de licenciatura). Recuperado: <https://hdl.handle.net/10656/10431>

Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Argentina: Universidad Fasta. Recuperado de:

http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1

Bermudez, G. (2017). *Engagement y su relación con el Burnout en trabajadores administrativos*. Guadalajara, México. (Tesis de licenciatura). Recuperado: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7040/1/135813.pdf>

Cárdenas, T. (2014). *Engagement. Ilusión por el trabajo - Un modelo Teórico - conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos. Recuperado de: <http://iunaes.mx/wp-content/uploads/2014/02/LIBRO.-ENGAGEMENT.pdf>

Emmanuel, A. (2017). *Análisis de la relación entre el fenómeno burnout-absentismo laboral y Engagement-absentismo laboral en las empresas de Call Center de la provincia de Córdoba*. Argentina. (Tesis de licenciatura, Córdoba). Recuperado: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/16421>

Frías, M. (2016). *Análisis del Engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. Veracruz, México. (Tesis de maestría). Recuperado: <http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/46941>

Grau, J. (2005). *Estrés, salutogénesis y vulnerabilidad: repercusiones para la Psicología de la Salud contemporánea*. En E. Hernández y J. Grau (Eds.), *Psicología de la Salud: fundamentos y aplicaciones*. Guadalajara, México: Centro Universitario de Ciencias de la Salud.

Jiménez, A. (2012). Aclarando conceptos: *engagement* en comunicación. Madrid, España: PuroMarketing. Recuperado de: <http://www.puromarketing.com/55/12033/conceptos-engagement-comunicacion.html#>.

Lorente, L. y Vera, M. (2010, p. 17). *Las organizaciones saludables: El Engagement en el Trabajo*. Edirectivos 21. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>.

Mamani, E. (21 de 10 de 2015, párrafo. 22). *Estrés comienza a pasar factura a los jueces y fiscales*. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/sociedad/889916-estres-comienza-a-pasar-factura-a-los-jueces-y-fiscales>

Mithely – Troht Y Jenna G. Andersen. EE.UU, (2001, p. 27). *Escala de Estresores Laborales: The Laboral Stress Scale. Evaluación psicológica del estrés laboral*. DR. Cano, A. presidente de las SEAS. Recupero el 07 de marzo de 2018 de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/re_maest_adm_martha.sotelo_engagement.y.estres.laboral.en.docentes_datos.pdf
http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf

Moreno, J. y Garrosa, H. (2013, p. 75). *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral*. Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Oramas, A. (2015, p. 23 - 24). *Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Habana, Cuba.: Editorial Universitaria, 2015. (All rights reserved). Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11125983>

Organización Mundial de la Salud (OMS) (01 de 09 de 2017, párrafo 2). *México, primer lugar a nivel mundial en estrés laboral*. El universal De10.mx. Recuperado de <http://de10.com.mx/vivir-bien/2017/09/01/mexico-primer-lugar-nivel-mundial-en-estres-laboral>.

Peiró, J. (2010, p. 102). *Cuestiones fundamentales en la evaluación de los riesgos psicosociales: Avances y resistencias para su clarificación*. Revista de Prevención de Riesgos Psicosociales y Bienestar en el Trabajo, 02, 12-66.

Peiró, J. (2013, p. 9 - 54). *La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante*. En J. M. Peiró (dir.), *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: Ediciones CEF.

Peiró, J. y Tetrick, L. (2011, p. 292 - 315). *Occupational Health Psychology*. En P. Martin, F. Cheung, M. Kyrios, L. Littlefield, M. Knowles, B. Overmier y J. M. Prieto (eds.), *IAAP Handbook of Applied Psychology*. Wiley-Blackwell.

Sucuy, E. (2014, p. 6). *Los Efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la Empresa Blue Card Ecuador SA - Quito, año 2014*, Quito, Ecuador. Universidad Central.

Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados, un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos*. Holanda, Holanda: Universidad de Utrecht. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

Salanova, S. y Schaufeli, W. (2009, p. 154). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial. Recuperado de: https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_engagement_trabajo.pdf.

Salanova, M. Martínez, I. y Llorens, S. (2005, p. 351). *Psicología Organizacional Positiva*. en Palací, F. (Coord.). Madrid: Pearson Prentice Hall. Recuperado de: http://www.academia.edu/500975/Psicolog%C3%ADa_Organizacional_Positiva

Selye, H. (1956, p. 116). *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill.

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo*. (Tesis de postgrado, Trujillo). Recuperado: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
<https://doi.org/10.1108/02683940610690169>

Valdez, H., Ron, C. (2011, p. 6) *UWES – Utrecht work engagement Scale. Módulo de Atención Integral de la Comisaría General de Prevención y Reinserción Social del estado de Jalisco*. Recuperado el 07 de marzo de 2018,
http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_m anual_UWES_Espanol.pdf

Valiente, S. (2016, p. 16). *Marcas sonrientes: humor y engagement en publicidad* (1a ed.). Barcelona, España: UOC, All rights reserved. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11231316>.

Vila, G., Álvarez, D. y Castro, C. (2015, p.. 13). *Análisis del Engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia*. Santiago de Compostela, España: REDEMPRENDIA. Recuperado de https://www.redemprendia.org/sites/default/files/descargas/analisis_engagement_trabajo.pdf

ANEXO

ANEXO A.
Ficha sociodemográfica

Muy buenos días, a continuación, se le presentan algunos ítems que deberá de responder en su totalidad marcando con un aspa o escribiendo según corresponda. Sin más que precisar, se presentan los siguientes ítems:

1. Lugar de procedencia:

.....

2. Sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Edad:

- a) Entre 20 y 25 años
- b) Entre 26 y 30 años
- c) Entre 31 y 35 años
- d) Entre 35 y 40 años
- e) Más de 40 años

4. Estado civil:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Viudo
- d) Divorciado
- e) Separado
- f) Conviviente

5. Nivel de estudios:

- a) Secundaria
- b) Técnico superior
- c) Superior universitario

ANEXO B
Consentimiento informado

Lugar, fecha y año

Aceptamos participar de manera voluntaria en el desarrollo de esta investigación, misma que será conducida por _____. Hemos sido informados (as) acerca del propósito u objetivo de estudio es el siguiente

Además, hemos sido informados respecto a que tendremos que responder a ciertas interrogantes presentadas en cuestionarios, el cual tiene por tiempo de duración, alrededor de _____ minutos.

Reconocemos que toda aquella información que entregamos para el desarrollo del presente estudio es enteramente confidencial, por lo que no será empleada para algún otro propósito que no haya sido tratado en el presente estudio. de esta manera dejamos constancia acerca de que hemos sido informados de que contamos con toda la facultad de efectuar preguntas relacionadas con el el proyecto en cualquier momento, contando además con la capacidad de poder retirarnos del mismo cuando así lo consideremos, sin que esta acción traiga consigo perjuicio alguno contra nuestras personas.

Firma

ANEXO C

Utrecht Work Engagement Scale (UWES)

CUESTIONARIO

A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente : Una vez por semana	Muy frecuentemente Varias veces por semana	Diariamente

1. En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
2. Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Soy muy persistente en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
5. Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6
6. Mi trabajo está lleno de retos.	0	1	2	3	4	5	6
7. Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
8. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
11. Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor mío.	0	1	2	3	4	5	6
12. El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14. Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO D

Escala de Estresores Laborales

En el siguiente apartado, Ud. encontrará una serie de situaciones valoradas del 0 al 3 (0 1 2 3), otorgue un valor a cada situación, considerando cómo le afecta.

Responda con honestidad. No existen puntajes buenos ni malos.

Nº	SITUACIONES DE PREOCUPACION O DE INTERES	CRITERIOS
1	Exceso de crítica por parte de los jefes o supervisores	0 1 2 3
2	Conflictos con los jefes o supervisores	0 1 2 3
3	Temor de cometer errores en el tratamiento del usuario	0 1 2 3
4	Desacuerdo con el tratamiento del usuario	0 1 2 3
5	Tomar una decisión concerniente al cliente cuando el supervisor no se encuentra de inmediato disponible.	0 1 2 3
6	Ser interrogado(a) por el usuario sobre cuestiones que no poseo una respuesta satisfactoria.	0 1 2 3
7	Sentir inadecuada preparación para enfrentar las necesidades de los usuarios.	0 1 2 3
8	Carencia de oportunidades para hablar francamente con los compañeros acerca de los problemas de la sección.	0 1 2 3
9	Carencia de oportunidades para compartir experiencias con otros compañeros en la sección.	0 1 2 3
10	Carencia de oportunidades para expresar a otros compañeros de la sección mis sentimientos negativos hacia los usuarios.	0 1 2 3
11	Conflictos con mis superiores.	0 1 2 3
12	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de otra sección.	0 1 2 3
13	Exceso de crítica de los supervisores.	0 1 2 3
14	Dificultades para trabajar con un compañero en particular de la misma sección.	0 1 2 3
15	Grupo de compañeros y horarios impredecibles.	0 1 2 3
16	Carencia de tiempo para ofrecer atención empática al usuario.	0 1 2 3
17	Carencia de tiempo para completar todas mis tareas.	0 1 2 3
18	Carencia de personal adecuado para cubrir la sección.	0 1 2 3
19	Inadecuada información del jefe sobre el usuario.	0 1 2 3
20	Indicación del jefe o supervisor que parece ser inapropiada para el correcto tratamiento del usuario.	0 1 2 3
21	Desconocimiento de lo que puede informarse a un usuario.	0 1 2 3

22	Incertidumbre respecto a la operación o funcionamiento de un equipo especializado.	0 1 2 3	
23	Dormir por lo menos 4 noches a la semana durante 7 u 8 horas.	0 1 2 3	
24	Confiar en un familiar cercano dentro de un radio de 10 km.	0 1 2 3	
25	Hacer ejercicios hasta sudar.	0 1 2 3	
26	Fumar.	0 1 2 3	
27	Tomar bebidas alcohólicas.	0 1 2 3	
28	Tomar café.	0 1 2 3	
29	Asistir a actividades sociales o recreativas.	0 1 2 3	
30	Confiar mis problemas personales a mis amigos.	0 1 2 3	
31	Enfermar.	0 1 2 3	
32	Conversar sobre asuntos domésticos con las personas que convivo.	0 1 2 3	
33	Divertirme.	0 1 2 3	
34	Dedicar durante el día un rato a mi tranquilidad.	0 1 2 3	
35	Organizar racionalmente mi tiempo.	0 1 2 3	
36	Me siento feliz con mi trabajo.	0 1 2 3	
37	Quisiera cambiar de actividad	0 1 2 3	
38	Quisiera cambiar de institución en la que trabajo.	0 1 2 3	
39	Me siento feliz en mi hogar.	0 1 2 3	
40	Los problemas me afectan.	0 1 2 3	
41	Puedo tomar una decisión fácilmente.	0 1 2 3	
42	Me gustaría ser otra persona.	0 1 2 3	
43	Soy una persona simpática.	0 1 2 3	
44	Me cuesta trabajo acostumbrarme a algo nuevo.	0 1 2 3	
45	Soy popular entre las personas de mi edad.	0 1 2 3	
46	Se tienen en cuenta mis sentimientos.	0 1 2 3	
47	Me doy por vencido (a) fácilmente.	0 1 2 3	
48	Me cuesta mucho trabajo aceptarme como soy.	0 1 2 3	

ANEXO E

CRITERIOS DE INTERPRETACION ESCALA DE ESTRESORES

1 a 25	AUSENCIA DE ESTRÉS
26 a 43	NIVEL MINIMO DE ESTRÉS
44 a 57	ESTRÉS MANEJABLE
58 a 74	ELEVADO NIVEL DE ESTRÉS
75 a 85	NIVEL ALTO DE ESTRÉS
86 a 100	MUY ALTO NIVEL ESTRÉS

ANEXO F

PUNTOS DE CORTE SEGÚN MAGNITUD

Es un valor numérico obtenido luego de procesar los datos y nos indica la asociación entre dos variables (correlación bivariada) o entre más de dos variables (correlación múltiple).

El valor puede ser analizado cualitativamente (Ruiz, 2009).

Rango	Categoría
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.00 – 0.20	Muy Baja