



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima
Metropolitana, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

GALLO CHUQUIYURI, Fabiola

ASESOR:

Mg. MANRIQUE TAPIA, César Raúl

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) Gallo Chuguyuri Fabiola
cuyo título es: Engagement y estrés laboral en asesores
de un call center de Lima Metropolitana, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
quince (letras).

Lima Norte, 04 de agosto del 2018.



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Principalmente a Dios por ser mi soporte espiritual en toda esta etapa, así como también a mi familia por su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi madre, por su ejemplo, su amor sincero y el sacrificio constante que hace día tras día por mí.

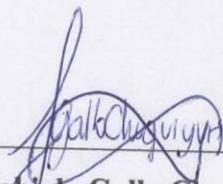
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Fabiola Gallo Chuquiyuri, con DNI: 48453067, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 14 de abril del 2018



Fabiola Gallo Chuquiyuri
DNI 48453067

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Fabiola Gallo Chuquiyuri

Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de la investigación	31
2.2. Variables y operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos de evaluación	57
Anexo 2: Autorización del uso del instrumento por parte de autor original	60
Anexo 3: Resultados de la prueba piloto	63
Anexo 4: Carta de Autorización	70
Anexo 5: Consentimiento Informado	71
Anexo 6: Criterio de jueces	72
Anexo 7: Matriz de Consistencia	73
Anexo 8: Acta de originalidad firmada por el asesor	74
Anexo 9: Formato Print de Turnitin	84
Anexo 10: Acta de autorización de publicación en el repositorio	85
Anexo 11: Formato de autorización para publicación electrónica	86
Anexo 12: Formato Autorización de la versión final del trabajo de investigación	87

Índice de tablas

Tabla 1	Prueba de Kolmogorov – Smirnov para las variables de Engagement y Estrés laboral	38
Tabla 2	Correlación de Rho Spearman entre el engagement y el estrés laboral	39
Tabla 3	Niveles de las dimensiones de Engagement y total	40
Tabla 4	Niveles de las dimensiones de Estrés laboral y total	41
Tabla 5	Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del engagement y el estrés laboral	41
Tabla 6	Prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney del engagement de los asesores de call center según sexo	42
Tabla 7	Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del engagement de los asesores de call center según edad	42
Tabla 8	Prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney del estrés laboral de los asesores de call center según sexo	42
Tabla 9	Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis de estrés laboral de los asesores de call center según edad	43
Tabla 10	Estadísticos descriptivos del Engagement	44
Tabla 11	Estadísticos descriptivos de Estrés laboral	46
Tabla 12	V de Aiken de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker	63
Tabla 13	Prueba Binomial de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker	64
Tabla 14	Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker	64
Tabla 15	Percentiles para las dimensiones y el puntaje total de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker	65
Tabla 16	V de Aiken del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS	66
Tabla 17	Prueba Binomial del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS	67
Tabla 18	Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS	67
Tabla 19	Percentiles para las dimensiones y el puntaje del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS	68

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el engagement y estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana. El diseño de estudio que se utilizó fue no experimental-transversal de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra censal (n=120) que estuvo conformada por todos los trabajadores del área de ventas de tarjetas de crédito para el Banco Scotiabank, incluyendo el sexo femenino y masculino. Los instrumentos que se utilizaron para la medición de las variables fueron: la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo de Schaufeli y Bakker (2003) y el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT - OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson (1989). Los resultados mostraron que existe una correlación inversa y significativa de nivel débil entre el engagement y el estrés laboral, lo cual quiere decir que a mayor engagement menor estrés laboral o viceversa. En cuanto a las diferencias significativas entre las variables estudiadas y el sexo y edad, se evidencio que no se establecen diferencias significativas.

Palabras Claves: engagement, asesores, call center, estrés laboral.

ABSTRACT

The objective of the following investigation was to determine the relationship that exists between the engagement and work stress of the advisors of a call center in metropolitan Lima. The study design that was used was non experimental-transversal of correlational descriptive type. It was worked with a census sample (n = 120) that was made up of all workers in the credit card sales area of the bank Scotiabank, including female and male. The instruments used to measure the variables were: Schaufeli y Bakker's Utrecht Work Engagement Scale (2003) and the Labour Stress Questionnaire of the OIT-OMS supported by Ivancevich y Mattenson (1989). The results showed that there is an inverse and significant correlation of weak level between engagement and work stress, which means that the higher the engagement, the lower the work stress or vice versa. Regarding the significant differences between the variables studied and sex and age, it was evidenced that no significant differences were established.

Keywords: engagement, advisors, call center, work stress.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Desde la aparición de la industrialización en el mundo, la producción ha sido el factor de mayor relevancia dentro de las organizaciones, debido a que el objetivo de cada sistema era y es hasta el día de hoy el lograr trascender e implantarse en el mercado. Inicialmente destacó la plusvalía como método de trabajo, en donde el trabajador era considerado como un instrumento más de la empresa, este no tenía la posibilidad a reclamos o a exigencias en cuanto a sus necesidades y se le llamaba el apéndice de las máquinas, ya que no poseía un carácter humano sino más bien instrumental, mediante el cual se podían llegar a los objetivos planteados, al lado de la maquinaria y el capital económico (Chiavenato, 2000, p. 11).

Recién con el paso del tiempo y con los continuos cambios de paradigmas, el hombre logró poco a poco cobrar mayor importancia, hasta llegar a convertirse en el mejor capital humano e intelectual de toda organización, las corporaciones empezaron a ponerle mayor énfasis a la potenciación y estimulación de cada uno de sus colaboradores, viéndolos ahora como su mejor inversión.

Sin embargo, si bien esta nueva visión ha logrado impactar a grandes organizaciones, su magnitud no ha llegado en sintonía a todas, tal como lo señala un artículo de Universia (2014) en el cual la firma Gallup realiza un estudio sobre “felicidad laboral”, en este se confirma que existe una inestabilidad en cuanto a la felicidad laboral de los trabajadores a nivel mundial, partiendo del hecho de que más del 50% no se siente en armonía con su centro de trabajo ni con sus funciones y más del 20% evidencia un sentimiento de desconexión laboral, restando únicamente un porcentaje menor al 15% de colaboradores que se sienten felices y aquellos que quedan no perciben ningún sentimiento significativo hacia sus labores, lo cual notoriamente indica que, no todas las organizaciones ponen en práctica aquellos métodos positivos dirigidos a que los colaboradores se sientan en conexión.

De esta situación no se exime Perú, en donde así como existen empresas que buscan que sus colaboradores se conecten e identifiquen con sus funciones y se comprometan con los objetivos organizacionales, existen aquellas que no le otorgan la

debida atención al desarrollo y/o incremento de esa sensación de conexión psicológica, llegando al punto de que estos manifiesten en ocasiones estados de estrés y sobrecarga laboral en donde la productividad es la mayor afectada, tal como lo constata un estudio realizado por la firma venezolana Psicoliado en un artículo de Universia (2013) en el cual, se evidencia que más del 50% de la productividad de los colaboradores peruanos se ve reducida directa y rotundamente por los efectos del estrés laboral, es decir que, a menor búsqueda de sentimientos positivos de los empleados por parte de sus empleadores, menor producción retornará de aquellos, originando problemas graves en el cumplimiento de las metas empresariales.

En base a lo mencionado y para darle mayor validación, la felicidad laboral es un componente indispensable en todo sistema empresarial, puesto que trae consigo una fuerte carga de satisfacción y es la responsable de que se incremente el involucramiento y dinamismo por parte del colaborador, lo cual colinda directamente con la productividad, tal como lo indica Genoveva Vera, coach ejecutiva experta en liderazgo, citada por Lira (2016) en un artículo publicado por la revista Gestión; los empleados que perciben bienestar en sus empresas y se sienten comprometidos son los principales colaboradores que por lo general evidencian una mayor productividad. Por lo tanto, es imprescindible que se origine un cambio de visión en el estado peruano, en donde se brinde mayor énfasis al estudio de aspectos positivos dentro de las organizaciones que sirvan de motor en la obtención de mejores resultados a nivel holístico.

De este modo, podemos observar que si hablamos de constructos negativos, el estrés laboral será uno de los más sobresalientes, en tanto al aspecto positivo uno de los temas más importantes de tratar si una organización desea obtener resultados eficaces es el engagement, ya que es un término que ha contribuido grandemente en el cambio de paradigma sobre la salud de las personas y empleados, y permite que el sentido de conexión del colaborador sea estudiada, este parte de la definición de ser un estado permanente en donde el empleado se siente entusiasmado, vigoroso y absorto con todo lo relacionado a su empleo (Schaufeli y Bakker, 2003, p. 6).

Así mismo, esta idea es respaldada por la gerente de Recursos Humanos de Univel Gabriela Corvetto, en el blog en línea de Aptitus (2015) quien menciona que el engagement es un término sumamente importante dentro toda organización, ya que permite

que estas logren saber cuán comprometidos se encuentran sus empleados respecto a sus labores y sus puestos, así como también permite que dichas empresas tomen conciencia de lo que están haciendo mal para poder mejorarlo y potenciar a que este constructo se vuelva notorio y se disminuya la existencia de agentes nocivos en la organización.

Por último, cabe detallar que la presente investigación está dirigida a los asesores de un call Center de Lima Metropolitana, una población más en la cual es importante estudiar dichos factores positivos y/o negativos que influyen directamente en la realización eficaz de sus labores, sobre todo considerando que es una población que está en constante presión, puesto que existen metas mensuales de las cuales depende que estos reciban o no una buena remuneración, también por el hecho de que la productividad más que un sentido de producir, tiene un significado de lograr realizar las actividades laborales de manera óptima.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Investigaciones internacionales

Porto (2015) realizó un estudio sobre la salud laboral en los teleoperadores, desde un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo, el diseño que utilizó fue empírico, transversal y longitudinal, así como descriptivo, ex post facto, cuantitativo y cualitativo, con predominancia cuantitativa, por ello lo definió como mixto y concomitante. El objetivo de la investigación fue verificar la salud laboral por intermedio de la identificación del nivel de estrés, del síndrome de burnout, de la resiliencia y del engagement en teleoperadores, la muestra que se utilizó fue de 500 trabajadores de una empresa de teleoperadores de la ciudad de Curitiba, los instrumentos que se utilizaron fueron el MBI - Maslach Burnout Inventory para evaluar el burnout, el Inventario de Resiliencia (IR) para medir los niveles de resiliencia, el UWES - Utrecht Work Engagement Scale para evaluar el engagement y el ISE - Inventario de Sintomatología de Estrés. Los resultados principales que se obtuvieron del estudio fueron que en cuanto al estrés los trabajadores presentan tendencia a elevados índices de estrés, una vez sumadas las puntuaciones medias y altas, la predominancia ha sido del 60,8 % síntomas psicológicos y 85,6 para síntomas físicos, en cuanto al burnout, un 69,3% de estos estaban exhibiendo eficacia alta en sus actividades laborales. Como el burnout es evaluado por la eficacia profesional disminuida, se observa el 14,4% para esta dimensión,

es decir no prevalece la existencia de burnout. En cuanto a la resiliencia se puede inferir que por el hecho de cuatro de las seis dimensiones de este instrumento concentran gran parte de las escalas en el nivel mediano, además de otra en el nivel alto, que los trabajadores tenían un nivel mediano de resiliencia. Por último, podemos indicar en cuanto al engagement que existía predominancia de nivel medio en sus tres escalas; absorción= 41,8%, dedicación= 34,3%, vigor= 32,4% lo que permite deducir que los trabajadores, en su mayoría, demostraban de moderado a poco engagement en sus actividades laborales.

Sucuy (2014) investigó los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito, el diseño que se emplea en dicha investigación es no experimental de tipo correlacional, el objetivo fue determinar si existe influencia del engagement en el desempeño laboral, la muestra para esta investigación fue censal, ya que se consideraron a todos los colaboradores, los instrumentos que se utilizaron fueron el Test de Hewitt para medir el engagement y un Formulario de Evaluación al Desempeño. Los resultados que se lograron obtener del estudio fueron que dentro de dicha organización el 74,47 % de los trabajadores evidencia un nivel alto de engagement, en cuanto al desempeño laboral se obtuvo un 93,16% lo cual supone también un nivel alto de dicho constructo, concluyendo que el desempeño y el engagement están íntima, estrecha y directamente relacionados.

Serrano (2014) desarrolló un estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al Engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz, en la ciudad de Nuevo León, México. El objetivo era medir el nivel de engagement que se evidencia en los trabajadores de manera global y por el tiempo de antigüedad, se realizó mediante un diseño metodológico exploratorio ex post facto transversal descriptivo, la muestra fue de 118 personas del sexo masculino y femenino, a la cuales se les aplicó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), dentro de los resultados se obtuvo que los empleados evidenciaban un 89.85 % de engagement en el trabajo, lo cual es considerado un nivel alto, con respecto a su antigüedad los empleados con una antigüedad menor a un año tienen como resultante un 90.19% de engagement en el trabajo, de uno a tres años 91.80% y por ultimo de tres años en adelante un 88.93%, por lo tanto podemos decir que el nivel de engagement en la empresa es alto, y el tiempo de antigüedad influye en porcentajes pequeños pero igualmente significativos, a mayor tiempo de permanencia en la organización menor es el nivel de engagement.

López, Guerrero y Navarro (2014) investigaron la Relación entre Inteligencia Emocional y Engagement en trabajadores de una universidad privada de la región Centro Occidente. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el engagement. En cuando al enfoque fue cuantitativo de tipo correlacional, con un diseño de investigación no experimental transaccional, la muestra que se utilizó fue de 272 sujetos, los instrumentos para la medición fueron el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES) y el Wong para medir inteligencia emocional, validado en España por Marisa Salanova. En cuanto a los resultados se obtuvo que, el promedio de inteligencia emocional en los trabajadores fue de 6.18, de los 7 puntos posibles, y el promedio de la variable engagement fue de 4.57, de 6 puntos como máximo. La conclusión de dicho estudio fue que no existe relación significativa entre estos dos constructos, ya que el engagement puede medirse por otros factores externos e internos que son grandes influyentes para que este se desenvuelva, sin embargo, la inteligencia emocional también participa como regulador para direccionar dichos sentimientos positivos hacia el trabajo.

1.2.2 Investigaciones nacionales

Henríquez (2017) realizó un estudio sobre el estrés Laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación, este tenía por finalidad describir el nivel de engagement y estrés laboral y determinar si existía relación entre ambas variables, su diseño es no experimental transversal de tipo correlacional, la muestra fue de 50 colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Los instrumentos que se utilizaron para la medición fueron el cuestionario de estrés laboral de la OIT OMS y la escala UWES de engagement en el trabajo. Entre los resultados se obtuvo que el nivel predominante de estrés laboral es alto con un 58%, en el caso del engagement, el nivel predominante es el muy bajo con un 70% de colaboradores que lo evidencian, por último, en cuanto a la correlación entre ambas variables, se obtuvo de este estudio que existe una correlación negativa muy débil.

Romero (2017) llevo a cabo un estudio sobre el estrés laboral y la rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres, la finalidad de este era determinar la relación entre las variables de estrés laboral y rotación de personal, el diseño de investigación fue no experimental – transversal de tipo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 118 asesores comerciales. Los instrumentos que se utilizaron fueron

el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson y el Inventario de personalidad con tendencia a la rotación de personal de Juan José Kaneko. Los resultados mostraron que existe relación positiva y significativa entre las dos variables, así mismo, se evidenció que el 61% de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio bajo de estrés laboral y que el 44,9 % de asesores comerciales se encuentra en un nivel promedio alto respecto a la rotación de personal.

Chávez (2016) desarrolló una investigación de estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electrosur S.A., el cual estaba dirigido a analizar el efecto que puede producir el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores, la investigación fue no experimental, básica o pura, de nivel descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores del área administrativa - operativa. El instrumento que se aplicó para la medición fue una encuesta previamente validada, la cual estaba constituida de 25 preguntas, de esta se obtuvieron los siguientes resultados; el estrés interfiere directamente en el adecuado desarrollo del desempeño laboral, y el factor principal que afecta a los colaboradores es la sobrecarga laboral en la empresa, esta sobrecarga disminuye su rendimiento y por lo tanto su desempeño.

Salirrosas y Rodríguez (2015) realizaron un estudio sobre el Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015, el objetivo era lograr establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los colaboradores, fue un diseño descriptivo correlacional, la muestra que se utilizó estuvo conformada por 121 asesores, según muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la medición se aplicó una encuesta llamada karasek utilizando la escala Likert. Los resultados que se pudieron obtener en base a dicho estudio fueron principalmente que, existe una relación significativa entre el nivel de estrés y el desempeño laboral, lo cual nos confirma que un alto nivel de estrés en los asesores puede originar dificultades, incomodidades y por consiguiente un inadecuado desempeño laboral, los principales factores que repercuten en los colaboradores son la poca e inestable comunicación que existe entre el superior y el subordinados, así como la carencia de compañerismo, empatía y comunicación entre los compañeros de trabajo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Engagement

1.3.1.1 Concepto Engagement

El Engagement en el ámbito laboral surgió por primera vez en el año 1990, en uno de los trabajos de William Kahn, en donde este investigaba los problemas que presentaban los empleados en sus centros de labores y las estrategias o métodos que se podían utilizar para enfrentar dichos inconvenientes, a partir de estos estudios el engagement empieza a relacionarse con el compromiso (Cárdenas, 2014, p. 31).

Posteriormente, Maslach y Leiter en el año 1997 empiezan a vincularlo con el burnout, ellos estaban intentando encontrar un constructo que, en vez de generar emociones negativas, generara emociones positivas hacia el trabajo, de dicha interrogante nace o se empieza a considerar al engagement como el polo opuesto al burnout (Cárdenas, 2014, p. 33).

Sin embargo, luego de comprobar que considerar al engagement como polo opuesto al burnout traía consecuencias negativas, se le brinda una definición más individualizada y sin ningún tipo de vinculación con el burnout, es así como se le da la definición de:

“Estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular” (Schaufeli, Salanova, González – Roma y Bakker, 2001, p. 74).

1.3.1.2 Dimensiones del Engagement

Según los estudios más notorios sobre el engagement, este constructo posee una naturaleza trifactorial, lo cual quiere decir que se compone de tres dimensiones:

- **Vigor**

Capacidad para realizar grandes esfuerzos y ser constantes, así mismo para brindar soluciones rápidas a la diversidad de problemas que se pueden desenvolver en una

organización, posee un carácter relacionado a la perseverancia y a la resiliencia, puesto que el individuo se comporta como alguien con convicción y que es consciente de sus objetivos (Schaufeli, et al., 2001, p. 74).

- **Dedicación**

Implica vivenciar sentimientos de entusiasmo por las labores, así mismos sentimientos de orgullo por lo que se ejerce, ver y considerar el trabajo como un reto el cual debe ser alcanzado y superado, y en el cual es indispensable involucrarse a totalidad (Schaufeli, et al., 2001, p. 74).

- **Absorción**

Implica que el empleado se sienta completamente concentrado y feliz al momento de ejecutar sus actividades laborales, al punto de sentir incomodidad y pesar al momento de la culminación de su jornada laboral (Schaufeli, et al., 2001, p. 74)

1.3.1.3 Precedentes del Engagement

1.3.1.3.1 Precedente Positivista

La visión sobre el ser humano desde esta perspectiva fue la de verlo como un individuo con capacidades, este enfoque tuvo gran controversia, puesto que no solo busco ver al hombre de manera positiva, sino también dejar de lado la necesidad por estudiar primordialmente los aspectos negativos que influyen en su capacidad de desarrollo, y centrarse más en aquellos de panorama más satisfactorio, es decir enfocarse más en la salud que en la enfermedad.

Por años, la Psicología de la Salud Ocupacional ha estado fuertemente interesada en el malestar, en curar lo males y lograr entenderlos, tal como se indica en una revisión respecto a las investigaciones que se han desarrollado en base a aspectos positivos y negativos de la *Journal of Occupational Health Psychology*, en donde se manifiesta que el 95% de estas han tratado de malestares y dolencias, y lo restante dirigido a evaluar y comprender aspectos positivos entre los cuales se encontró la motivación y la satisfacción en el en trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003, p. 5).

Sin embargo, los tiempos actuales han cambiado, la psicología positiva está tomando mayor importancia y volviéndose más trascendente, ya que busca explicar y entender las capacidades del hombre, este nuevo enfoque complementa a los anteriores, y también ha logrado captar la atención de la psicología organizacional, la cual ha empezado a analizar diversos constructos positivos y entre ellos, al engagement en el trabajo, el cual es considerado como polo opuesto al burnout. (Schaufeli, et al., 2003, p. 5).

1.3.1.4 Enfoque Teóricos

1.3.1.4.1 Enfoque Humanista

Como se sabe, el humanismo es una teoría que tiene como principal ponente al psicólogo estadounidense Abram Maslow, quien se centró en explicar e investigar las potencialidades del hombre, como son; la creatividad, la autonomía, el afecto, entre otras, él consideraba dentro de sus planteamientos que el ser humano es un individuo que se puede sobreponer y enfrentar a las diversas situaciones que se presentan en la vida, sin embargo, manifestó que el principal objetivo de este no es únicamente lidiar con las situaciones estresantes, sino también el lograr desarrollarse y madurar (Cárdenas, 2014, p. 25-26).

De esta forma parte la creencia de que el ser humano es un individuo que posee la capacidad para desarrollar resiliencia, perseverancia y autoestima, así como también, es alguien con la capacidad de lograr cambios significativos tanto a nivel personal como social, y estos motores para lograr dichos cambios son las necesidades básicas y los motivantes establecidos por Maslow, en donde:

“[...] una necesidad es la carencia, déficit o falta de algo y la motivación es un deseo, un impulso por algo para satisfacer esa necesidad” (Cárdenas, 2014, p. 26).

A raíz de estos planteamientos sobre necesidades y motivantes, surge la idea de dividirlos en una pirámide, la cual explicará de manera ascendente como el hombre va desarrollándose, desde las necesidades más elementales y básicas hasta aquellas que tienen una carga más psicológica, dentro de dicha pirámide y según el orden establecido por el autor de la teoría, podemos decir que la primera viene a ser la fisiológica, posterior a esta

continua la necesidad de seguridad, pertenencia, reconocimiento y por último la de autorrealización.

De este modo, el gran aporte que se da por parte de la psicología humanista en cuanto al engagement, es que toma en cuenta al individuo como alguien importante, que debe encontrarse en el centro de atención, en donde sus necesidades son imprescindibles de ser cumplidas, estimulando a que el concepto y percepción que tengan sobre su lugar de trabajo y sobre sí mismos sea favorable (Cárdenas, 2014, p. 25).

Partiendo de ello, podemos también decir que, el término engagement se puede explicar o relacionar con el estudio de las necesidades básicas propuestas por Maslow, arrancando con la necesidad de seguridad, la cual pretende observar y analizar a los trabajadores dentro de sus ambientes laborales, así mismo ver la forma en que se relacionan y si esta relación es favorable o no para ellos, por otro lado, con la necesidad de pertenencia, puesto que los trabajadores buscan ser aceptados por el grupo y sentirse involucrados e identificados, y por último, con las necesidades de reconocimiento y autorrealización, en donde en la primera el individuo tiene como objetivo el ser notado y tomado en cuenta por parte de sus superiores y compañeros, y en la segunda, se analiza la forma para mejorar el desempeño laboral, la efectividad y los métodos para ser más productivos (Cárdenas, 2014, p. 27-28).

1.3.1.5 Determinantes del Engagement

Si bien se desarrolló un número considerable de estudios hacia el engagement, el determinante o detonante para que este constructo tome mayor amplitud en el contexto laboral se dio durante y posterior a los estudios dirigidos a entender el síndrome de burnout, puesto que durante décadas el foco de atención había sido el intentar comprender el síndrome de sentirse quemado por el trabajo.

De este modo, luego de haber estudiado durante más de 25 años este síndrome, resulta algo sumamente lógico el plantearse nuevas preguntas, sobre si existe o no un estado positivo, un estado persistente en donde el empleado pueda ser capaz de sentirse identificado con sus labores y motivado a potenciar el desarrollo no solo personal sino también laboral (Salanova y Schaufeli, 2004, p. 114).

Como resultado a estos planteamientos surge el engagement, término en el cual, como polo opuesto al burnout, los trabajadores evidencian una conexión afectiva hacia sus actividades laborales, y se perciben así mismos como individuos capaces de hacerle frente a las demandas que se les presenten en los diferentes contextos (Schaufeli, et al., 2003, p. 6).

Podemos decir entonces que, mientras que los empleados que manifiesta burnout no evidencian esa sensación de identificación laboral, y se sienten agotados, sin energía y sin motivantes, aquellos que poseen engagement percibirán sus labores de una manera más positiva, se sentirán vigorosos y sumamente entusiasmados por realizar con prontitud y con empeño las actividades de su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2003, p. 5).

Pues bien, partiendo del hecho de que ambos constructos comienzan a ser considerados como opuestos, y existiendo una prueba para el síndrome de estar quemado, llamado MBI Maslach Burnout Inventory, empieza a considerarse que puntajes bajos en esta escala evidenciarían engagement en dichos colaboradores a los que se les aplico la prueba.

Sin embargo, este tipo de medición empieza a decaer, partiendo dos premisas como sustento a esta oposición, la primera en la que se menciona que no es factible que ambos conceptos puedan relacionarse tan perfectamente, es decir que no necesariamente cuando un empleado no padece de burnout quiere decir que está evidenciando engagement, y el segundo plano que dos variables o constructos no pueden medirse con un solo cuestionario, ya que el estudio empírico no sería viable (Schaufeli & Bakker, 2003, p. 6).

Debido a ello, ambos conceptos empiezan a estudiarse por separado, y surgen dos principales estudiosos que en lo posterior serán los representantes del engagement; Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, con ellos surge el UWES de Engagement en el trabajo y su validación se da en más de 13 países a nivel mundial.

Ambos confirman que, tanto el engagement como el burnout son variables que necesitan ser estudiadas y evaluadas de manera independiente, y que no necesariamente personas que obtiene puntajes altos en la escala de burnout obtendrán puntajes bajos en la escala de engagement, un empleado puede no sentirse quemado por el trabajo, pero no necesariamente quiere decir que sea un empleado engaged (Schaufeli, et al., 2003, p. 6).

1.3.1.6 Modelos Teóricos del Engagement

Los antecedentes teóricos del engagement se concentran en dos principales ramas; la psicología humanista y la psicología positiva, sin embargo podemos decir que el engagement es un constructo nuevo y de reciente utilización, que si bien ha generado grandes cambios y nuevas investigaciones, no es una variable constituida en toda su extensión, aun no existe una teoría que lo respalde a totalidad, sin embargo han podido identificarse dos modelos conceptuales que de uno u otro modo logran explicarlo (Cárdenas, 2014, p. 94).

1.3.1.6.1 Modelo de demandas y recursos laborales (DRL)

Sus autores son Bakker y Demerouti, nace como parte de la psicología de la salud ocupacional y está considerado como una de las teorías fundamentales que estaban centradas en todos los aspectos motivacionales, de este modo detalla que contamos con dos tipos de bienestar psicosocial; el engagement y el burnout (Cárdenas, 2014, p. 40).

Del mismo modo, este modelo indica que el engagement debe ser estudiado en simultaneo junto al burnout, ya que ambas variables no pueden ser desvinculadas por su carácter opositorio, de esta forma considera que ambos poseen indicadores por evaluar, en el caso del engagement el indicador con el que se relaciona es el bienestar del empleado y en el caso del burnout, el indicador con el que se relaciona es el malestar del empleado (Cárdenas, 2014, p. 40).

Caracterización del modelo

a) Demandas

Son consideradas demandas todas aquellas exigencias que la estructura y funcionalidad del trabajo requieren, es decir la caracterización de la empresa que solicita esfuerzo por parte del empleado, de modo que, puedan ser ejecutadas y llevadas a cabo sin inconvenientes, dicho esfuerzo supone un desgaste físico y/o psicológico al momento de su realización (Cárdenas, 2014, p.42).

b) Recursos laborales

Hacen referencia a las necesidades básicas de los seres humanos, tales como ser competentes en lo que hacen, tener autonomía y poseer adecuadas relaciones interpersonales, funcionan como motivadores intrínsecos ya que fomentan el desarrollo

personal y el aprendizaje constante de cada uno de los colaboradores, así como también toman el valor de motivadores extrínseco, ya que influyen en el logro de los objetivos organizacionales (Cárdenas, 2014, p.43).

Tipos de Bienestar psicosocial

a) Burnout y deterioro en la salud

Generalmente se desenvuelve cuando los trabajadores les hacen frente a grandes demandas laborales y pocos recursos otorgados por los superiores, de modo que, para poder realizarlos los individuos tienen que hacer un incremento en sus esfuerzos, con el objetivo de alcanzar las altas demandas de manera satisfactoria y lograr concluir el trabajo (Cárdenas, 2014, p. 42).

b) Engagement y el proceso motivacional

Se genera cuando los trabajadores utilizan los recursos laborales que poseen o se les otorgan, es decir sus características físicas, psicológica y organizacionales, de este modo pueden hacer frente a las demandas generadas por la organización (Cárdenas, 2014, p. 44).

Por lo tanto, podemos decir que el objetivo del modelo DRL, es concretar que la carencia de recursos laborales generará un crecimiento o incremento de las demandas laborales, de tal modo que se desarrollará el síndrome de burnout y con ello un daño en la salud, por otro lado, el uso adecuado de los recursos laborales promoverá los procesos de motivación en el trabajo y con ella se generará el engagement (Cárdenas, 2014, p. 44).

1.3.1.6.2 Modelo JDR

Este modelo generado por Bakker y Leiter pretende pronosticar el engagement en el trabajo, para ello plantea que el engagement se puede desenvolver cuando se brindan los recursos laborales adecuados, cuando se poseen buenos y potentes recursos personales, así como un elevado capital psicológico (Cárdenas, 2014, p. 44).

Así mismo, dicho modelo se compone de dos características fundamentales, ligadas al aspecto laboral, las cuales se clasifican en demandas laborales y recursos laborales (Bakker & Demerouti, 2014, p. 2).

Características del modelo

a) Demandas laborales

Son todos los aspectos del lugar de trabajo que desgastan la energía, como la carga laboral, ciertas tareas complejas encomendadas por los superiores, los conflictos laborales, así mismo mientras la carga y las tareas complejas pueden ser consideradas como demandas de desafío que ayudan al crecimiento y al buen desempeño, los conflictos son aquellos que obstaculizan y socavan el rendimiento del empleado o colaborador (Bakker & Demerouti, 2014, p. 2).

b) Recursos laborales

Son los aspectos laborales que contribuyen y ayudan al empleado a lidiar y hacerle frente a las demandas laborales exigidas por los empleadores, así como también al cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa o por el mismo individuo a nivel organizacional, entre ellas tenemos; la retroalimentación, el apoyo social, la variabilidad de habilidades, etc. Estas motivan y dan significado a los colaboradores así mismo logran satisfacer las necesidades básicas como la competencia y la autonomía (Bakker & Demerouti, 2014, p. 2).

1.3.2 Estrés

1.3.2.1 Concepto estrés

La definición de este ha tenido un largo recorrido conceptual conforme han ido transcurriendo los años, paso de ser un término muy utilizado en la física y arquitectura, a convertirse en un concepto sumamente utilizado en la medicina y psicología, en la física era considerado como una fuerza que presiona a un cuerpo de tal modo que lo deforma o lo rompe, en la psicología hace referencia a fuertes demandas del exterior que hacen que el individuo sienta que se agotan sus fuentes de afrontamiento (Merín, Cano & Miguel, 1995, p.114).

Fue Walter B. Cannon quien en el año 1920 lo introdujo formalmente a la medicina, él fue también uno de los primeros en definir el término estrés, luego de grandes años de estudio y dedicación, conceptualizó al constructo como aquellas condiciones

externas e internas por las cuales nuestro organismo se manifiesta, con el objetivo de poder restaurar los estados internos del cuerpo (Gómez y Escobar, 2002, p. 274).

Sin embargo, la definición más reconocida del estrés es la basada en la respuesta, la cual fue elaborada por Hans Selye, considerado padre del estrés, él la define como una respuesta general que tiene el organismo frente a cualquier estímulo estresor o situación estresante del medio (Torres, 2015, p. 1).

1.3.2.2 Tipos de Estrés

a) Eustrés

Considerado como el estrés “bueno”, de este depende nuestro desarrollo óptimo, funciona como motivante y también es el que permite nuestro crecimiento y supervivencia, así mismo nos impulsa a seguir objetivos, a establecer nuevos retos y es el que nos otorga la energía necesaria para poder avanzar (Camargo, 2004, p.79).

b) Distrés

Considerado como el estrés negativo, ya que es el que genera patologías y destruye e inhibe el desarrollo óptimo del organismo, así mismo es acumulable y contribuye al aceleramiento del envejecimiento (Camargo, 2004, p.79).

1.3.2.3 Fisiología del Estrés

En el año 1915 Walter Cannon, dirigió su trabajo a intentar entender la elevada secreción de adrenalina luego de que el organismo haya sido expuesto a una gran carga externa, su estudio se enfocó en analizar la adaptación de la respuesta al estrés frente a emergencias, denominó de este modo a dicha reacción como “reacción de alarma”, de la cual depende el equilibrio óptimo del organismo para continuar funcionando adecuadamente, para él los componentes que intervienen en el desarrollo de esta son el sistema nervioso simpático y la medula suprarrenal, el primero secretor de noradrenalina y el segundo de adrenalina (Gómez et al., 2002, p. 274).

Por otro lado, los estudios de Hans Selye estuvieron dirigidos al análisis y evaluación de las patologías del estrés y sus características generales, definiéndolo como un síndrome general de adaptación en el cual participa el sistema endocrino y los

glucocorticoides, los cuales son inespecíficos y le otorgaron esta inespecificación al estrés, lo cual quiere decir que la respuesta de estrés se desarrolla frente a cualquier estresor (Gómez et al., 2002, p. 275).

Finalmente, se concluye que el estrés se rige por las órdenes del sistema nervioso central y la dirección e influencia que este ejerce sobre los tres sistemas corporales; el sistema nervioso endocrino, el autónomo y el inmune, en esta respuesta se desenvuelven neurotransmisores centrales y periféricos, como la noradrenalina mediante la división simpática y la liberación de hormonas a través de las glándulas suprarrenales (Gómez et al., 2002, p. 275).

1.3.2.4 Modelos Teóricos de Estrés

1.3.2.4.1 Teoría centrada en la respuesta

Las teorías centradas en la respuesta se enfocan más en aspectos fisiológicos del estrés, el principal aporte fue el de Hans Selye, en donde se busca explicar el estrés en base a las respuestas fisiológicas que este genera, sin embargo, anterior a él Cannon ya había realizado estudios sobre estas respuestas rápidas a las emergencias y cómo el cerebro en estos casos generaba mayor adrenalina para potenciar la atención y las reacciones rápidas.

Así mismo, fue Cannon quien después de grandes estudios introdujo los términos “homeostasis” y “respuesta de lucha o huida”. En cuando a la homeostasis la definió como un proceso en el cual el organismo mantiene en consonancia las condiciones internas que son indispensables para vivir, y con respecto a la respuesta de lucha o huida, son las acciones que toma el organismo frente a un desequilibrio de dichas condiciones internas, provocadas por un agente nocivo (Mateo, 2013, p. 25).

Posterior a Cannon, fue Hans Selye quien continuó por esta línea de estudio de la homeostasis y la adaptación ante un factor peligroso, de este modo generó una teoría en donde analizó la influencia que tiene el estrés sobre la capacidad de un individuo para hacerle frente a algún tipo de adversidad. Sus estudios se dieron en paciente con diferentes enfermedades, se dio cuenta que estos muy aparte de sus dolencias presentaba síntomas que no correspondían a sus padecimientos, y estos síntomas se generaban en todos a pesar de no tener las mismas enfermedades, de este modo llegó a la conclusión que dichos

síntomas eran generados por la incomodidad de estar enfermos, a este conjunto lo denomino Síndrome General de Adaptación (Mateo 2013, p. 26).

Teoría Síndrome General de Adaptación

La definición otorgada por Selye fue; “Respuesta fisiológica estereotipada del organismo que se produce ante un estímulo estresante, que ayuda al organismo adaptarse y que es independiente del tipo de estímulo que lo provoca ya sea aversivo o placentero” (Camargo, 2004, p. 79).

a) Fase de alarma

Esta fase se desarrolla cuando el organismo atraviesa por una situación poco peculiar para él, una situación nueva que le genera reacciones fisiológicas inmediatas, su estado alerta se genera por aquellos agentes o estímulos desconocidos para él, de esta forma se prepara para la acción de lucha o huida. En esta fase el sistema nervioso simpático se activa y provoca síntomas como aumento de la frecuencia cardiaca, de la presión arterial, dilatación de pupilas, entre otros, así mismo es una fase transitoria, es decir se da por un momento hasta pasar a la siguiente fase (Mateo, 2013, p. 26).

b) Fase de resistencia

En esta fase el organismo busca lograr una adaptación frente a aquellos factores que le han producido el desequilibrio o estrés, manteniendo la activación fisiológica, buscando poder superar o sobrellevar la adversidad o amenaza. Esta fase puede durar largo tiempo, entre semanas y meses y cuando se vuelve muy larga se considera estrés crónico (Camargo, 2004, p. 81).

c) Fase de agotamiento

Esta última fase se origina únicamente cuando el agente nocivo es permanente o se repite constantemente, aquí el organismo pierde la capacidad que tenía para enfrentarse a los estresores, aquella que le permitía adaptarse, es entonces cuando las enfermedades salen a flote, se puede producir insomnio, extremada fatiga, carencia de concentración, patologías cardiovasculares, endocrinas, problemas gastrointestinales, entre otras (Camargo, 2004, p. 81).

1.3.2.4.2 Teorías centradas en el estímulo

Estas teorías ven al estrés con una carga más psicológica, se centran más en los estresores y ven al estrés como un factor más externo, aquí el estrés es considerado como todos aquellos acontecimientos que perturban el funcionamiento normal del organismo.

Teoría de los sucesos vitales del estrés

Holmes y Rahe son los principales autores de dicha teoría. La definición que le otorgaron al estrés fue que “[...] es cualquier circunstancia que, de forma inusual o extraordinaria, exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual” (Mateo, 2013, p. 28).

Así mismo, en esta teoría se considera que todo individuo posee un tope, es decir parámetros establecidos, en donde hasta cierto punto es tolerado el estrés, que es visto como un agente externo, que puede variar de unos a otros, una vez que se sobrepasa ese límite se producen consecuencias a nivel fisiológico y psicológico (Mateo, 2013, p. 28).

a) Sucesos Vitales

Son todo tipo de acontecimientos que originan un cambio en el curso de la vida de las personas y de sus hábitos y costumbres, pueden ser de carácter negativo, así como también de carácter positivo, sin embargo, no hay distinción en cuanto a que ambos requieren de ajustes indispensables en el comportamiento, es decir requieren de grandes cambios vitales (Mateo, 2013, p. 29).

b) Contratiempos cotidianos

Son todas aquellas situaciones de la vida diaria que no se pueden evitar, no poseen gran importancia, sin embargo, en su momento afectan al individuo, estos suelen ser irritantes y frustrantes para la persona que los vive, unos ejemplos de estos son el hecho de olvidarse las llaves, ser sorprendido por la lluvia, discutir con algún amigo, etc. (Mateo, 2013, p. 29).

1.3.2.4.3 Teoría centrada en la interacción

Estas teorías poseen una carga más cognitiva, se enfocan en la dinámica entre los factores externos que producen estrés y las diversas respuestas de los individuos hacia dichos factores, en este caso se analizan más las respuestas fisiológicas. Se considera que el tipo de respuesta al estrés no depende únicamente del agente estresante, sino también en

los rasgos y características de la personalidad del individuo, así mismo de la relevancia o significado que este le otorgará a la situación presentada (Mateo, 2013, p. 31).

Es así como, es correcto afirmar que estas teorías centradas en la interacción le otorgan mayor importancia a la dinámica entre hombre y estresor, a la reacción psicológica que se desenvuelva de dicha dinámica, a diferencia de las anteriores en donde se analizaba el estrés como un agente más pasivo (Mateo, 2013, p. 32).

Teoría del modelo cognitivo transaccional

Es la principal teoría y la que se considera que posee un mejor aporte a la ciencia y estudio del estrés, fue propuesta y desarrollada por Lazarus y Folkman, aquí ellos definen al estrés como aquella relación que se desenvuelve entre la persona y el exterior, en donde el individuo la catalogará como una amenaza o no y evaluará si produce un peligro para su bienestar o desarrollo óptimo (Mateo, 2013, p. 32).

Esta teoría considera que el estrés depende mucho de dos procesos que influyen directamente en él, en primer lugar, está la evaluación que hace la persona sobre la situación y el modo en que la afronta, así mismo determina que cuando se atraviesa por esta situación el individuo puede emitir dos tipos de valoraciones, la primaria y la secundaria:

- **Valoración primaria:**

La persona aquí determina si lo que está viviendo tiene un carácter perjudicial para su bienestar o no causa mayor influencia.

- **Valoración secundaria:**

Se enfoca en la percepción que poseen los individuos sobre todas las capacidades que tienen y que les permitirán o no hacerle frente al estresor o estresores (Mateo, 2013, p. 32).

Por último, la definición que le otorga Lazarus y Folkman al afrontamiento es que son todos aquellos esfuerzos a nivel cognitivo y conductual que cambian continuamente con el objetivo de lograr un equilibrio o controlar las demandas o exigencias internas y/o externas (Mateo, 2013, p. 33).

1.3.3 Estrés laboral

Es la respuesta física y/o emocional de un individuo ante un daño o desequilibrio generado entre las exigencias internas o externas que se perciben y los recursos, habilidades, conocimientos y/o capacidades que este considera que posee para hacerle frente a dichas exigencias, está directamente relacionado con el trabajo y determinando por la organización del mismo, depende y se ve influenciado por la empresa, tanto por el estilo y el método de trabajo que se ejerce, como por las relaciones que se establecen con los demás, en síntesis, se evidencia cuando lo solicitado por el trabajo no coincide con las capacidades o recursos del trabajador, y no se corresponden con las expectativas o la cultura empresarial (OIT, 2016, p. 2).

1.3.3.1 Dimensiones del Estrés Laboral

1) Clima organizacional

Hace referencia a la atmosfera de un centro laboral, la forma en que los colaboradores perciben este estado y que se desenvuelve principalmente por la productividad del lugar. Dicha atmosfera condiciona las actitudes y/o comportamientos de cada individuo, de este modo se puede generar un clima cargado de tensión, un clima relajado, un clima cordial, etc. Además de distintos niveles de estrés, los cuales dependen de sensibilidad y susceptibilidad de cada trabajador empresarial (OIT, 2016, p. 4).

2) Estructura organizacional

Relacionada con el método burocrático de cada empresa, y con la jerarquía de esta, es decir la posición que se le otorga al colaborador dentro de los parámetros organizacionales, la independencia que posee o hasta qué punto este puede disponer de sí mismo y de sus funciones (OIT, 2016, p. 4).

3) Territorio organizacional

Hace referencia al espacio vital del trabajador, al escenario en el que se desenvuelve, en el lugar donde realiza sus actividades durante la jornada laboral, este espacio hace que la persona se identifique y desarrolle sentimientos de propiedad (OIT, 2016, p. 4).

4) Tecnología

Generado por la libre disposición que tienes los trabajadores de la organización de utilizar los recursos que esta posee, con el objetivo de que puedan desarrollar con mayor efectividad sus funciones y/o exigencias laborales, a la vez también es la forma en que la empresa los capacita para que puedan utilizar dichos recursos de manera eficaz, puesto que, la incertidumbre o la carencia de capacitación puede convertirse en un factor estresante para el colaborador (OIT, 2016, p. 4).

5) Falta de cohesión

Referido a la incapacidad de los colaboradores para lograr una fuerza laboral, de integración y de desenvolvimiento adecuado entre ellos, en donde exista comunicación y empatía grupal. (OIT, 2016, p. 4).

6) Influencia del líder

La forma en que los superiores ejercen su poder, si esta es utilizada de una manera inadecuada, en donde los derechos de los trabajadores no sean tomados en cuenta, puede generar niveles de estrés en diversos momentos (OIT, 2016, p. 4).

7) Respaldo de grupo

Relacionado al respaldo que sienten los trabajadores y superiores en conjunto, es decir la confianza que siente el uno con el otro, lo cual permite que sus labores se generen con total libertad, cuando no existe esta confianza y apoyo mutuo los trabajadores se sienten aislados y con temores, por ello este factor es indispensable para que no se genere estrés (OIT, 2016, p. 4).

1.3.3.2 Modelos teóricos base del estrés laboral

1.3.3.2.1 Modelo del desequilibrio esfuerzo - recompensa

Este modelo está más evocado a los motivantes que se les otorgan a los trabajadores, es del cual se desprende el cuestionario de estrés laboral y en el que se basa la OIT – OMS.

Fue propuesto por Siegrist, él menciona que el estrés laboral es la consecuencia de una inequidad entre las ganas, disposición y dedicación que le pone el colaborador a su trabajo y la recompensa que se recibe por dicho esfuerzo (Mateo, 2013, p. 46).

Es decir, este modelo expresa que cuando un individuo no siente que su esfuerzo y dedicación hacia su trabajo están siendo valorados, entonces está más propenso a sentir incomodidad hacia sus actividades laborales, puesto que no existe esa reciprocidad de beneficios por ambas partes, y con esta situación existe una gran prevalencia de que el individuo padezca de estrés laboral.

Es por ello por lo que, Siegrist considera que un gran esfuerzo y una baja recompensa es una situación que dificulta la satisfacción del colaborador, caso contrario lo que genera es menor interés y la posibilidad de padecer estrés, por ello él cambio el concepto de control de Karasek por el de recompensa (Mateo, 2013, p. 46).

Siegrist propone de esta forma dos tipos de esfuerzos:

1. El extrínseco, el cual está mayormente relacionado con las responsabilidades y exigencias del puesto de trabajo, lo cual define el desempeño de cada colaborador (Mateo, 2013, p. 46).
2. El intrínseco, y tiene que ver con todos los recursos de afrontamiento que posee el colaborador y que se ve obligado a poner en marcha (Mateo, 2013, p. 46).

Del mismo modo, Siegrist clasifica tres tipos de recompensas:

1. El control de estatus, quiere decir el dominio que el trabajador posee sobre el desarrollo de sí mismo y del ámbito profesional, lo cual incluye la estabilidad laboral, posibilidad de despido, traslados, etc. Conforme este percibe que lo domina o escapa de su control es que se generan las emociones negativas o positivas (Mateo, 2013, p. 46).
2. El aprecio por parte los jefes y compañeros, es aquel reconocimiento que desenvuelven los superiores y compañeros, lo cual caso de ser rechazado, puede ser también causa de desequilibrio (Mateo, 2013, p. 46).

3. La compensación económica, relacionada con el factor económico que se le otorga al trabajador por su mérito, esfuerzo y dedicación, un desbalance en este puede generar síntomas de pesar e inconformidad (Mateo, 2013, p. 46).

1.3.3.2 Modelo de demanda - control

Esta teoría fue desarrollada por Robert Karasek, en sus investigaciones él observó que la salud en el trabajo se veía directamente influenciada por las demandas psicológicas de este y el grado de control que posee el individuo sobre las exigencias de sus actividades laborales (Mateo, 2013, p. 41).

Karasek precisó definir y determinar ambas características en dos dimensiones:

1. **Demandas psicológicas del trabajo**, son aquellas exigencias que el trabajador percibe por parte de la organización, entre ellas está que este reúna una serie de habilidades y competencias requeridas para poder desenvolver óptimamente en sus actividades laborales, entre ellas estaba el ser rápido, atento, proactivo, etc. (Mateo, 2013, p. 41).
2. **Control**: Son los recursos que la organización le brinda al trabajador para que este desarrolle sus tareas; aquí el individuo podrá desenvolver la direccionalidad sobre esta, participará en la toma de decisiones y tendrá la posibilidad de desarrollar sus propias habilidades como a él le convengan (Mateo, 2013, p. 41).

1.3.3.3 Modelo de demanda - control – apoyo social

Propuesta por Johnson y Hall, esta teoría buscó principalmente ampliar el modelo demanda-control, para ello consideró una tercera dimensión a la cual denominó “El apoyo social”, la principal función de esta era incrementar la capacidad que tiene el trabajador para poder combatir satisfactoriamente el estrés. El apoyo social se refiere al vínculo y relaciones que un colaborador establece con sus compañeros y con los superiores, según este modelo los empleos que tienen una gran carga de demandas, carencia de dominio o control y un reducido apoyo social son los que tienen un mayor riesgo de padecer alguna patología o enfermedad (Mateo, 2013, p. 44).

1.3.3.2.4 Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral

Desarrollado por Harrison, este modelo se orienta hacia la carencia de ajuste, entre las necesidades y los recursos que puede obtener del ambiente el trabajador para satisfacerlas, así como entre las demandas que posee el ambiente y las capacidades del colaborador para hacerles frente (Mateo, 2013, p. 44).

Según Harrison los elementos que se desprenden del modelo son:

- El ambiente objetivo (el realmente existente)
- El ambiente subjetivo (el percibido por la persona)
- La persona objetiva (como realmente es)
- La persona subjetiva (como se ve a sí misma)

La dinámica de estos elementos se basa en que; entre la persona objetiva y el ambiente objetivo se desenvuelve un ajuste objetivo, entre la persona subjetiva y el ambiente subjetivo se reproduce un ajuste subjetivo, entre el ambiente objetivo y el ambiente subjetivo se desarrolla el contacto con la realidad y por último, entre la persona objetiva y la persona subjetiva se obtendrá la exactitud de la autoevaluación (Mateo, 2013, p. 44).

Para Harrison, el desajuste subjetivo será el generador de la respuesta de estrés y no va a depender del desajuste que realmente existe, por lo tanto, si esta situación es permanente puede ser la causa de una enfermedad, pero para ello el modelo también presenta dos posibles mecanismos dirigidos a resolver dichos desajustes:

- **El afrontamiento**, son aquellas acciones que ejerce la persona para generar una modificación en el ambiente objetivo y lograr adaptarse al mismo (Mateo, 2013, p. 44).
- **Los mecanismos de defensa**, en este el individuo solo modificará la percepción que posee del entorno o si mismo para lograr reducir la tensión que se provocó por el desajuste (Mateo, 2013, p. 44).

1.3.3.2.5 Modelo del ambiente social

Este modelo fue desarrollado por French y Kahn, y propuesto por el Instituto para la Investigación Social de Michigan, surge como respuesta a todas las investigaciones que se realizaron para lograr determinar las consecuencias que ejerce el trabajo en la salud, de este se desprenden cuatro elementos que poseen gran influencia en el proceso que tiene como resultado final el estrés (Merín, Cano y Miguel, 1998, p. 114-115):

1. Las condiciones físicas y sociales objetivas.
2. La percepción subjetiva del contexto objetivo.
3. El repertorio de respuestas del trabajador.
4. Las consecuencias en la salud física y mental.

1.3.3.3 Causas de estrés laboral

Se trata de condiciones del lugar de trabajo que cuando son negativas suponen mayores demandas para que el colaborador presente síntomas de estrés, estas se desenvuelven cuando las capacidades de afrontamiento no logran hacerles frente (Mateo, 2013, p. 63).

No existe una condición específica que sea generadora de estrés laboral, podemos decir que cualquier condición externa puede convertirse en un estresor y va a depender directamente de cómo el individuo la perciba (Mateo,2013, p.63).

a) Estresores Físicos

- **Ruido**, es considerado como un estresor, puesto que cuando este es inadecuado dificulta la comunicación y estimula la distracción generando poca concentración para desarrollar las tareas, incluso puede llegar al punto de generar irritabilidad y reducir la tolerancia a la frustración (Mateo,2013, p.65).
- **Iluminación**, debe estar graduada y adecuarse a las características de cada zona de trabajo según la función y/o actividad que se ejerza en este espacio, una inadecuada iluminación puede ocasionar que el ambiente de trabajo se perciba inseguro, un

motivo puede ser que dificulta la identificación de los riesgos, creando en el colaborador la preocupación por su seguridad (Mateo, 2013, p.66).

- **Ambiente térmico**, los componentes de este son la temperatura y la humedad, estos poseen gran influencia en el bienestar de los colaboradores, en exceso de calor puede generar cansancio y sueño, obligando necesariamente a incrementar el esfuerzo para mantener la atención y vigilia, por otro lado, cuando el trabajo se realiza en condiciones de baja temperatura, puede disminuir la destreza manual, lo cual cabe la posibilidad que genere una mala calidad del trabajo (Mateo, 2013, p.67).
- **Contaminación**, algunos de estos agentes nocivos pueden llegar al punto de ser nocivos y no solo pueden afectar la fertilidad sino también pueden ser cancerígenos en el peor de los casos, siendo un poco menos extremistas la exposición a gases químicos tóxicos o los malos olores también pueden ser causa de molestia y generar estrés (Mateo, 2013, p.67).
- **Diseño del puesto**, hace referencia a las dimensiones del puesto de trabajo, las cuales deben permitir que el colaborador pueda desarrollar sus actividades diarias sin percances o incomodidades. Este diseño incluye aspectos ergonómicos, el equipo de trabajo, al mobiliario, etc., su objetivo es adaptar el trabajo a las exigencias individuales de cada persona estrés (Mateo, 2013, p.69).

b) Estresores Psicológicos

- **Tiempo de trabajo**, hace referencia a los diversos aspectos relacionado directamente con la duración del trabajo y su organización, este posee una gran importancia debido a que puede repercutir en la calidad de vida no solo dentro del trabajo sino también fuera de este, condicionando aspectos de la vida social y relaciones interpersonales como la vida familiar del colaborador estrés (Mateo, 2013, p.70).
- **Control y autonomía**, es la capacidad que posee el colaborador para influir en todos aquellos aspectos de su interés relacionados al trabajo, se refiere a la libertad que dispone en cuanto a la forma de ejercer sus labores, en medida que el trabajo le permita desarrollar su autonomía y control es que el trabajador se sentirá más vinculado y motivado con sus funciones (Mateo, 2013, p.73 - 74).

- **Carga mental**, son todos los requerimientos a los que el colaborador debe enfrentar a lo largo de su día en el trabajo, es decir, son las demandas de tipo cognitivo o emocional que se exigen en su centro de labores (Mateo, 2013, p.75).
- **Demandas emocionales**, estas son aquellas que afectan e influyen notoriamente en nuestras emociones y sentimientos, para poder ejercer el trabajo se debe tener un adecuado manejo de emociones, por ejemplo, los trabajos de prestación de servicios son los que requieren de un contacto personal y directo con cada cliente u usuario, para ello los trabajadores deben expresar emociones durante la mayor parte del tiempo de atención (Mateo, 2013, p.81).
- **Contenido del trabajo**, es la sensación que el colaborador percibe de la importancia y utilidad de sus labores para sí mismo, así como para la empresa y para la sociedad, se trata de que el trabajo posea un mayor sentido, y no solo el de un salario a cambio (Mateo, 2013, p.83).
- **Participación y supervisión**, ligado al que se desenvuelve por parte del trabajador en los diversos aspectos del trabajo mediante la participación activa, por otro lado, el que la organización ejerce sobre el colaborador mediante la supervisión de sus actividades laborales, de este modo, podemos decir que una inadecuada participación del trabajador podrá generar síntomas de estrés laboral (Mateo, 2013, p.84).
- **Interés por el trabajador**, es la atención y el interés que la empresa demuestra por el trabajador, de modo que este sienta que las posibilidades de promoción no delimitan su carrera profesional (Mateo, 2013, p.86).
- **Desempeño de rol**, en ciertas ocasiones el rol que el trabajador ejerce en la empresa puede generar situaciones de estrés, en la mayoría de los casos los roles no son incompatibles puesto que no los desarrollamos continuamente (Mateo, 2013, p.88).
- **Relaciones interpersonales**, son las relaciones interpersonales que desarrollamos con el entorno laboral, desde nuestros compañeros directos y subordinados, hasta nuestra relación con los jefes y superiores, adecuados vínculos influirán en el apoyo social, que es el principal factor moderante de estrés laboral (Mateo, 2013, p.90).

1.3.3.4 Consecuencias del estrés laboral

a) Nivel físico

El estrés laboral trae diversas consecuencias a nivel físico cuando es muy prologando, este constituye el fracaso del organismo en su intento por adaptarse a las exigencias del entorno o de sí mismo, y la aparición de los síntomas depende directamente de los rasgos de cada persona, estos perjudican en su totalidad la anatomía de cada individuo, a nivel digestivo, respiratorio, nervioso, etc. (Comín, De la Fuente y Gracia, 2017, p. 33).

b) Nivel Psicológico

A nivel psicológico el estrés origina diversos síntomas, ya que hace que se deslinda un desequilibrio en el desarrollo normal del sistema nervioso, y como de este depende el adecuado desenvolvimiento del comportamiento y conductas, todo tipo de inconveniente o alteración del cerebro traerá como consecuencias inequidades comportamentales (Hoyo, 2004, p. 10).

c) Nivel Empresarial

Los síntomas que se desenvuelven en el individuo a nivel físico y psicológico influyen y perjudican no solo a él mismo, sino también al adecuado desarrollo del ámbito laboral, esto puede ocasionar absentismo laboral, sentimientos de incapacidad, baja en la productividad, pérdidas materiales, se genera así mismo caos y desorden en todo aquello que estaba cronometrado y paramétrico (Del Hoyo, 2004, p. 11).

1.4 Formulación del problema

¿Existe relación entre Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación práctica

La presente investigación permitirá conocer el nivel de engagement y el nivel de estrés laboral que ejercen los asesores de un call center de Lima Metropolitana, analizar a detalle la situación de estos y en base a ello poder establecer métodos o estrategias de

intervención en caso se requiera, así mismo mostrarle a los trabajadores que el estrés laboral no siempre tiene una carga negativa y en ocasiones puede ser utilizado como un agente motivante y que el engagement es un constructo positivo indispensable para toda organización.

1.5.2 Justificación social

Se considera que obtendrá un carácter social debido a que los aportes de dicha investigación podrán ser replicados en otras organizaciones donde exista una población similar, los constructos elegidos juegan un papel fundamental en la actualidad, ya que su carencia o existencia influyen notoriamente en la productividad, y su importancia no se limita únicamente a un institución en particular, sino en toda organización en la cual el objetivo principal sea crecer, desarrollarse y consolidarse en el mercado.

1.5.3 Justificación teórica

Posee una importancia teórica debido a que ambos constructos se desenvuelven con diversos marcos teóricos que abalan su existencia, de modo que los resultados que se obtengan podrán confirmar qué teoría los explica en un nivel más amplio y completo o si aún existen interrogantes por contestar.

1.5.4 Justificación metodológica

Su importancia metodológica se genera debido a que hay dos instrumentos que están siendo seleccionado para poder medir la muestra, al concluir con este estudio podremos obtener las conclusiones de si la forma o el método que aplicamos para medirlo fue el adecuado para la población, de no ser así se podrán brindar recomendaciones para que los trabajos o estudios posteriores utilicen metodologías diferentes y de este modo obtener una amplitud en cuanto a los estudios de dichas variables.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe relación inversa y significativa entre el engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones del engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.
- Existen diferencias significativas en el engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.
- Existen diferencias significativas en el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar el nivel predominante de Engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar el nivel predominante de Estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar la relación entre las dimensiones del Engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar si existen diferencias significativas en el Engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.
- Determinar si existen diferencias significativas en el Estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.

II. MÉTODO

2.1 Diseño, tipo y nivel de investigación

2.1.1 Diseño

La presente investigación presentó un enfoque cuantitativo, puesto que buscó hacer una medición de fenómenos, así mismo siguió una secuencia establecida y buscó probar o confirmar teorías y/o planteamientos realizados durante el proceso de investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, ya que no se manipularon las variables, sino que se analizó su dinámica tal y como se desarrolló en su contexto natural, así mismo por que la recolección de información se dio en un único momento (Hernández, et al., 2014).

2.1.2 Tipo

El estudio correspondió al tipo descriptivo correlacional, puesto que se buscó analizar la relación existente entre ambas variables en un momento específico, así como detallar sus características y propiedades (Hernández, et al., 2014).

2.1.3 Nivel

Correspondió a un nivel de investigación básico, ya que pretendió enriquecer el conocimiento y beneficiarlo en un largo plazo, sin la necesidad de ser rigurosamente aplicable (Tam. 2008).

2.2 Variables y Operacionalización

2.2.1 Engagement

2.2.1.1 Definición conceptual

Estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular” (Schaufeli,

Salanova, González – Roma y Bakker, 2001, p. 74).

2.2.1.2 Definición Operacional

Los puntajes de medida son obtenidos de la Escala UWES de Engagement en el trabajo. Los rangos de medición van desde muy alto, alto, promedio, bajo, muy bajo. Con puntajes de 5.54 a más para muy alto, de 4.67 a 5.53 para alto, de 3.07 a 4.68 para promedio, de 1.94 a 3.06 para bajo y de 1.93 a menos para muy bajo.

2.2.1.3 Dimensiones

Vigor: 1,2,3,4,5

Dedicación: 6,7,8,9,10

Absorción: 11,12,13,14,15

2.2.1.4 Escala de Medición

Escala Ordinal

2.2.1.5 Variables sociodemográficas

Edad

Sexo

2.2.2 Estrés laboral

2.2.2.1 Definición conceptual

El estrés laboral es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado y sus conocimientos y capacidades por otro (OIT, 2016, p. 4).

2.2.2.2 Definición Operacional

Los puntajes de medida son obtenidos del Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS. Los rangos de medición van desde alto, estrés, intermedio, bajo. Con puntajes de 153.3 a más para alto, de 117.3 a 153.2 para estrés, de 90.3 a 117.2 para intermedio, y de 90.2 para bajo.

2.2.2.3 Dimensiones

Clima Organizacional: 1, 10, 11, 20

Estructura organizacional: 2, 12, 16, 24

Territorio organizacional: 3, 15, 22

Tecnología: 4, 14, 25

Influencia del líder: 5, 6, 13, 17

Falta de cohesión: 7, 9, 18, 21

Respaldo del grupo: 8, 19, 23

2.2.2.4 Escala de Medición

Escala Ordinal

2.2.2.5 Variables sociodemográficas

Sexo

Edad

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población es definida según Hernández et al. (2014) como la agrupación de todos aquellos casos que coinciden en un espacio delimitado, con costumbres, características y condiciones similares. Por ello, en la presente investigación la población estuvo determinada por 120 colaboradores de un call center de Lima Metropolitana, del sexo masculino y femenino.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de tipo censal, ya que se consideraron como participantes a todos los colaboradores del call center de Lima Metropolitana, los cuales fueron 120 personas en total, entre hombres y mujeres, sus edades oscilaron entre los 19 años hasta los 65 años, con un nivel socioeconómico medio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Ficha técnica de la Escala de Engagement en el trabajo

Nombre de la prueba: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Autor: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker

Procedencia: Holanda

Año: 2003

Tiempo de aplicación: 5 a 10 minutos

Número de Ítems: 15

Forma de Aplicación: Autoadministrable, individual y grupal

Materiales: Hoja de Preguntas y Respuestas

Piloto: Fabiola Gallo Chuquiuri

Población: Asesores de ventas

Descripción del instrumento

La Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES) es una prueba holandesa que mide el nivel de engagement en una persona o grupo de personas, se divide en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. En un inicio estuvo conformada por 24 ítems, sin embargo, se encontraron inconsistencias internas en 7 ítems y estos fueron eliminados, es así como quedó una prueba de 17 ítems (UWES -17), posterior a ello se hicieron versiones que constaban de 15 y 9 ítems. En cuanto a la versión que se utilizará, se determinó la versión de 15 ítems, el UWES – 15, el cual se divide también en tres dimensiones, de cinco ítem cada una.

Aplicación y calificación del instrumento

En cuanto a su aplicación, puede realizarse de manera individual o colectiva y su tiempo de aplicación es de 10 minutos aproximadamente. La calificación se da utilizando las siete alternativas de respuesta: nunca, esporádicamente, de vez en cuando,

regularmente, frecuentemente, muy frecuentemente y diariamente. Se suman las respuestas de cada ítem y se divide entre el número total de estos para obtener el nivel general.

Estudio psicométrico de la prueba original

Schaufeli y Bakker (2003) fueron los responsables de probar por primera vez, una versión de 15 ítems para la escala UWES que fue altamente efectiva, donde se confirmó la tridimensionalidad de la variable, y una buena confiabilidad, obteniendo un alfa Cronbach general de 0.92, en cuanto a las dimensiones se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.86 para vigor, 0.92 para absorción y 0.82 para dedicación, lo cual indica que la prueba es confiable.

Estudio piloto

Se realizó un estudio piloto de la prueba original, con el fin de lograr validarlo en el contexto de la población de estudio y lograr comprobar las propiedades psicométricas. En primer lugar, se generó la validez de contenido para poder corroborar que los ítems de la escala midan lo que pretenden medir, es decir la variable, para ello la Escala UWES de engagement en el trabajo fue sometido al criterio de jueces, quienes la analizaron según los criterios de relevancia, claridad y pertinencia, de la V de Aiken se obtuvieron resultados adecuados que lograron comprobar lo que se pretendía confirmar, puesto que todos estuvieron dentro de los parámetros establecidos ($p > 0.80$). En cuanto a la consistencia interna, se determinó mediante el Alfa de Cronbach, el resultado que se obtuvo a nivel general fue de 0.929, lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna, puesto que está dentro de los parámetros establecidos.

2.4.2 Ficha técnica del Cuestionario de Estrés laboral

Nombre de la prueba: Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Autor: OIT – OMS sustentado por Ivancevich y Mattenson

Procedencia: España

Año: 1989

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Número de Items: 25

Forma de Aplicación: Autoadministrable, individual y grupal

Materiales: Cuadernillo de preguntas y Hoja de respuestas

Piloto: Fabiola Gallo Chuquiuri

Población: Asesores de ventas

Descripción del instrumento

El Cuestionario de estrés Laboral de la OIT – OMS es una prueba de procedencia española que fue sustentada por Ivancevich y Mattenson, bajo la teoría de desequilibrio esfuerzo recompensa de Siegrist, mide el estrés laboral y está compuesta por 25 ítems los cuales se dividen en 7 dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo.

Aplicación y calificación del instrumento

Esta puede darse de manera individual o colectiva y su tiempo de aplicación es de 15 minutos aproximadamente. La calificación se da utilizando las seis alternativas de respuesta: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Para sacar el nivel general se suman las respuestas los 25 ítems y el resultado se ubica en los baremos, de igual forma se hace con los ítems que le corresponden a cada una de las dimensiones.

Estudio Piloto

Se realizó un estudio piloto de la prueba original, con el fin de lograr validarlo en el contexto de la población de estudio y lograr comprobar las propiedades psicométricas. En primer lugar, se generó la validez de contenido para poder corroborar que los ítems de la escala midan lo que pretenden medir, es decir la variable, para ello el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS fue sometido al criterio de jueces, quienes lo analizaron según los criterios de relevancia, claridad y pertinencia, de la V de Aiken se obtuvieron resultados adecuados que lograron comprobar lo que se pretendía confirmar, puesto que todos estuvieron dentro de los parámetros establecidos ($p > 0.80$). En cuanto a la consistencia interna, se determinó mediante el Alfa de Cronbach, el resultado que se obtuvo a nivel general fue de 0.845, lo cual indica que existe una adecuada consistencia interna, puesto que está dentro de los parámetros establecidos.

2.5 Métodos de análisis de datos

El procesamiento se realizó mediante el vaciado de datos en el programa SPSS versión 24, de donde se obtuvieron tablas y gráficos, para determinar los estadísticos descriptivos como media, mediana, moda y desviación estándar, para luego proceder a la ejecución de la prueba de normalidad y por último a la ejecución del cuadro de correlaciones y diferencias.

2.6 Aspectos éticos

Durante el proceso de investigación se consideraron los siguientes parámetros éticos; el consentimiento del jefe del Recursos Humanos y de los trabajadores de la empresa para poder llevar a cabo la investigación, el cumplimiento de todas las normas establecidas por la organización, para el adecuado desarrollo del estudio, el respeto de las creencias, pensamientos, hábitos, actitudes particulares, etc. de la población evaluada, la no exposición al peligro ni a situaciones no deseadas, la no divulgación de la información privada de la población, con fines que no sean los del estudio, por último la presentación y exposición de los resultados finales a la jefa de Recursos Humanos, para su libre disposición.

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Prueba de kolmogorov- Smirnov para las variables y sus dimensiones

Tabla 1

Prueba de kolmogorov-Smirnov para las variables de Engagement y estrés laboral

	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
VIGOR	0.137	,000 ^e
DEDICACIÓN	0.159	,000 ^e
ABSORCIÓN	0.161	,000 ^e
ENGAGEMENT	0.167	,000 ^e
CLIMA	0.155	,000 ^e
ESTRUCTURA	0.141	,000 ^e
TERRITORIO	0.148	,000 ^e
TECNOLOGIA	0.161	,000 ^e
INFLUENCIA	0.158	,000 ^e
COHESION	0.163	,000 ^e
RESPALDO	0.186	,000 ^e
ESTRÉS LABORAL	0.211	,000 ^e

En la prueba de kolmogorov Smirnov se evidencia que la variable de engagement y sus dimensiones no presentan una distribución normal, por lo tanto, se emplearon los estadísticos no paramétricos ($p < 0.05$).

Así mismo, se aprecia que la variable estrés laboral y sus dimensiones no presentan distribución normal, de este modo, se emplearon los estadísticos no paramétricos ($p < 0.05$).

3.2 Estadístico inferencial

Relación entre Engagement y estrés laboral

Tabla 2

Correlación de Rho Spearman entre el engagement y el estrés laboral

		ENGAGEMENT	
Rho	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	-,185*
Spearman		Sig. (bilateral)	0.043
		N	120

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística existe una correlación inversa y significativa entre el engagement y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.043 < 0.05$). En cuanto al coeficiente de correlación de Spearman, se obtuvo que existe una correlación inversa de nivel débil ($r= -,185$). De este modo, se acepta la hipótesis de investigación.

3.3 Engagement

Frecuencias y porcentajes

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de Engagement y total

NIVEL	VIGOR		DEDICACIÓN		ABSORCIÓN		ENGAGEMENT	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
MUY BAJO	44	36.7	34	28.3	65	54.2	59	49.2
BAJO	0	0.0	22	18.3	21	17.5	35	29.2
PROMEDIO	31	25.8	31	25.8	0	0.0	12	10.0
ALTO	25	20.8	23	19.2	22	18.3	10	8.3
MUY ALTO	20	16.7	10	8.3	12	10.0	4	3.3

En la dimensión de vigor se aprecia que el 36.7% de la población evidencia un nivel muy bajo. Además, el 25.8% presenta un nivel promedio de vigor.

En cuando a la dimensión dedicación, se obtuvo que el 28.3 % de la población muestra un nivel muy bajo. Así como, el 25.8 % presenta un nivel promedio de dedicación.

Con respecto a la dimensión absorción, se obtuvo que el 54.2 % de la población presenta un nivel muy bajo. Por otro lado, un 18.3 % evidencia un nivel alto de absorción.

En el nivel de Engagement total se obtuvo que el 49.2% presenta un nivel muy bajo. Del mismo modo, un 29.2 % evidencia un nivel bajo en engagement.

3.4 Estrés laboral

Frecuencias y porcentajes

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de estrés laboral y total

NIVEL	CLIMA		ESTRUCTURA		TERRITORIO		TECNOLOGIA		INFLUENCIA		F. COHESION		RESPALDO		ESTRÉS	
	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)	F	P (%)
MUY BAJO	20	16.7	23	19.2	22	18.3	19	15.8	24	20.0	15	12.5	27	22.5	12	10.0
BAJO	26	21.7	28	23.3	29	24.2	43	35.8	35	29.2	30	25.0	37	30.8	31	25.8
ALTO	37	30.8	18	15.0	35	29.2	32	26.7	37	30.8	22	18.3	29	24.2	50	41.7
MUY ALTO	37	30.8	51	42.5	34	28.3	26	21.7	24	20.0	53	44.2	27	22.5	27	22.5

En la dimensión de Clima organizacional se puede observar que el 30.8% de la población presenta un nivel muy alto. Además, el 21.7% posee un nivel bajo.

En la dimensión estructura organizacional se aprecia que el 42.5 % de la población tiene un nivel de muy alto. De la misma manera, se observa que el 23.3% posee un nivel bajo.

En la dimensión territorio organizacional se puede visualizar que el 29.2 % de la población presenta un nivel promedio. Del mismo modo, el 28.3% evidencia un nivel muy alto.

En la dimensión de tecnología se puede apreciar que el 35.8 % de la población evidencia un nivel promedio bajo. Así mismo, el 26.7 % posee un nivel muy alto.

En la dimensión influencia del líder se obtuvo que el 30.8 % de la población tiene un nivel alto. Del mismo modo, el 29.2 % evidencia un nivel bajo.

En la dimensión de falta de cohesión de aprecia que el 44.2% de la población posee un nivel muy alto. Además, el 25 % tiene un nivel bajo.

En la dimensión de respaldo del grupo se puede observar que el 30.8 % de la población evidencia un nivel bajo. Así mismo, el 22.5 posee un nivel muy alto.

En el estrés laboral total se puede apreciar que el 41.7 % de la población posee un nivel alto. Además, se observa que el 20.8% posee un nivel alto de estrés laboral.

3.5 Estadístico inferencial

Relación entre las dimensiones engagement y estrés laboral

Tabla 5

Correlación de Rho Spearman entre las dimensiones del engagement y el estrés laboral

		ESTRÉS
VIGOR	Coefficiente de correlación	-0.091
	Sig. (bilateral)	0.322
	N	120
DEDICACIÓN	Coefficiente de correlación	-0.099
	Sig. (bilateral)	0.281
	N	120
ABSORCIÓN	Coefficiente de correlación	-0.094
	Sig. (bilateral)	0.308
	N	120

En la presente tabla se aprecia que a nivel de significancia estadística que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de vigor y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.322 > 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

Así mismo, a nivel de significancia estadística no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de dedicación y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.281 > 0.05$). Por ende, se rechaza la hipótesis de investigación.

Del mismo modo, a nivel de significancia estadística no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de absorción y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.308 > 0.05$) Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

Diferencias entre el Engagement y sus variables demográficas

Engagement según sexo

Tabla 6

Prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney del engagement de los asesores de call center según sexo

	ENGAGEMENT
U de Mann-Whitney	1792.000
Sig. asintótica (bilateral)	0.974

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo no establece diferencias significativas en el engagement ($p > 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

Engagement según edad

Tabla 7

Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del Engagement de los asesores de call Center según edad

ENGAGEMENT	
Chi-cuadrado	2.811
Gl	2
Sig. asintótica	0.245

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en el Engagement ($p > 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

Diferencias entre el Estrés laboral y sus variables demográficas

Estrés laboral según sexo

Tabla 8

Prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney del estrés laboral de los asesores de call center según sexo

ESTRÉS	
U de Mann-Whitney	1591.500
Sig. asintótica (bilateral)	0.269

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo no establece diferencias significativas en el Estrés laboral ($p > 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

Estrés laboral según edad

Tabla 9

Prueba no paramétrica de Kruskal Wallis del estrés laboral de los asesores de call center según edad

ESTRÉS	
Chi-cuadrado	0.488
Gl	2
Sig. asintótica	0.784

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en el Estrés laboral ($p > 0.05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación.

3.6 Engagement

Estadísticos descriptivos

Tabla 10

Estadísticos Descriptivos del Engagement

	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	ENGAGEMENT
Media	12.98	12.50	12.49	37.98
Mediana	13.00	13.00	12.00	39.00
Moda	13	13	12	39
Desviación estándar	1.629	1.561	1.624	2.515

En la presente tabla se aprecia la media del engagement en la muestra total. El puntaje directo es 37.98 (Pc 5), equivalente a un nivel muy bajo, así mismo la dimensión que posee el puntaje porcentual más elevado es la dimensión vigor con un 12.98 (Pc 20) perteneciente al nivel muy bajo.

La mediana es de 39 (Pc 30) lo cual indica que el 50% de los sujetos se encuentran por debajo del percentil 30 y el 50% por encima del percentil 30.

La moda es de 39 (Pc 30) lo cual sugiere que la mayoría de los sujetos tienen un puntaje del percentil 30.

3.7 Estrés laboral

Estadísticos descriptivos

Tabla 11

Estadísticos Descriptivos de Estrés laboral

	CLIMA	ESTRUCTURA	TERRITORIO	TECNOLOGIA	INFLUENCIA	COHESION	RESPALDO	ESTRÉS
Media	19.84	19.98	14.73	15.24	19.76	19.18	14.58	123.31
Mediana	20.00	20.00	15.00	15.00	20.00	19.00	14.00	123.00
Moda	20	19	15	16	19	18 ^a	14	123
Desviación estándar	1.655	1.799	1.442	1.645	1.763	1.471	1.487	2.927

En la presente tabla se puede apreciar la media del estrés laboral en la muestra total. El puntaje directo es 123.31 (Pc 60), equivalente a un nivel alto, la dimensión que posee el puntaje porcentual más elevado es el del factor estructura con 19.98 (Pc 45) perteneciente a un nivel bajo.

La mediana es de 123 (Pc 60) lo cual indica que el 50% de los sujetos se encuentran por debajo del percentil 60 y el 50% por encima del percentil 60.

La moda es de 123 (Pc 60) lo cual sugiere que la mayoría de los sujetos tienen un puntaje del percentil 60.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo se estudió la correlación entre las variables de engagement y estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana, tomando en consideración también las dimensiones de ambos constructos. El primero conformado por las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, y el segundo por las dimensiones de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Así mismo, las diferencias que existen entre el sexo y edad con las variables antes mencionadas.

Los resultados que se obtuvieron con respecto al objetivo general fueron que, existe una correlación inversa y significativa entre el engagement y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.043 < 0.05$). En cuanto al coeficiente correlación Rho de Spearman, se obtuvo que existe una correlación inversa de nivel débil ($r= -,185$). Dato que coincide con el estudio realizado por Henríquez (2017) sobre engagement y estrés laboral en una población de colaboradores del Banco Nacional de Trujillo, en donde se obtuvo un coeficiente de correlación ($r= -0.226$) lo cual indica también una correlación inversa de nivel débil. La explicación tentativa de dicho resultado se podría deber a lo manifestado por los colaboradores, quienes indicaron no sentirse totalmente identificados con la empresa y sus normas, y en ciertas ocasiones, sobre todo en las fechas de cierre sentirse agotados y hasta estresados por la presión de los supervisores por llegar a la meta mensual, sin embargo, esta sensación de estrés no es constante durante todo el mes de trabajo, pero lo que sí es un constante para ellos es la sensación de no ser tomados en cuenta y sentirse inseguros en la organización, sobre todo en las fechas de pago, cuando ocurren retrasos o cuando se generan despidos arbitrarios.

En cuanto a los resultados obtenidos respecto al nivel predominante de engagement, se obtuvo que el 49.2% de la muestra evidencia un nivel muy bajo, dato que se asemeja a los resultados obtenidos en un estudio realizado por Porto (2015) sobre salud laboral a una muestra de teleoperadores, en donde se halló que el nivel predominante de engagement en dicha muestra era de moderado a poco. La explicación tentativa para dicho resultado podría partir del hecho que los asesores no cuentan con ningún tipo de bono o incentivo adicional, así como tampoco cuentan con paseos de esparcimiento o reconocimiento al mejor colaborador, del mismo modo no se les otorgan con rapidez los recursos que

necesitan para ejercer sus labores con facilidad, puesto que muchos se quejan de que las solicitudes que hacen para el cambio de algún auricular (headphone) en mal estado suele tardar algunos días más de lo esperado o pronosticado. Al respecto, dicho resultado se sustenta en lo mencionado por Cárdenas (2014) quien indica que el modelo JDR de Bakker y Leiter, plantea que dicho constructo se puede desenvolver cuando se brindan los recursos laborales adecuados para poder ejecutar el trabajo, este modelo lo que pretende es pronosticar el engagement en el trabajo, en caso de no ser otorgados se evidenciara una carencia del constructo.

Así mismo, el resultado que se obtuvo sobre el nivel predominante de estrés laboral fue que el 41.7 % de la población posee un nivel alto, dato que se asemeja a los resultados obtenidos en un estudio realizado por Henríquez (2017) referente a engagement y estrés laboral en una población de colaboradores del Banco Nacional de Trujillo, en donde se obtuvo que el 58% la muestra presentaba un alto nivel de estrés laboral. La explicación tentativa podría partir del hecho de que en la organización se evidencia una gran exigencia de los supervisores hacia los asesores de ventas, sobre todo en las fechas de cierre de mes en donde están a puertas de recibir las comisiones, muchas veces se trabaja los domingos para poder llegar a la meta mensual, si bien ambas partes, tanto supervisores como asesores tienen el afán de esforzarse para culminar el mes de manera óptima, posterior a este gran esfuerzo no existe una recompensa adicional de por medio, y es ahí en donde se genera el estrés laboral. Se sustenta esta explicación con lo mencionado por Mateo (2013) quien indica que el modelo esfuerzo – recompensa de Siegrist explica que el estrés laboral es la consecuencia entre las ganas, disposición y dedicación que le pone el colaborador a su trabajo y la recompensa que se recibe por dicho esfuerzo, es decir que, si el trabajador no percibe que su esfuerzo está siendo correctamente compensado, se generarían altos niveles de estrés laboral.

Con respecto a los resultados de la correlación entre las dimensiones de engagement y estrés laboral, se obtuvo que no existe una correlación inversa y significativa entre la dimensión de vigor y el estrés laboral, teniendo un valor de ($p= 0.322 > 0.05$), es decir, un vigor elevado no determina la disminución del estrés laboral o viceversa. Dato que se asemeja con los resultados evidenciados en un estudio realizado por Henríquez (2017) referente a engagement y estrés laboral en una población de colaboradores del Banco Nacional de Trujillo, en donde se obtuvo entre la dimensión vigor y el estrés

laboral, un nivel de significancia de ($p= 0,121 > 0.05$), lo cual indica que no existe correlación. La explicación tentativa podría deberse parte del hecho de que muchos de los asesores de ventas por lo general demuestran perseverancia para realizar las ventas y grandes esfuerzos por llegar a las metas que no solo ellos se proponen sino también el líder de equipo, sobre todo en días cercanos a la culminación del mes, sin embargo, pueden sentirse a la vez sofocados y estresados por la exigencia o presión, es decir, que la presencia de vigor en los colaboradores no es un determinante de la carencia de estrés laboral o vice versa. Tal como lo menciona Camargo (2004) quien indica que muchas veces el estrés no viene a ser del todo malo, y se relaciona con el impulso y la energía que se genera en algunos individuos para poder lograr los objetivos trazados, es decir funciona como motivante para poder avanzar.

El resultado que reflejó la correlación entre la dimensión de dedicación y estrés laboral fue que no existe una correlación inversa y significativa, teniendo un valor de ($p= 0.281 > 0.05$). Es decir, que a mayor dedicación no se generaría la disminución del estrés laboral o viceversa. La explicación tentativa, podría girar en torno a que la dedicación está ligada directamente con ver el trabajo como un reto, los asesores de ventas tienen tanto metas diarias, semanas y mensuales, por ello la sensación de tener que lograr los objetivos es diaria, sin embargo, también está el temor que muchos de ellos manifiesta a ser despedidos, puesto que la mayoría se encuentra en un contrato por locación, el cual consta de que si el colaborador no llega a la producción establecida por la empresa se le puede desvincular rápidamente, esto quiere decir que sus ganas de culminar y/ o sobrepasar los retos, también pueden ir de la mano con la sensación de inestabilidad o angustia laboral, dicha explicación está sustentada por Bakker y Demerouti (2018) quienes definen en su modelo JDR a las demandas laborales como aquellos aspectos del lugar de trabajo que desgastan la energía, sin embargo, también son cargas y tareas complejas que contribuyen a que el empleado vea estos desafíos como oportunidades de crecimiento.

Así mismo, en base a los resultados entre la dimensión de absorción y el estrés laboral fueron que no existe una correlación inversa y significativa, teniendo un valor de ($p = 0.308 > 0.05$), dato que coincide con el estudio realizado por Henríquez (2017) sobre engagement y estrés laboral en una población de colaboradores del Banco Nacional de Trujillo, en donde se obtuvo un nivel significancia de ($p = 0,889 > 0.05$) en el cual se deduce que no existe ninguna correlación entre la dimensión de absorción y el estrés

laboral. La explicación tentativa para dicho resultado se podría dar con la definición de absorción, la cual está vinculada a la concentración que se le pone a las actividades laborales, y a la incomodidad que se genera al dejar de realizar las funciones en la empresa, los asesores manifiestan que por llegar a la meta en ocasiones no utilizan su periodo de refrigerio e incluso permanecen en la organización luego de su jornada laboral diaria, de modo que el mucho esfuerzo y el poco descanso generará estrés laboral. Explicación que se fundamenta en lo mencionado por Mateo (2013) quien indica que el tiempo de trabajo es uno de los principales generadores de estrés laboral, relacionado directamente con la duración del trabajo, en donde si esta es muy amplia puede repercutir en la calidad de vida del trabajador.

Con respecto al resultado obtenido de las diferencias del engagement y el sexo, se evidenció que la variable sexo no establece diferencias significativas en el engagement con un nivel de significancia de ($p = 0.974 > 0.05$). Dato que coincide con el estudio de Schaufeli & Bakker (2003) en donde establecieron las diferencias entre el sexo para el UWES - 15, del cual se obtuvo que el puntaje total del UWES-15 para los hombres y mujeres representa una diferencia mínima, por lo cual decidieron no calcular puntajes específicos normativos para cada género, sino más bien de manera general. La explicación tentativa para dicho resultado podría deberse a que tanto asesores como asesoras se rigen bajo los mismos criterios a nivel de funciones y reglas en general, las indicaciones otorgadas por los jefes inmediatos son específicas y concretas para cada uno de los colaboradores sin hacer ningún tipo de distinción.

Así mismo, el resultado que se obtuvo de las diferencias de engagement y edad indicó que, la variable edad no establece diferencias significativas en el engagement con un nivel de significancia de ($p = 0.245 > 0.05$). Dato que se asemeja al estudio de Schaufeli & Bakker (2003) en donde si bien se encontraron diferencias entre personal mayor y menor, el porcentaje de varianza compartida fue pequeño, menor al 2%. Lo cual indica que no es grande la diferencia que existe entre el engagement y la variable edad. La explicación tentativa podría darse debido a que la empresa no incentiva el desarrollo de engagement en los colaboradores, al no brindar motivación adicional ya sea a nivel monetario o reconocimiento formal ante los logros, y esta carencia de incentivos se da a nivel general en todos los colaboradores.

El resultado obtenido de las diferencias de estrés laboral y el sexo muestran que, la variable sexo no establece diferencias significativas en el Estrés laboral, puesto que posee un nivel de significancia de ($p = 0.269 > 0.05$). Dato que coincide con un estudio realizado por Segura & Gómez (2016) sobre el impacto diferencial del estrés laboral entre hombres y mujeres, en dicho artículo indica que los estresores en el siglo actual son los mismos tanto para mujeres como varones, puesto que hemos entrado a una época en la que la mujer ya no cumple la función únicamente de ama de casa sino también de trabajadora, por ello, es cada vez mayor la exigencia de la sociedad actual a los hombres y mujeres para que se adapten a estas nuevas realidades económicas, tecnológicas y socioculturales. La explicación tentativa que se le podría otorgar, parte del hecho de que existe un gran porcentaje de asesores que presentar carga familiar, y se observa que no solo el varón trabaja para correr con los gastos en el hogar, sino que existen madres de familiar que trabajan en el área esperando poder ganar un buen sueldo y lograr ingresar a planilla por los beneficios que gozaran no solo ellas (os) sino también sus hijos en general.

Por último, el resultado que se evidenció de las diferencias de estrés laboral y la edad muestran que, la variable edad no establece diferencias significativas en el estrés laboral, puesto que posee un nivel de significancia de ($p = 0.269 > 0.05$). Dato que se podría sustentar con un artículo publicado por el periódico nacional Perú 21 (2017) en donde se menciona que en la actualidad los jóvenes viven más estresados que en décadas pasadas, esto puede deberse a muchos factores, sin embargo, entre uno de ellos tenemos la carga familiar en muchos jóvenes y adolescentes, hoy en día las mujeres quedan embarazadas a temprana edad y no existe una adecuada planificación familiar, tanto mujeres como varones deben salir a trabajar para sustentar los gastos en su hogar y son víctimas de la ansiedad y estrés por no lograr generar los ingresos mensuales necesarios para su supervivencia. Las estadísticas muestran además solo 1 de cada 2 mujeres en pareja usan métodos anticonceptivos modernos y su uso es aún más bajo entre las mujeres con menores ingresos económicos (46%) y entre aquellas que no completaron la educación primaria (37%). A partir de lo mencionado, la explicación tentativa que podría darse, con lo que anteriormente se mencionó; muchos de los asesores presentan carga familiar, y este porcentaje no es atribuido únicamente a aquellos en adultez media que según Papalia (2010) comprende las edades de 40 a 65, sino también a asesores que se encuentran en una etapa de adolescencia y juventud de 19 a 39 años, los cuales sin poder acceder o teniendo

que dejar sus estudios incursionaron en el rubro de las telecomunicaciones para poder cumplir su rol de cabeza de familia y poder aportar económicamente con el fin de mantener y solventar los gastos diarios en su hogar.

V. CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados en el estudio se concluyó lo siguiente:

PRIMERA: se encontró que existe correlación inversa y significativa de nivel débil entre las variables de engagement y estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana, lo cual nos indica que a mayor engagement menor estrés laboral o viceversa.

SEGUNDA: se obtuvo que el nivel predominante de Engagement en los asesores de un call center de Lima Metropolitana es de 49.2 %, lo cual representa una categoría de nivel muy bajo en la muestra total.

TERCERA: se evidenció que el nivel predominante de Estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana es de 41.7 %, lo cual representa una categoría de nivel alto en la muestra total.

CUARTA: con respecto a la correlación entre las dimensiones de Engagement y el estrés laboral total se obtuvo que no existe correlación inversa significativa entre dichas dimensiones y la variable estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana.

QUINTA: referente a las diferencias entre el Engagement y las variables sociodemográficas de sexo y edad, se concluyó que la edad ni el sexo establecen diferencias significativas con el engagement de los asesores de un call center de Lima Metropolitana.

SEXTA: en cuanto a las diferencias entre el Estrés laboral y las variables sociodemográficas de sexo y edad, se concluyó que la edad ni el sexo establecen diferencias significativas con el estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuras investigaciones, lo siguiente:

1. Se recomienda realizar estudios de las mismas variables de engagement y estrés laboral en muestras más grandes, con el objetivo de poder generalizar los resultados y de este modo implementar estrategias de acción.
2. Se recomienda realizar más estudios con ambas variables: engagement y estrés laboral, en poblaciones similares, puesto que no existen tantas investigaciones sobre el estrés laboral en vendedores de call center o trabajo de campo.
3. Se recomienda realizar el mismo estudio dentro de un tiempo determinado, con el objetivo de poder analizar la evolución de las variables en la población.
4. Se recomienda realizar estudios comparativos con las variables: estrés laboral y engagement, en muestras de vendedores y de personal de atención al cliente, en donde uno por lo general cuenta con un salario por comisión y el otro con un salario fijo, con el objetivo de poder analizar las diferencias existentes.

VII. REFERENCIAS

- Aptitus, (15 de setiembre de 2015). Voz de experto | Engagement: ¿Cómo lograr el compromiso de los colaboradores? [Mensaje en un blog]. Recuperador de <https://aptitus.com/blog/otros/voz-de-experto-engagement-como-lograr-el-compromiso-de-los-colaboradores/>
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2014). Job Demands–Resources Theor. Recuperado de [file:///C:/Users/Fabiola/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/BakkerDemerouti_JDR_Theory_2014%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Fabiola/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/BakkerDemerouti_JDR_Theory_2014%20(1).pdf)
- Chávez, L. (2016). El Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electrosur S.A. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement Ilusión por el Trabajo un Modelo Teórico – Conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A. C.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (2.a ed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana S.A.
- Comín, E., De la Fuente, I. y García, A. (2017). *El Estrés y el riesgo para la salud*. España: Maz. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/338173984/estres-pdf>
- Camargo, B. (2004). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*. Recuperado de <http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/issue/view/10>
- Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*. España: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Gómez, B. y Escobar, A. (2002). Neuroanatomía del Estrés. *Revista México Neurociencia*. Recuperado de <http://revmexneuroci.com/wp-content/uploads/2014/07/Nm0025-04.pdf>
- Henríquez, L. (2017). El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo (Tesis de Licenciatura). Recuperador de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11511/henriquez_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Hernández, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.) México: McGRAW-HILL
- Lira, J. (1 de Setiembre de 2016). ¿Cuánto afecta el estrés laboral a la productividad de un trabajador?. *Revista Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/economia/cuanto-afecta-estres-laboral-productividad-trabajador-2169193>
- López, M., Guerrero, A. y Navarro, M. (2014). Relación entre inteligencia emocional y engagement en trabajadores de una universidad privada de la región centro-occidente (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://biblioteca.univa.mx/Anuario/2014/2014_11_relacion.pdf
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Fundación Confemetal.
- Merín, J., Cano, A. & Miguel, J. (1998). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_background_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricasy-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf
- Montero, R. (15 de Agosto de 2015). ¿Engagement? Sepa cómo lograr el compromiso de los colaboradores. *Andina*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-engagement-sepa-como-lograr-compromiso-los-colaboradores-570637.aspx>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Porto, P. (2015). Salud Laboral en Teleoperadores: un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. (Tesis de Doctorado). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Paulo_Porto-Martins/publication/313085486_Salud_Laboral_en_Teleoperadores_un_enfoque_en_el_estres_el_sindrome_de_burnout_la_resiliencia_y_el_engagement_en_el_trabajo/links/5903ad5ba6fdccd580d00aa5/Salud-Laboral-en-Teleoperadores-un-enfoque-en-el-estres-el-sindrome-de-burnout-la-resiliencia-y-el-engagement-en-el-trabajo.pdf

- Romero, M. (2017). Estrés laboral y rotación de personal en asesores comerciales de un call center del distrito de San Martín de Porres. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3367/Romero_JMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los Empleados: Un reto Emergente para la Dirección de Recursos Humanos. *Revista Estudios Financieros*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1046747>
- Schaufeli, W., Salanova, M., Gonzales, V. & Bakker, A. (Diciembre, 2001). The Measurement of Engagement and Burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Revista Journal of Happiness Studies*. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *UWES – Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*. España: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Serrano, J. (2014). *Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al Engagement en una Empresa de manufactura de giro automotriz* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/4290/1/1080259364.pdf>
- Sucuy, E. (2014). *Los efectos del Engagement en el desempeño del talento humano en la empresa Blue Card Ecuador S.A-Quito* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7645/1/T-UCE-0007-218i.pdf>
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés Laboral y Desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, Distrito de la Esperanza* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Siegrist, J., Wege, N., Puhhofer, F. & Wahrendorf, M. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. Canadá: springer.
- Torres, M. (11 de marzo de 2015). Estrés y condiciones laborales en el trabajo docente. *Revista Ciencia*. Recuperado de

https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia@uaq/ArchivosPDF/v8-n1/2-6.pdf

Universia. (Setiembre, 2014). *Infelicidad es lo que sienten el 87% de los empleados del mundo en relación a su trabajo.* Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2014/09/26/1112178/infelicidad-sienten-87-empleados-mundo-relacion-trabajo.html>

Universia. (Junio, 2013). *Los empleados felices son más productivos.* Recuperado de <http://noticias.universia.net.mx/empleo/noticia/2013/06/21/1032093/emplos-felices-son-mas-productivos.html>

Vargas, E. (22 de abril de 2017). *La mitad de los nacimientos en el país no han sido planificados.* Recuperado de <https://peru21.pe/lima/mitad-nacimientos-pais-han-sido-planificados-73622>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de evaluación

A. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Sexo _____ Edad: _____

Fecha de ingreso a la Empresa _____

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, observará 15 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	DE VEZ EN CUANDO: UNA VEZ AL MES O MENOS	REGULARMENTE: ALGUNAS VECES AL MES	FRECUENTEMENTE: UNA VEZ POR SEMANA	MUY VARIAS VECES POR SEMANA	DIARIAMENTE

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

Autor original: Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker

Adaptado: Fabiola Gallo Chuquiuri

B. Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

Sexo _____ Edad: _____

Fecha de ingreso a la Empresa _____

INTRUCCIONES GENERALES

Lea cuidadosamente cada uno de los ITEMS y elija la respuesta que mejor convenga para usted, según lo que vive en su trabajo, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

1	2	3	4	5	6	7
NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							

15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

Autor original: Ivancevich y Mattenson (OIT – OMS)

Adaptado: Fabiola Gallo Chuquiyuri

¡Gracias por su participación!

Anexo 2: Autorización del uso del instrumento por parte de autor original

A. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

arnoldbakker.com

CONTACTFORM

Name: FABIOLA GALLO
Email: fabiolag93@outlook.com

Message:
Dear Arnold Bakker:

Receive a warm greeting from Fabiola Gallo Chuquiyuri, a student of the Psychology degree of the César Vallejo University from Lima, Peru. The reason for my message is to tell you that I have read a lot about your study of Engagement. In this country the investigations of that variable have been more notorious a few years ago. In my opinion, this construct has impacted me a lot, that's why I want to make my thesis that it will aim at studying engagement. But before that I would like your endorsement to be able to use the UWES (Utrecht Work Engagement Scale) in my research. I am looking for evaluating the level of Engagement in workers of the company in which I work and seeing if somehow I could act to increase the Engagement with the results obtained. Also, I would like to expand the research of this construct in my country and that more students are interested in their study little by little.

I will be waiting for your answer.

Thank you in advance for your kind attention.

Best regards.

Userinfo

Send: 18-05-2018 17:27

IP-address: 200.106.89.4

Browser & OS: Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/58.0.3029.110 Safari/537.36 Edge/16.16299

De: Arnold Bakker <bakker@essb.eur.nl>

Enviado: viernes, 18 de mayo de 2018 10:49 a.m.

Para: FABIOLA GALLO

Cc: Philip

Asunto: RE: Contactform for Arnold Bakker

Dear colleague,

You have my permission for using the UWES for academic research in Peru. If the application is commercial, I advice you to contact Mr. Philip Wood, one of the directors of Fundacion Chile in Santiago. Fundacion is about to launch engagement research in Peru.

Kind regards, Vriendelijke groet,

Arnold

Latest paper on self-determination and flow at work:

https://www.researchgate.net/publication/319657196_Flow_at_Work_a_Self-Determination_Perspective

Prof. dr. Arnold B. Bakker
Center of Excellence for Positive Organizational Psychology
Erasmus University Rotterdam
Past President EAWOP

www.arnoldbakker.com
www.profarnoldbakker.com

B. Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

From: Fabiola Gallo chuquiyuri [<mailto:Fabiolag93@outlook.com>]

Sent: 13 May 2018 04:17

To: RIGHTS <rights@ilo.org>

Subject: SOLICITUD PARA UTILIZACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL - OIT OMS

Estimados

Buenas noches,

Reciban un cordial saludo de Fabiola Gallo Chuquiyuri, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Perú. El motivo del mensaje es para comentarles que he leído mucho sobre toda la información que brindan sobre el ESTRÉS LABORAL, dicho constructo me interesa bastante ya que considero que este es el principal agente del bajo compromiso, improductividad, carencia de identificación, etc. de los trabajadores para con su centro de labores, es de este interés que surge mi necesidad de realizar mi tesis dirigida a evaluar el estrés laboral, pero antes de poder iniciar con mi estudio me dirijo a ustedes para solicitarles el consentimiento formal de poder utilizar el **CUESTIONARIO DE ESTRES LABORAL DE LA OIT - OMS** en mi investigación, únicamente para fines académicos.

Estaré a la espera de su respuesta

De Antemano muchas gracias por su gentil atención

Saludos Cordiales,

De: RIGHTS <rights@ilo.org>

Enviado: miércoles, 16 de mayo de 2018 09:38 a.m.

Para: Fabiola Gallo chuquiyuri

Asunto: RE: SOLICITUD PARA UTILIZACIÓN DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL - OIT OMS

Dear Fabiola,

Thank you for your request. Please go ahead, ensuring that you cite the original source.

All good wishes for your thesis.

Best regards,

Alison

Alison Irvine-Moget (Ms.)

Rights & Licensing

ILO Publications

International Labour Office

CH-1211 Geneva 22

Tel: +41 (0)22 799 6063

irvine@ilo.org

Anexo 3: Resultados de la prueba piloto

A. Engagement

Tabla 12

V de Aiken de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker

N° de Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	V DE AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	1	1	1	1	5	1
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	0	1	1	1	4	0.8
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	0	1	1	1	4	0.8
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1

Tabla 13*Prueba Binomial de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Jurado 1	Grupo 1	1	15	1.00	0.50	0.000
	Total		15	1.00		
Jurado 2	Grupo 1	1	13	0.87	0.50	0.007
	Grupo 2	0	2	0.13		
Jurado 3	Total		15	1.00		
	Grupo 1	1	15	1.00	0.50	0.000
Jurado 4	Total		15	1.00		
	Grupo 1	1	15	1.00	0.50	0.000
Jurado 5	Total		15	1.00		
	Grupo 1	1	15	1.00	0.50	0.000
	Total		15	1.00		

Tabla 14*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.929	15

Tabla 15

Percentiles para las dimensiones y el puntaje total de la escala de Engagement en el trabajo de Schaufeli & Bakker

	PC	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	TOTAL
	1				
	2		5 a 11	5 a 9	
	3		12		
	4				
MUY BAJO	5				
	6				
	7			10 a 11	
	8		13		
	9				
	10				
BAJO	15	5 a 14			15 a 43
	20				
	25		14	12 a 13	
	30	15			44 a 45
	35				
	40		15		
	45				
PROMEDIO	50				
	55			14	46
	60	16			
	65		16		47
	70			15	
	75				48
	80	17	17	16	
ALTO	85				
	90	18			
	91				
	92				49
	93			17	
	94				
MUY ALTO	95		18		
	96				
	97				50
	98		19 a 20		
	99	19 a 30	21 a 30	18 a 30	51 a 90

B. Estrés laboral

Tabla 16

V de Aiken del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS

N° de ítems	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	V DE AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	0	1	1	1	4	0.8
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	0	4	0.8
13	1	0	1	1	1	4	0.8
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	0	1	1	1	1	4	0.8
25	1	1	1	1	0	4	0.8

Tabla 17*Prueba Binomial del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS*

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Jurado 1	Grupo 1	1	25	0.96	0.50	0.000
	Grupo 2	0	1	0.04		
	Total		26	1.00		
Jurado 2	Grupo 1	1	24	0.92	0.50	0.000
	Grupo 2	0	2	0.08		
	Total		26	1.00		
Jurado 3	Grupo 1	1	26	1.00	0.50	0.000
	Total		26	1.00		
Jurado 4	Grupo 1	1	26	1.00	0.50	0.000
	Total		26	1.00		
Jurado 5	Grupo 1	1	24	0.92	0.50	0.000
	Grupo 2	0	2	0.08		
	Total		26	1.00		

Tabla 18*Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.845	25

Tabla 19*Percentiles para las dimensiones y el puntaje del Cuestionario de Estrés laboral de la OIT – OMS*

	PC	CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	TERRITORIO ORGANIZACIONAL	TECNOLOGIA	INFLUENCIA DEL LIDER	FALTA DE COHESIÓN	RESPALDO DEL GRUPO	TOTAL
	1	4 a 12							
	2	13	4 a 9			4 a 12	4 a 13		
	3	14			3 a 18				
	4								
MUY BAJO	5		10 a 13	3 a 10		13 a 14			
	6								25 a 117
	7	15				15			
	8								
	9								
	10		14		19		14	3 a 10	
BAJO	15			11	20	16			
	20	16					15	11	
	25		15			17			
	30					18			118
	35	17		12	21			12	
	40						16		119
	45		16			19			
	50	18							
PROMEDIO	55				22				120
	60							13	
	65		17	13		20			
	70						17		121
	75	19			23				

	80		18						
ALTO	85	20			24	21	18	14	122
	90			14					123
	91								
	92		19						
	93	21			25	22	19	15	
	94				26				
MUY ALTO	95						20	16	
	96								
	97		20 a 21	15					
	98	22 a 23	22			23	21		
	99	24 a 28	23 a 28	16 a 21	27	24 a 28	22 a 28	17 a 21	124 a 175

Anexo 4: Carta de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 07 de junio de 2018

CARTA INV. N° 247 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.
Carlos Cipion
Jefe De Recursos Humanos
MF ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.C
Jose De La Torre Ugarte 239 – Miraflores

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GALLO CHUQUIYURI, FABIOLA** estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2018 "**,agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte

MF ASESORIA Y CONSULTORIA S.A.C

.....
Carlos Cipion
Jefe de Recursos Humanos

MSG/ALF

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel. :(+511) 202 4342 Fax. :(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho. Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 2510
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel. :(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel. :(+511) 202 4342 Anx.: 2650

Anexo 5: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, acepto participar de forma voluntaria en la evaluación sobre la presente investigación llevada a cabo por Fabiola Gallo Chuquiuri estudiante del XI ciclo de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte, mediante la Escala UWES y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT - OMS a los trabajadores de la empresa Call Center de Lima Metropolitana y declaro haber estado informado de lo que ello supone.

Comprendo que mi participación es voluntaria y no existe ningún riesgo o perjuicio por el hecho de participar en esta investigación.

Los datos obtenidos podrán ser registrados y transcritos por el investigador y únicamente se utilizarán para los fines de este estudio, garantizándose el anonimato y la confidencialidad de los participantes.

Desde ya se agradece su participación.

Firma de la participante

Firma de la investigadora

Anexo 6: Criterio de jueces



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: *Fernando Joel Rosano Quiroz*

DNI: *37550613*

Especialidad del validador: *Psicólogo Educativo*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Fernando Joel Rosano Quiroz
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29721
de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir [] / No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Fernando Rosario Quiroz

DNI: 37990613

Especialidad del validador: Biólogo Educativo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
UCV
COORDINACIÓN DE LA OFICINA DE INVESTIGACIÓN
LIMA

Fernando Joel Rosario Quiroz
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 29721

de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: LIC DENNIS HARIBEL CIENFUEGOS HALPARTIDA.....

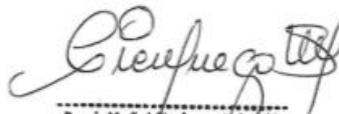
DNI: 40637945.....

Especialidad del validador: PSICOLOGÍA CLÍNICA.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Dennis Maribel Cienfuegos Halpartida
PSICÓLOGA
C.F.s.P. 29573

_____ de abril del 2018

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: LIC. DENNIS MARIBEL CIENFUEGOS MALPARTIDA.....

DNI: 40637945.....

Especialidad del validador: PSICOLOGIA CLINICA.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Dennis Maribel Cienfuegos Malpartida
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 29573

_____ de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Organizacional

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



C. B. P. 17040

23 de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Kanexo Aguilar Juan Inri

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

C.P.S.P. 17040

23 de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr / Mg: CASAS GARCIA JULIO CESAR

DNI: 08031366

Especialidad del validador: PSICOLOGO ORGANIZACIONAL

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Julio Cesar Castro Garcia
PSICOLOGO
C.Ps.P 2283

_____ de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: Castro Garcia Julio César

DNI: 08031366

Especialidad del validador: Psicologo ORGANIZACIONAL

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Julio Cesar Castro Garcia
PSICOLOGO
C.Ps.P 2283

_____ de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. / Mg: Camargo Elías Fiorella Escaffony

DNI: 45405602

Especialidad del validador: Psicólogo (Organizacional)

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

_____ de abril del 2018



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador

Dr. (a) / Mg: *Camargo Elias Fiorella Esteffany.*

DNI: *45405602*

Especialidad del validador: *Psicología Organizacional*

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Alfredo
C.P.S. 26692

_____ de abril del 2018

Anexo 7: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE UN CALL CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2018

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el nivel predominante de Engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. - Determinar el nivel predominante de Estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. - Determinar la relación entre las dimensiones del Engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. - Determinar si existen diferencias significativas en el Engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad. - Determinar si existen diferencias significativas en el Estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad. 	<p>HIPOTESIS PRINCIPAL</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre el Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones del Engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. - Existen diferencias significativas en el Engagement en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad. - Existen diferencias significativas en el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, según sexo y edad. 	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Engagement</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigor 2. Dedicación 3. Absorción <p>VARIABLE 2:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Clima Organizacional 2. Estructura organizacional 3. Territorio organizacional 4. Tecnología 5. Influencia del líder 6. Falta de cohesión 7. Respaldo del grupo 	<p>TIPO: No experimental transversal</p> <p>DISEÑO: Descriptiva - Correlacional</p> <p>POBLACION:</p> <p>Asesores de un Call Center de Lima Metropolitana, 2018</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Todos los asesores del Call Center de Lima Metropolitana, 2018</p>

Anexo 8: Acta de originalidad firmada por el asesor

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018", de la estudiante GALLO CHUQUIYURI FABIOLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 8% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 17 de julio de 2018



César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

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

Anexo 9: Formato Print de Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, a red banner indicates a similarity score of 8%. Below this, a list of 11 matches is shown, each with a number, a source name, and a similarity percentage. The main document area contains the following text:

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
“Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima
Metropolitana, 2018”
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
AUTOR:
GALLO CHUQUIYURI, Fabiola

At the bottom of the page, the status bar shows "Page: 1 of 58" and "Word Count: 16096".

Match Number	Source	Similarity Percentage
1	repositorio.uam.es Internet Source	1%
2	Submitted to Universid... Student Paper	1%
3	Submitted to Universid... Student Paper	<1%
4	Submitted to 79699 Student Paper	<1%
5	eprints.uafm.mx Internet Source	<1%
6	Submitted to Universid... Student Paper	<1%
7	myslide.es Internet Source	<1%
8	www.ugf.es Internet Source	<1%
9	www.odar.uneg.edu.pe Internet Source	<1%
10	biblioteca.univa.mx Internet Source	<1%
11	tesis.pucp.edu.pe Internet Source	<1%

Anexo 10: Acta de autorización de publicación en el repositorio

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo..... Fabiola Gallo Chupiquiri.....
 identificado con DNI N° 48453067....., egresado de la Escuela Profesional de
 Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la
 divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
 "..... Engagement y estrés laboral en asesores de un Call
Center de Lima Metropolitana, 2018

";
 en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
 estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art.
 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 48453067

FECHA: 21 de Julio del 2018...

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

Anexo 11: Formato de autorización para publicación electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Gallo Chuquiuri, Fabiola
D.N.I. : 48453067
Domicilio : Calle los nogales 170 Cooperativa Santa Rosa Santa Cruz
Teléfono : Fijo : 478-1750 Móvil : 923022793
E-mail : fabiolag93@outlook.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera : Psicología
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gallo Chuquiuri, Fabiola

Título de la tesis:

Engagement y estrés laboral en asesores de un Call Center de Lima Metropolitana.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 19/07/18

Anexo 12: Formato Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gallo Chuquiyuri, Fabiola

INFORME TÍTULADO:

Engagement y estrés laboral en asesores de un Call Center de Lima Metropolitana, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 7/08/2018

NOTA O MENCIÓN: 15


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL
DNI 32990613

