



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN**

Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Mg. Hedy Graciela Maldonado Taipe (ORCID: 0000-0003-3633-2536)

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y comportamiento organizacional

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Esta tesis la dedico a Dios, a mis padres, a mi esposo y a mis hijos a quienes siempre llevo presente en mi mente y en mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco al todopoderoso por brindarme protección y fortaleza necesarias para vencer los problemas; a la Universidad César Vallejo por su filantropía en la educación y poseer una buena plana docente; a mi asesora por su orientación, dedicación y su óptimo método de enseñanza; a mi revisor por su sabiduría, paciencia y tolerancia; a mis amigos y compañeros, por compartir sus conocimientos y a todas las personas que de alguna u otra forma me apoyaron para que esta tesis salga adelante.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA MAESTRO (A): **MALDONADO TAPE HEDY GRACIELA**

Para obtener el Grado Académico de *Doctora en Administración*, ha sustentado la tesis titulada:

ENGAGEMENT LABORAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS. ATE, 2019

Fecha: 24 de enero de 2020

Hora: 12:30 m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma:

SECRETARIO: Dr. Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso

Firma:

VOCAL: Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *AJUSTE APA*

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Hedy Graciela Maldonado Taipe, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Doctorado en Administración, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, presento mi trabajo académico titulado: "*Engagement* laboral en una empresa de servicios educativos. Ate, 2019", en 140 folios para la obtención del grado académico de Doctora en Administración, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de enero del 2020.


.....
Mg. Hedy Graciela Maldonado Taipe

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resumo	xii
I. Introducción	1
II. Método	12
2.1 Método de investigación	12
2.2 Escenario de estudio	12
2.3 Participantes	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
2.4.1 Ficha técnica del instrumento	14
2.5 Procedimiento	15
2.6 Método de análisis de la información	16
2.7 Aspectos éticos	17
III. Resultados	18
3.1 Análisis del engagement laboral en una institución educativa del distrito de Ate, 2019	18
3.2 Vínculo entre las emociones positivas y el autoconcepto laboral	29
3.3 Vínculo entre la resiliencia y el apoyo social	31
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	37
VI. Recomendaciones	38
VII. Propuesta	39
Referencias	46

Anexos	55
Anexo 1. Matriz de categorización	55
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	56
Anexo 3. Matriz de triangulación de datos	57
Anexo 4. Entrevistas	58
Anexo 5. Artículo	72
Anexo 6. Certificado de publicación de artículo	81
Anexo 7. Evidencias de la triangulación del estudio sobre el Engagement	82
Anexo 8. Acta de aprobación de originalidad de tesis	89
Anexo 9. Pantallazo del software Turnitin	90
Anexo 10. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	91
Anexo 11. Autorización de la verificación final del trabajo de investigación	92

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Número y porcentaje de respuestas de los indicadores de emociones positivas	26
Tabla 2 Número y porcentaje de respuestas de los indicadores de la resiliencia	27
Tabla 3 Número y porcentaje de respuestas de las subcategorías emociones positivas y autoconcepto laboral	28
Tabla 4 Vínculo entre emociones positivas y autoconcepto laboral.	30
Tabla 5 Vínculo entre resiliencia y apoyo social	32

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Subcategorías e indicadores de la categoría engagement	16
Figura 2. Red SC1 Emociones positivas	20
Figura 3. Red de autoconcepto laboral	22
Figura 4. Red de resiliencia	24
Figura 5. Red de Apoyo social	25
Figura 6. Resumen de citas. Informe total Atlas.Ti 8	26
Figura 7. Nube del total de palabras	29
Figura 8. Indicadores de las emociones positivas y el autoconcepto laboral	29
Figura 9. Vínculo entre la resiliencia y el apoyo social	31
Figura 10. Esquematización de la propuesta para mejorar el desempeño	43
Figura 11. Esquematización de la propuesta para mejorar la resiliencia	44
Figura 12. Esquematización de la propuesta para mejorar la solidaridad	45

Resumen

Considerando muy importante que en toda sociedad los educadores posean alto nivel en el concepto *engagement* laboral que influirá en la calidad educativa, se realizó la presente investigación con el objetivo de encontrar el nivel de *engagement* en un centro educativo, asimismo hallar los principales elementos que influyen en su formación y los nexos y relaciones entre sus subcategorías e indicadores.

Con una población de 21 docentes, 2 directivos y 3 expertos en educación se desarrolló este factor desde el punto de vista de los docentes; se procedió al análisis profundo con un enfoque de investigación cualitativa y axiomas de la psicología positiva. El estudio se realizó con un modelo naturalista de diseño etnográfico y de estudio de casos, con técnicas de categorización y de análisis de contenido; en la recolección de datos se empleó la técnica de la entrevista y la guía como instrumento.

Con el apoyo del programa Atlas.Ti 8 se hallaron resultados en el cual, el desempeño laboral y la resiliencia son considerados como los significados principales que miden el grado o nivel de *engagement* en la institución y muestran dependencias positivas y directas con otros indicadores, elevada con el concepto solidaridad; moderada con los constructos superación, motivación, solución, compromiso, atmósfera estimulante y positivismo; y de bajo grado con los componentes actualización, satisfacción e innovación; se concluyó que el *engagement* laboral en la institución se encuentra en un nivel moderado. Asimismo, se obtuvo un vínculo de alto grado entre las subcategorías autoconcepto laboral y emociones positivas, y un moderado vínculo entre resiliencia y apoyo social.

Palabras clave: Engagement laboral, apoyo social, emociones positivas en el trabajo, autoconcepto laboral y desempeño.

Abstract

Considering that it is very important that in every society the educators have a high level in the concept of labor engagement that will influence the educational quality, this research was carried out with the objective of finding the level of engagement in an educational center, also finding the main elements that influence in its formation and the links and relationships between its subcategories and indicators.

With a population of 21 teachers, 2 managers and 3 experts in education, this factor was developed from the point of view of teachers; an in-depth analysis was carried out with a qualitative research approach and axioms of positive psychology. The study was carried out with a naturalistic model of ethnographic design and case study, with categorization techniques and content analysis; in the data collection, the interview technique and the guide were used as an instrument.

With the support of the Atlas.Ti 8 program, results were found in which work performance and resilience are considered as the main meanings that measure the degree or level of engagement in the institution and show positive and direct dependencies with other indicators, elevated with the concept of solidarity; moderated with the constructs overcoming, motivation, solution, commitment, stimulating atmosphere and positivism; and low grade with the components update, satisfaction and innovation; it was concluded that labor engagement in the institution is at a moderate level. Likewise, a high-grade link was obtained between the sub-categories of self-concept of work and positive emotions, and a moderate link between resilience and social support.

Keywords: Labor engagement, social support, positive emotions at work, work self-concept and performance.

Resumo

Considerando que é muito importante que em todas as sociedades os educadores tenham um alto nível no conceito de engajamento trabalhista que influenciará na qualidade educacional, esta pesquisa foi realizada com o objetivo de encontrar o nível de engajamento em um centro educacional, encontrando também os principais elementos que influenciam na sua formação e nos vínculos e relações entre suas subcategorias e indicadores.

Com uma população de 21 professores, dois gerentes e três especialistas em educação, esse fator foi desenvolvido do ponto de vista dos professores; Uma análise aprofundada foi realizada com uma abordagem de pesquisa qualitativa e axiomas da psicologia positiva. O estudo foi realizado com um modelo naturalista de desenho etnográfico e estudo de caso, com técnicas de categorização e análise de conteúdo; Na coleta de dados, a técnica da entrevista e o guia foram utilizados como instrumento.

Com o apoio do programa Atlas.Ti 8, foram encontrados resultados nos quais o desempenho e a resiliência do trabalho são considerados os principais significados que medem o grau ou o nível de engajamento na instituição e mostram dependências positivas e diretas com outros indicadores. , elevado com o conceito de solidariedade; moderado com os construtos superação, motivação, solução, comprometimento, atmosfera estimulante e positivismo; e nota baixa com atualização, satisfação e inovação dos componentes; concluiu-se que o engajamento trabalhista na instituição é de nível moderado. Da mesma forma, foi obtido um vínculo de alto grau entre as subcategorias de autoconceito de trabalho e emoções positivas, e um vínculo moderado entre resiliência e apoio social.

Palavras-chave: *Engagement* no trabalho, apoio social, emoções positivas no trabalho, autoconceito e desempenho no trabalho.

I. Introducción

Hoy en día, debido a la poca oferta y alta demanda laboral, los requisitos que debe tener el postulante para acceder a un empleo en una organización resultan ser muy exigentes. Luego de sobrepasar el período de ingreso, el colaborador debe permanecer conveniente y favorablemente adaptado al nuevo clima laboral. Esta seguridad, bienestar, motivación, satisfacción, esperanza e ilusión que alcanza el empleado en el entorno de su trabajo, lo estudia, lo examina y lo desarrolla el *engagement* (Cárdenas y Jaik, 2014).

Las empresas siempre han presentado problemas en el estado de *engagement* de sus empleados, por este motivo, hace pocos años empezó el interés en investigar a fondo el tema. La diversidad de investigaciones en todo el orbe muestra el grado de importancia de obtener un conocimiento del nivel que existe en los profesionales de una institución educativa. En el presente se encuentran instituciones donde las personas cumplen sus funciones en forma automática, sin motivación, con falta de compromiso, descontentos, con bajo rendimiento y logrando los mínimos objetivos; en síntesis, el trabajador no siente felicidad en su centro laboral. Gómez y Macedo (2010) expresaron que es vital superar restricciones referentes a lo institucional, la gestión y la organización, para que el sistema de educación cumpla con la función principal que se requiere debido a los cambios constantes que se producen en la región y en el mundo. El trabajador con alto nivel de *engagement* ofrece todo de su parte para la institución donde labora, este es el resultado cuando la organización le brinda la satisfacción laboral adecuada a sus necesidades.

El problema de conocer el grado de *engagement* se muestra no solo en instituciones extranjeras, ocurre también en Perú. El presente estudio se buscó conocer la situación del *engagement* en una entidad educativa del distrito de Ate, los resultados serán útiles para una y otra parte, es decir, docente y empresa.

Entre los estudios internacionales sobre *engagement* mostramos a Pujol (2018), quien sostuvo que en los académicos de una universidad de gestión pública argentina, el estrés, el cansancio y el agotamiento mental superaba la tercera parte de los investigados y concluyó que las instituciones universitarias deben optimizar las situaciones laborales que ofrecen a los académicos con la finalidad de intensificar el *work engagement* y el bienestar laboral, condiciones importantes para preservar una buena salud mental y física. Por su parte, Chávez, Lugaro y Retes (2018) en sus estudios involucraron alumnos de una institución superior tecnológica de Coacalco y encontraron que entre los factores dedicación, vigor y absorción, el componente que mayor puntuación obtuvo fue el de la

dedicación. También, refirieron la similitud que existe entre los componentes absorción y vigor, que muestran conductas que se asocian para poder desempeñar las labores. Polo, Fernández, Mebarak, Zambrano y Guerra (2018) estudiaron una población aleatoria conformada por 305 empleados de Madrid, y determinaron que la satisfacción vivencial se ve afectada indirectamente por el diseño del trabajo y es predictora del nivel de *engagement*. De la misma manera, Ruiz, Pando, Aranda & Almeida (2014) realizaron sus estudios en catedráticos de la universidad Mejicana de Zacatecas, ellos refirieron que el sexo, el nivel académico y la edad se encuentran relacionados con el agotamiento de las emociones. Además, el 99.4% de los encuetados presentaron nivel alto en *engagement* laboral. Igualmente, Bernal y Donoso (2017) estudiaron a los docentes de una universidad de Sevilla y encontraron los indicadores perseverancia, dedicación, proactividad, conciliación, resiliencia y relaciones humanas como signos evaluativos de un profesor con características de *engagement*.

Las investigaciones nacionales están representadas por los científicos Moreno, Corzo, Sanz, Rodríguez & Boada (2010), quienes señalaron que en Perú los alumnos y trabajadores universitarios presentan una relación moderada baja entre felicidad y *engagement*; en tanto la relación entre felicidad con dedicación y vigor como parte del *engagement* fue mayor. El sufrimiento intenso y la satisfacción en sus vidas, obtuvieron relación significativa con los componentes del *engagement* dedicación y vigor. Asimismo, Flores, Fernández, Juárez, Merino & Guimet (2015) manifestaron que los docentes de colegios públicos de Lima y que laboran en jornadas completas se sienten muy orgullosos y muestran entusiasmo y dedicación en realizar sus labores, es decir, son empleados comprometidos. Davey (2017) señaló que en Perú tanto el *engagement* como el burnout son producidos por la demanda de educadores y son los que vaticinan el estrés; también que los recursos predicen *engagement* que a su vez indica satisfacción en la vida.

En la localidad se ha observado que las instituciones educativas poseen docentes que lidian con una gran variedad de conflictos en su entorno laboral, estos factores los limitan en su desarrollo profesional, social y familiar. Se han podido apreciar e identificar estos problemas que son característicos en los centros de educación del distrito, en la insuficiencia, carencia o escaso nivel de los distintos elementos, como emociones positivas en el trabajo, apoyo social percibido en el trabajo, resiliencia en el trabajo y autoconcepto laboral positivo (Cárdenas y Jaik, 2014). De esta manera, se observa que la falta de emociones positivas en el trabajo se da debido a la ausencia de compromiso, vocación y

comodidad en el trabajo; el bajo nivel en el autoconcepto laboral positivo, por las insuficientes innovaciones, actualizaciones y logros de objetivos. El mínimo apoyo social percibido en el trabajo y desfavorable atmósfera laboral se debe a las envidias y desacuerdos. Respecto a la resiliencia en el trabajo, su carencia viene dada por la limitada comunicación y motivación, además de no existir un liderazgo efectivo que de rápida solución a los conflictos. Estas particularidades se presentan por diferentes motivos, que son elementos que constituyen el *engagement* laboral, y se investigarán en el presente trabajo por su importancia en el rendimiento del docente, su desarrollo personal, laboral y social; asimismo elevar la eficiencia y calidad de la organización educativa al lograr metas y objetivos trazados.

Prosiguiendo con los distintos estudios acerca de la noción de *engagement*, tenemos antecedentes internacionales en las investigaciones de los autores Salanova, Wilmar, Llorens, Peiró & Rosi (2000), los cuales expresaron que existen correspondencias entre *engagement* y burnout en cada componente, el estudio lo realizaron en varias entidades de educación públicas y privadas de Castellón, mostrando resultados que confirmaban los motivos esperados de *engagement* (absorción, vigor y dedicación) y de los elementos del burnout (cinismo, agotamiento y mínima eficacia), así como las relaciones existentes entre ambos. Durán, Extremera, Montalbán & Rey (2005) dirigidos por una psicología positivista, examinaron las implicancias entre *engagement* y burnout en el personal educativo de una institución de enseñanza superior de Huelva, concluyeron que la satisfacción en el ámbito de trabajo y en la vida son indicadores de felicidad y de bienestar general, apuntando a una sólida conexión entre agotamiento y entrega con la satisfacción. Igualmente, el factor vigor indicó altas dependencias con la satisfacción vital. Vicente (2017) en su estudio realizado a una muestra de profesores que impartían clases al nivel secundario en una institución de Huesca, indicó que aquellos manifestaron bajos niveles de burnout y altos índices en resiliencia. Expuso que la eficacia dependía mucho del burnout y de la resiliencia en un nivel moderado. También encontró que en el sexo femenino el cansancio emocional es mayor que en el género masculino, en contrapartida con la resiliencia que en el género femenino muestra índices superiores. Merino (2017) en su investigación a los empleados de instituciones educativas religiosas españolas, determinó que el constructo *engagement* posee un buen nivel, producto de la espiritualidad y la organización de la comunidad religiosa; que el *engagement* se ve influenciado en forma negativa por la edad y que los factores, vigor, dedicación y absorción en forma

positiva, también encontró que entre los rendimientos y el *engagement* se da un nexo directo y positivo. Lupano y Waisman (2018) hallaron una relación positiva entre el desempeño individual y los factores, absorción, energía y atención en los empleados bonaerenses de entidades de educación privada y pública; en cuanto a los factores energía y atención encontraron relación significativa con la dimensión satisfacción. Martínez, Guevara y Valles (2016) realizaron su investigación en docentes de entidades de educación de chihuahua, determinaron que el elemento importante para desarrollar el desempeño en los docentes y por consiguiente la calidad educativa es la motivación representada por el reconocer y agradecer los logros de los empleados. Aguaded y Almeyda (2016) en su investigación a educadores de instituciones de educación de Huelva, obtuvieron que las buenas relaciones interpersonales tienen mucha importancia en la construcción de una personalidad resiliente al superar con éxito las adversidades. Barrón (2009) en su estudio a docentes de universidades de México, expresó que es primordial destacar la convivencia que es formada por las interacciones de poder y que la enseñanza de la coexistencia debe asentarse en relaciones de equidad y de solidaridad.

Como autores de antecedentes nacionales del tema tenemos a Lozano y Reyes (2017) quienes realizaron su estudio en los docentes de una universidad privada de Lima, analizaron sus capacidades concluyendo que se sienten autoeficaces al conseguir los objetivos esperados, al desempeñar sus funciones a causa de la constante interacción con los estudiantes y el mantenerse innovados y actualizados en sus conocimientos e investigaciones. Rodríguez (2017) en su investigación a trabajadores de universidades de gestión pública de la ciudad Santiago de Cao (Ascope) obtuvo un vínculo inverso no significativo entre la categoría *engagement* y la cultura organizacional. Asimismo, precisó una correspondencia inversa, carente de significancia, entre *engagement* y las distintas culturas (de implicación, consistencial de misión y consistencial de adaptabilidad). Fernández (2018) en su análisis a los profesores de una institución tecnológica privada de la ciudad de Lima, obtuvo alto puntaje en los conceptos absorción, vigor y dedicación, mostró que en los educadores existe una buena salud laboral y una resiliencia aceptable. Torres y Zegarra (2014) efectuaron su análisis en docentes de instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de puno, refirieron que las acciones de RRHH dirigidas al compromiso señalan la relación positiva existente con desempeño, es fundamental porque favorece en el alcance de los objetivos. Guerra (2013) estudió a docentes de escuelas de gestión pública del callao, determinó que resiliencia es un componente primordial que debe

caracterizar y permanecer presente en el educador; está descrita por cuatro componentes: autoestima y aprendizaje, percepción de apoyo, participación significativa y conducta prosocial. Vera, Cornejo, Rivas, Calisaya, Zamora y García (2014) llevaron a cabo su investigación en alumnos y docentes de la facultad de enfermería en una institución de educación universitaria de Lima, concluyeron que son los valores individuales morales el cimiento de los valores profesionales, destacando la honestidad, responsabilidad, vacación, solidaridad y amor.

El estudio del concepto *engagement* laboral aún se ubica en estado de formación, entre las teorías que lo sustentan presentamos las teorías psicológicas que son las más cercanas a su definición, nos ofrecen variados aportes que respaldan e identifican la relación que existe entre *engagement* y ciencia (Salanova y Schaufeli, 2009).

Maslow (1954) expuso el vocablo psicología positiva, Martin Seligman retoma este término en 1998 refiriendo que se trata de un componente importante que determina el buen desempeño del trabajador. Esta psicología resurge para obtener felicidad en las personas, en contraposición al tratamiento de enfermedades de la mente; es beneficiosa para desarrollar el comportamiento normal en la vida de los individuos, además de cultivar los talentos restablece el original objetivo de las ciencias psicológicas (Salanova & Schaufeli, 2009), la relación que existe entre bienestar personal del empleado y psicología positiva resulta en elevar la productividad del empleado en la empresa, el cual aplica más energía y bastante dedicación al realizar sus funciones, la persona experimenta sentimientos y cualidades que se sintonizan con los valores de su organización, obteniendo felicidad al realizarse como persona de éxito, lo cual conlleva amor y compromiso por su trabajo (Salanova y Shaufeli, 2009). Asimismo, Lozano y Reyes-Bossio (2017) argumentaron que aumenta las virtudes y fortalezas, promoviendo el potencial humano y la excelencia (Domínguez e Ibarra, 2017), la felicidad y el bienestar presentan una relación positiva con la salud psicológica y física y también con la prevención de conductas riesgosas (García, 2014). Por consiguiente, se aprecia que la psicología positiva está dirigida a la persona y es un instrumento básico que utilizan las organizaciones de calidad para acrecentar el estado de *engagement* de sus colaboradores.

A mediados del siglo pasado se enunciaron los planteamientos de una psicología humanista, que considera el potencial y desarrollo humano como el centro de todo proceso social y organizacional (Maslow, 1954; Rogers, 1961 y Salanova & Schaufeli, 2009), la teoría se extendió en múltiples campos sobre todo en empresas de ese siglo, convirtiéndose

en una importante herramienta de desarrollo de la psicología al favorecer la salud mental que conlleva un adelanto personal en lo familiar, laboral y social; estos beneficios crean un estado de sosiego, paz y felicidad, que apoya los rasgos distintivos del *engagement* en el centro de labores (Riveros, 2014; Mainou y Lozoya, 2012). La psicología humanista es una teoría orientada al ser humano y a su entorno, valora su desarrollo y potencial centralizándolo en los procesos sociales, familiares y en la organización donde labora.

Otra teoría que sostiene al *engagement* es el de las relaciones humanas, que fue enunciada por Mayo y que ubica el comportamiento de la persona como una actividad específicamente de grupo analizando sus actitudes y sus acciones (Mayo, 1933), considera el trabajo como producto de una asociación en el que, primordialmente se deben satisfacer necesidades de índole social y psicológica, como ambiente, actitudes y normas informales para lograr un aumento en la producción (Mayo, 1933; Olivera, 2002; Gallaga, 2003; Ramos, 2007; Mayo, 2007; Chiavenato, 2014; Hernández, 2011; Hernández, 2014), estos pensamientos surgieron como reacción a la necesidad de cambiar una situación considerada inhumana, que perseveraba en utilizar métodos científicos de la época y que no estaba en concordancia con las ideas democráticas del momento (Hernández, 2011; Hernández, 2014; Chiavenato, 2014). Esta teoría, el de las Relaciones humanas, coloca al individuo como un ser eminentemente social perteneciente a un grupo, características que están plasmadas en el trabajo donde sus principales necesidades (psicológicas, familiares y sociales preferentemente) deben ser satisfechas para que obtenga una complacencia que resultará en un elevado desarrollo personal y laboral.

Por último, Bertalanffy es el creador de la teoría general de sistemas, que es la ciencia del todo, es una disciplina aplicable a todas las ciencias, reúne todo elemento necesario para extender su aplicación, su método permite crear modelos y pronosticar el comportamiento mediante simulaciones, seleccionando la alternativa óptima (Bertalanffy, 1968 y Tamayo, 1999); es un método de síntesis estructural que considera una generalidad, singularidad y particularidad en los objetos y fenómenos, manifiesta una profundidad y categorías utilizadas en el estudio con argumentos y explicaciones obligatorias (De la Peña y Velásquez, 2018); quien la utiliza tendrá la seguridad que llevando el enfoque correcto detectará a tiempo las desviaciones que corregirá en forma global e integral (Domínguez y López, 2017), posibilita sintetizar y analizar las organizaciones en ambientes dinámicos y complejos (Chiavenato, 2011), permite reconocer la importancia de analizar las interrelaciones al planear, organizar y controlar las organizaciones y sus subsistemas

(Koontz, Weihrich y Cannice, 2012). La teoría en mención, de sistemas, es aplicable a toda ciencia, se adecúa para utilizar modelos, simulaciones, síntesis y análisis, es muy versátil y conveniente para sustentar todo tipo de investigación y organización.

En 1990 Kahn caracterizó el concepto *engagement* y lo explicó como una propiedad de la cual se valen los empleados para el desarrollo de sus funciones, donde se expresan cognitiva, mental y emocionalmente en el transcurso del proceso. La singularidad del *engagement* es poseer los rasgos de la implicancia, la energía y la eficacia (Schaufeli y Enzmann, 1998; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000), mide el nivel de identificación con la organización traducida en el deseo de mantenerse en ella, reduce el grado de ausencias y de rotación, la identificación es un indicador de *engagement* que supera al elemento satisfacción laboral (Robbins y Judge, 2009; Robbins y Coulter, 2014); el indicador satisfacción laboral es descrita como una respuesta afectiva y positiva a la función realizada, influye en el trabajador y es importante para una empresa del rubro servicios (Durán, Extremera y Rey, 2005; De Toledo, Boehs y Silva, 2017), el sentir del empleado y las manifestaciones propias en el ámbito de trabajo lo evalúa el *engagement*, el cual es expresado físicamente por el vigor y la energía y cognitivamente por la atención y la absorción (Cárdenas y Jaik, 2014; Lupano, de la Iglesia, Castro y Fernández, 2017), muestra una correspondencia con absorción, vigor y dedicación, el empleado realiza sus tareas con mucha entrega y energía, enfrenta los problemas y toda contingencia con buena disposición identificándose con su trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000); Salanova, Carrero, Pinazo y Schaufeli, 2002; Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002); Salanova y Schaufeli, 2008; Vila, Álvarez y Castro (2015); Lupano, De la Yglesia, Castro y Fernández, 2017). El *engagement*, principalmente es relacionado con el marco laboral, considerando prioritario el estado mental de los individuos (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000; Cárdenas y Jaik (2014), lo contrario a que los factores mentales del *engagement* se corresponden con el clima laboral y se identifican principalmente con el trabajo (Durand, Extremera, Montalbán y Rey, 2005).

Vinculado a la definición de *engagement* se encuentra el burnout, que es una manifestación psicológica que les sucede a las personas que trabajan y que ocasiona un mínimo desarrollo personal, agotamiento emocional y despersonalización (Maslach y Leiter, 1997; Salanova y Schaufeli, 2000), el agotamiento producido en las emociones es la pérdida de la facultad emocional, es cuando la persona ya no puede poner más de su parte produciendo una escasez en los medios emocionales; la despersonalización se refiere a la

reacción hacia terceras personas, conductas y sentimientos cínicos, ausencia de sentimientos de competencia y de logros de objetivos (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Schaufeli y Baker, 2004). La noción de *engagement* se presentó como lo opuesto a la idea de burnout en ámbitos laborales y de educación, se estudió y se aplicó en informática, comercio y educación con el importante objetivo de motivar al trabajador (Nahl y Bilal, 2007; O'Brien y Toms, 2008; Webster y Ahuja, 2004). En consecuencia, *Engagement* es un concepto que determina el grado de compromiso, lealtad e implicancia del trabajador hacia la empresa, producto del bienestar y felicidad que siente al desempeñar sus labores.

Referente a las subcategorías del *engagement*, se considera el apoyo social, la resiliencia, las emociones positivas y el autoconcepto laboral (Cárdenas y Jaik, 2014).

La resiliencia en el centro de labores es una propiedad por la cual la persona utiliza habilidades, elementos y principios para resolver en el instante un conflicto presentado en la organización, asimismo aplica esfuerzos conductuales y cognitivos (Lazarus & Folkman, 1984; Rodríguez, Pastor & López, 1993; Serna, Zenozain, Schmidt, 2017); también resiliencia es el talento que posee un empleado para sobreponerse a un problema y convertirlo en oportunidad, existe una correspondencia con el bienestar organizacional que genera bajos grados de estrés (Margolis y Stoltz, 2010; Ollier-Malaterre, 2010; Robbins y Coulter, 2014), del mismo modo significa adaptación a variadas circunstancias del medio empresarial, enfrentando con éxito las contingencias y realizando un trabajo con autonomía (Cárdenas y Jaik, 2014). Resiliencia en el trabajo, es la habilidad que posee la persona para transformar un conflicto en oportunidad, producto del mínimo estrés y alto bienestar laboral.

La subcategoría apoyo social, se refiere a percibir los procesos de relación afectiva y social que existe con los compañeros de trabajo, construir y mantener esta conexión para alcanzar comodidad y bienestar de los individuos (Rodríguez, Pastor & López, 1993; Salanova & Schaufeli, 2009), esta característica es parte de los medios que favorecen el ambiente laboral y que propugnan el bienestar de los colaboradores (Cárdenas y Jaik, 2014). Apoyo social que el trabajador percibe en el trabajo, se entiende por el compañerismo y solidaridad que siente el empleado en relación con el apoyo brindado por los demás para el cumplimiento de sus funciones.

Se define como autoconcepto laboral al conjunto de sentimientos, emociones e ideas personales que componen internamente el sentir individual, acerca de la capacidad de obtener éxito en el desarrollo de sus funciones y en los objetivos finales (Cárdenas y Jaik,

2014; Montoya, Pinilla y Dussán, 2018), asimismo, se entiende como los conocimientos auto observados con que el profesional valora su desempeño (Filippi y Ferrari, 2008), se relaciona directamente con la posibilidad de éxito en el desarrollo de las tareas y la autoestima (Robbins y Coulter, 2014); el autoconcepto laboral también es conocido como evaluación esencial o valía personal positiva y es el grado de valoración a sí mismo y sentirse competentes como personas, posee cuatro componentes, autoestima, autoconfianza generalizada, inestabilidad emocional y locus control; la autoevaluación esencial es importante para vaticinar la satisfacción laboral, el desempeño laboral, la personalidad y la felicidad en la vida (Whetten & Cameron, 2016). Un buen desempeño está asociado al establecimiento de metas; el movilizar esfuerzos y dirigir la atención propugna a desarrollar la persistencia y las estrategias (Whetten & Cameron, 2016). Autoconcepto laboral es la noción referida a los sentimientos internos que posee el trabajador respecto a su capacidad de obtener éxito en el cumplimiento de sus labores.

En cuanto a las emociones positivas, se consideran a aquellas que producen placer, alegría, motivación, satisfacción y felicidad en el trabajo; transportan al empleado a un estado de bienestar que se expande a su entorno familiar y social (Barragán y Morales, 2014; Cárdenas y Jaik, 2014), este componente eleva el talento de solucionar conflictos y permite hallar las respuestas más acertadas (Robbins y Judge, 2009); en el trabajo siempre se manifestará el factor emocional; la función de un directivo es comprender y generar un ambiente positivo (Robbins y Coulter, 2014). Tenemos que, emociones positivas en el centro laboral, están dadas por los sentimientos de motivación y bienestar, la satisfacción que el empleado siente al desempeñarse le permite hallar con facilidad soluciones a las contingencias que se presentan en su entorno.

Los componentes relacionados a todos los elementos o factores del *engagement*, son la atmósfera estimulante, el liderazgo y la comunicación. Una atmósfera estimulante es aquella que presenta cualidades en el ambiente de trabajo, que son percibidas positivamente por los empleados y que contribuyen al buen desempeño (Higuera, 2012; García e Ybarra, 2012; Arbaiza, 2014; Chiavenato, 2018), su importancia radica en que los trabajadores que si están de acuerdo con el clima laboral y los objetivos de la empresa, demuestran buenas relaciones interpersonales (Chiang, Fuentealba & Nova, 2017), existen investigaciones que indican la relación directa y positiva que ejerce el *engagement* sobre el desempeño y la atmósfera laboral (López y Meneghel, 2017). La Atmósfera estimulante

es el conjunto de características positivas que posee el ámbito laboral, influye en las relaciones interpersonales y en el buen desarrollo de las funciones propias del colaborador.

El Liderazgo es la habilidad de guiar a los individuos para lograr objetivos deseados, influye en el clima de la organización para bien o para mal, en consonancia al lineamiento adoptado por la gerencia (Córcega y Subero, 2009; Chiavenato, 2018); el liderazgo de apoyo y el liderazgo transformacional, son aquellos que influyen en los recursos individuales y provocan un estado de bienestar mental y social favoreciendo el *engagement* (Tripliana & Llorens, 2015), las presiones de equipo y de los integrantes conllevan al líder a trasladar sus competencias de una persona a otra (Chiavenato, 2018), el liderazgo efectivo del director educativo es beneficioso para la gestión institucional, su labor afianza la comunicación y es factor indispensable y determinante para conducir la organización al logro de sus metas y objetivos (Lana, 2008; Bracho, 2013, Whetten y Cameron, 2016); el director luego de planificar, organiza y dirige para después controlar en forma ética, al respetar valores y normas de la entidad (Marcone y Martín, 2003); puede influenciar en forma positiva en la identidad, en la realización y el desempeño del docente al desarrollar sus tareas de buen grado, y negativamente en las actitudes del empleado y del mismo directivo si no son congruentes con los objetivos de la empresa (Vidal, 2018). Liderazgo es el talento de influir sobre las personas y guiarlas para lograr objetivos concebidos con anticipación.

La comunicación también, es un factor del *engagement*. En el presente se trata de la comunicación tecnológica (Salanova y Llorens, 2009), en una organización tenemos que la comunicación debe ser eficiente y también asertiva tanto interna como externamente, es una manera de mostrar sentimientos complacientes o de exigencia, siempre favorables a la motivación y al rendimiento (Marcone y Martín, 2003), en la empresa las dos formas de comunicación, la organizacional y la interpersonal, invariablemente, estarán presentes (Robbins y Coulter, 2014); las organizaciones no existirían sin la comunicación que es el elemento coordinador e integrador de todas las áreas de una entidad, en eso radica su importancia (Chiavenato, 2011; Kotler y Armstrong, 2008). La comunicación es un indicador importante del *engagement*, que lo acrecienta y se encuentra presente en toda institución, dimensión o categoría en estudio, propugna la motivación y el bienestar.

La importancia de la presente investigación radica en que se determinarán características idóneas que los empleados y las empresas deben poseer para lograr un grado razonable de *engagement* que beneficie el rendimiento y progreso de una y otra parte. Esta

tesis, aparte de generar razonamiento y propensión a la discusión al contrastar la teoría y los resultados obtenidos, aportará conocimientos, conclusiones y recomendaciones para optimizar las propiedades del *engagement*, igualmente se podrá utilizar como un antecedente en posteriores investigaciones.

Existen escasas investigaciones del concepto *engagement* en docentes y trabajadores en una entidad educativa de Sudamérica y específicamente del Perú, este estudio, sustentado en diversas investigaciones previas analizará la repercusión que mostrará el *engagement* en los empleados de una institución educativa de Ate, con el propósito de reconocer y valorar características y capacidades personales necesarias para lograr alegría y satisfacción en el entorno laboral; asimismo, se determinarán los rasgos relacionados de la organización con la finalidad de aumentar la calidad en los profesionales, favorecerá el conocimiento y la comprensión de los conceptos y factores que conforman el *engagement*. Esta tesis obtendrá importantes implicancias en el bienestar y la satisfacción laboral del colaborador, puesto que se conocerán los rasgos desfavorables que afectan el grado de *engagement*, por consiguiente, el grado de desempeño y se podrá aplicar correcciones que conseguirán el progreso personal e institucional, sobre todo aumentar la calidad en la educación. El método de estudio es de enfoque cualitativo, investigación de tipo sustantiva, etnográfica y de estudio de casos, que permitirá una investigación exhaustiva y profunda, la cual nos dará a conocer los problemas más relevantes y muchas veces enmascarados; la técnica es la entrevista, que nos permite un acercamiento y confianza favorable para la veracidad de las respuestas.

El problema general del estudio fue: ¿Cuál fue la situación del *engagement* laboral en una institución educativa del distrito de Ate en el año 2019?

Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál fue el vínculo entre el autoconcepto laboral y las emociones positivas en una empresa de servicios educativos de Ate en el año 2019?; (b) ¿Cuál fue el vínculo entre el apoyo social y la resiliencia en una empresa de servicios educativos de Ate en el año 2019?

El estudio está basado en el objetivo general: Analizar el *engagement* laboral en una institución educativa del distrito de Ate, 2019. Los objetivos específicos fueron: (a) Analizar el vínculo entre el autoconcepto laboral y las emociones positivas en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019; (b) Analizar el vínculo entre el apoyo social y la resiliencia en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019.

II. Método

La investigación se realizó aplicando distintos métodos científicos, que serán mostrados. Además, se expondrán procedimientos racionales y sistemáticos para demostrar o verificar la validez cognitiva, para lo cual se emplearán instrumentos y técnicas confiables (Niño, 2011).

2.1 Método de investigación

El estudio se fundamentó en el modelo naturalista, paradigma donde el problema se estudia en el propio ambiente, frecuente y natural; se recolectan y analizan datos, se perfeccionan y descubren nuevas incógnitas durante el proceso de interpretación del fenómeno (Hernández, Fernández y Baptista, 2018). La comprensión de la realidad se realizó en forma directa y sin ninguna contaminación (Martínez, 2004).

En la investigación con enfoque cualitativo, el diseño se construye en el transcurso del proceso o durante el desarrollo, es abierto y flexible y se adapta al contexto y a las circunstancias (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño que se empleó es el etnográfico de tipo estudio de casos, etnográfico porque se centró en la experiencia de los empleados de la empresa (Vara, 2015), estudio de casos porque la finalidad es la investigación metódica e intensa de una realidad específica (Valderrama, 2016), se analiza el fenómeno en su contexto, situaciones poco frecuentes con información de diversas fuentes (Vara, 2015). La unidad de estudio está constituida por el grupo de individuos relacionados, con derechos y obligaciones recíprocas (Valderrama, 2016). En este caso la unidad de estudio es el grupo de docentes, directivos y expertos.

2.2 Escenario de estudio

El sistema educativo tiene que afrontar numerosas restricciones institucionales en gestión y organización para adaptarnos y estar presentes en la evolución de la región y del mundo (Gómez y Macedo, 2010), el porvenir se presenta beneficioso para que en un largo plazo se mejore la calidad educativa y el desarrollo de la persona, estos factores favorecen el crecimiento de la economía nacional (Consejo Nacional de Educación, 2010), la exploración del ambiente seleccionado en un principio es primordial, se evalúa cerciorándose que es el apropiado para la investigación; se considerará la relación investigador-entorno para encontrar respuestas a las contingencias que surgen y que entorpecen el estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se realizó en una empresa de servicios educativos situada en el distrito de Ate, urbanización mayorazgo; imparte servicios a los tres niveles de educación, secundario, primario e inicial. El 85% de alumnos proceden de familias de profesionales y comerciantes con regular condición económica donde los dos padres trabajan y prácticamente no intervienen en la educación de los hijos, la mayoría considera que los profesores y el colegio son los responsables de la formación de sus vástagos. El docente cumple un rol cognitivo, facilitador, afectivo, mediador y es modelo para el alumno, acorde con la visión y misión de la entidad, con el primordial objetivo de lograr en el estudiante su formación integral.

El personal lo constituyen docentes y trabajadores recomendados y llevan laborando en la empresa por muchos años. El 75 % son bachilleres o titulados en instituciones de educación superior, 15% poseen bachilleratos o títulos en otras profesiones y el 10% son de institutos de educación. Son 31 personas que laboran, de las cuales 14 tienen un contrato a tiempo completo, 10 a tiempo parcial y 7 son por horas. Los docentes contratados a tiempo completo están estables y con muchos años en la empresa. Se destaca que de 31 colaboradores, solamente tres integran el género masculino, la edad promedio es 43 años y cada profesor tiene 20 alumnos por aula aproximadamente.

2.3 Participantes

Las muestras en una investigación con enfoque cualitativo son los eventos, los sucesos, las personas, etc., la información se recolecta en esta muestra y no es necesaria la población o el universo (Hernández y Mendoza, 2018), para hallar la muestra de un estudio es necesario identificar la población que estará compuesta por las unidades totales que conforman el entorno del estudio y que serán analizadas (Niño, 2011), el criterio utilizado otorga mayor importancia a las características de los integrantes de la muestra que al número que lo conforma, seleccionando a aquellos que poseen alta información (Vara, 2015); el reflejar realidades y descubrir significados es lo primordial, no la generalización; la muestra será elegida empleando una selección intencional y el diseño será el no probabilístico (Vara, 2015).

Para el estudio participaron 21 docentes, 09 en la modalidad jornada completa, 7 contratados en tiempo parcial, con varios años en la empresa, 2 directivos pertenecientes a la misma institución y 3 expertos del sector de educación. Entre los docentes, 3 imparten enseñanza al nivel inicial, 6 al nivel primario y 7 al nivel secundario; las 3 profesoras del

nivel inicial son tituladas en entidades públicas, 2 en una universidad y una en un tecnológico, todas con diplomados y capacitación en el área de estimulación temprana; las 6 docentes de primaria provienen de universidades públicas con varios cursos de capacitación, entre las 7 de secundaria, que estudiaron en instituciones públicas y privadas, una de ellas es bachiller en ciencias políticas con maestría en educación; la subdirectora posee una maestría en educación y la directora que a la vez es gerente general, tiene dos profesiones y una maestría en administración de la educación; en cuanto a los 3 expertos, son profesionales con doctorado en educación y actualmente ejercen cargos directivos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación con enfoque cualitativo, se empleó la entrevista a profundidad y personal semiestructurada, donde la persona expresa libremente su creencia u opinión sobre el asunto en análisis, el entrevistador determina las preguntas sin direccionar el contenido de las respuestas, lo que le permitirá acceder a intensa información; en esta clase de entrevistas los instrumentos utilizados son las guías semiestructuradas o no estructuradas (Vara, 2015).

2.4.1 Ficha técnica del instrumento

Autora:	Mg. Hedy Graciela Maldonado Taipe, estudiante del doctorado
Fuente:	Instrumentos de elaboración propia
Lugar de aplicación:	Institución Educativa del distrito de Ate, Lima
Administración:	Se aplicará a los docentes, a los directivos y a expertos en el tema
Duración:	Los instrumentos se aplicarán en un tiempo de 30 minutos
Propósito:	Evaluar el estado del engagement en la institución
Descripción:	El instrumento consta de 4 preguntas, una por cada subcategoría
Validez:	La validez la realizaron nuestros entrevistados, 16 docentes, 2 directivos y 3 expertos; el instrumento medirá exactamente la categoría y subcategoría
Confiabilidad	Mediante la triangulación obtenemos fiabilidad en el instrumento
Categorías	El instrumento recoge información que se codifica en categorías, subcategorías e indicadores

Evaluación	Considerada por el investigador el cual tuvo en cuenta 3 niveles
Intervalos	Alto, moderado y bajo

2.5 Procedimiento

El proceso de recolección de datos se realizó, empezando por la elaboración del instrumento, luego la aplicación mediante la técnica seleccionada y finalmente el registro de información (Niño, 2011). Se ejecutó la categorización al formar las categorías, las subcategorías y la codificación.

Categoría es un concepto analítico desarrollado por el investigador, cuyo objetivo es la organización y descubrimiento de resultados, los cuales presentan una relación con el tema en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Subcategoría es parte de la categoría que posee relación directa con ella; se aplica la técnica de categorización al reducir y sistematizar la acumulación de datos, formando y ordenando categorías para trabajarlas en gráficos o métodos numéricos (Vara, 2015).

Se establecieron categorías a priori, se consideran emergentes aquellas que surgen durante el desarrollo de la categorización; en ocasiones sucede el establecimiento de la unidad de análisis que genera categorías al codificar y en otras van emergiendo progresivamente (Hernández y Mendoza, 2018).

Se codifica para trabajar datos, se simbolizan las unidades cualitativas para darles un tratamiento de datos cuantitativos (Niño, 2011).

Se destaca que las respuestas de los entrevistados serán transcritas tal y cual se recolectó y en el propio lenguaje (Hernández y Mendoza, 2018).

Se procedió a la triangulación, con el auxilio de la codificación axial hasta la saturación y con el soporte del programa Atla.Ti8 (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019). Como apreciamos en la figura 1, la categoría *engagement* está compuesta por cuatro subcategorías: emociones positivas, autoconcepto laboral, resiliencia y apoyo social; y diecinueve indicadores.

Una vez lograda la estructuración de los datos, se categoriza a través de tablas comparativas o de resumen, se procede al análisis utilizando la fusión de ambas. En las tablas, los entrevistados ocupan las columnas por cada categoría o pregunta, de esta forma se plasman pensamientos similares, discrepancias o coherencias (Vara, 2015). Definido el ambiente del tema, el problema, las preguntas generales y específicas con los consiguientes objetivos, el general y los específicos, se construye la matriz de categorización apriorística

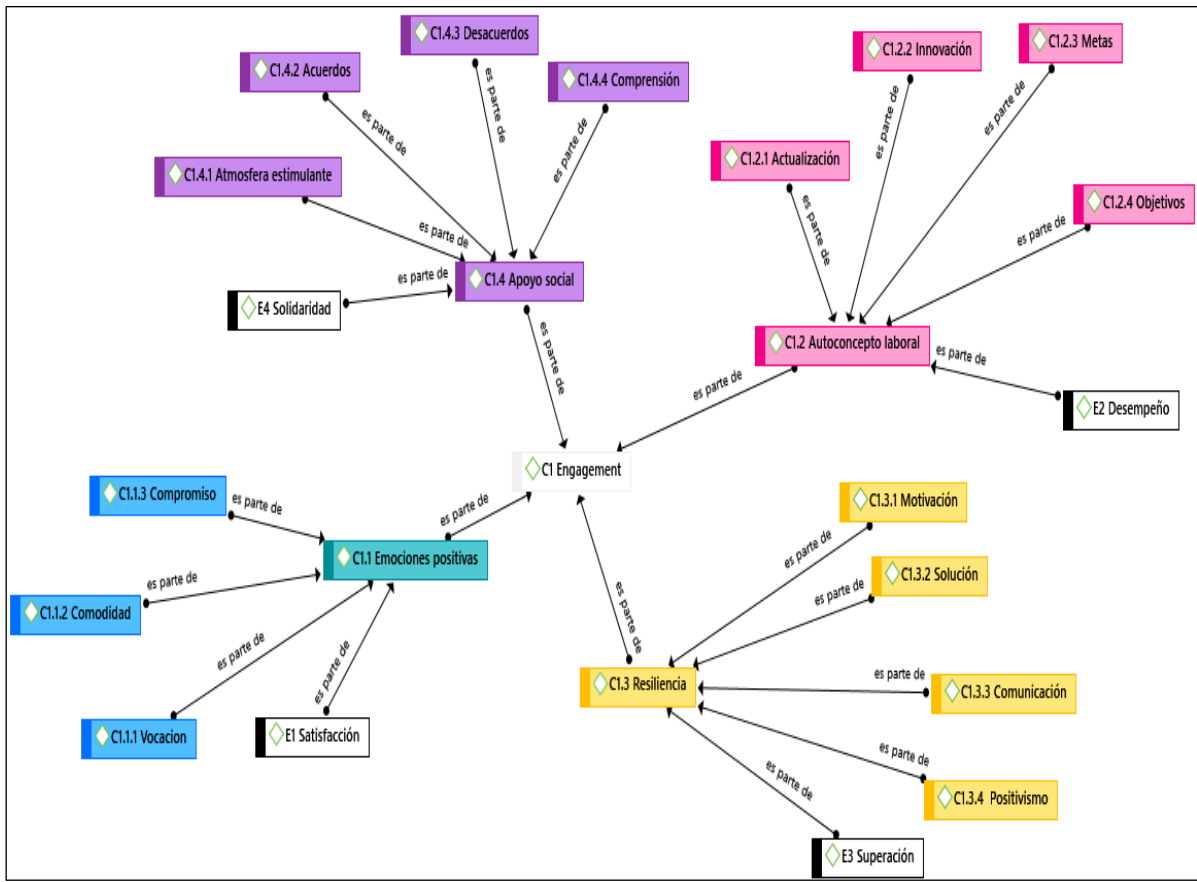


Figura 1. Subcategorías e indicadores de la categoría *engagement*

Una vez lograda la estructuración de los datos, se analizó a través de tablas comparativas o de resumen, se procede al análisis utilizando la fusión de ambas. Definido el ambiente del tema, el problema, las preguntas generales y específicas con los consiguientes objetivos, el general y los específicos, se construye la matriz de categorización apriorística (anexo 1).

2.6 Método de análisis de la información

En el análisis del documento de recolección de datos, la fiabilidad es un aspecto clave en el informe de investigación. En el actual estudio se utilizará un enfoque de análisis cualitativo, empleándose dos técnicas, categorización y análisis de contenido; la categorización se realiza para organizar los datos y reducirlos a categorías, para luego realizar el respectivo análisis del contenido (Vara, 2015). Sin desmedro a nuestro estudio analítico profundo, se manejará el Atlas.Ti 8 programa auxiliar de diseño que apoya al investigador (Hernández y Mendoza, 2018).

2.7 Aspectos éticos

Los criterios científicos que se consideran, le brindan calidad a los resultados. La fiabilidad en la información nos la da la triangulación y la validez obtenida en los instrumentos nos la da la medición exacta de las subcategorías e indicadores validada por los entrevistados (Vara, 2015). Se obtiene la transferencia al describir con amplitud y exactitud a los entrevistados, los materiales, el momento, el ambiente etc. La confirmabilidad está dada por el despojo de prejuicios, concepciones y creencias en el momento del rastreo e interpretación (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, también las entrevistadas firmaron el consentimiento informado previamente a la entrevista.

III. Resultados

Empleando el programa Atlas. Ti 8 se obtuvieron figuras, tablas e informes para el análisis e interpretación. Se presentan algunas figuras y tablas representativas de las categorías y subcategorías *engagement*.

3.1 Análisis del engagement laboral en una institución educativa del distrito de Ate, 2019

Emociones positivas

Los docentes en su mayoría indican que les gusta transmitir lo aprendido a los estudiantes, así también explican que en la vida existen momentos gratos y otros desagradables, ello porque en muchos casos no reciben el apoyo de la familia. El compromiso en los docentes se manifiesta en que asumen su rol a las exigencias del mundo globalizado, son muy comprensivos y comprometidos, apoyan en todas las actividades del centro educativo, realizan sus mejores esfuerzos para cumplir a cabalidad sus funciones y brindar una educación de calidad, muestran empatía con los estudiantes, consideran que la ética de la persona siempre debe estar presente practicando los valores, desean que sus alumnos obtengan lo mejor que les puedan dar, que sean personas emprendedoras y luchadoras; piensan que el buen desempeño se debe en parte al compromiso y a la calidad educativa.

La vocación de servicio se trasluce en la mayoría de los profesores, aman su trabajo, practican el buen ejemplo y les gusta transmitir conocimientos, sobre todo en los estudiantes de bajo rendimiento que enfrentan una diversidad de problemas y no tienen el suficiente apoyo en casa y en la sociedad; algunos docentes han estudiado la carrera porque no pudieron lograr el puntaje requerido para la profesión que deseaban, no son de vocación y opinan que es una profesión poco remunerada.

La comodidad la expresan al desarrollar sus clases en un ambiente adecuado, tienen libertad para aplicar sus propios criterios que va de acuerdo con los lineamientos de la institución, manifiestan que estas características redundan en el bienestar general.

La satisfacción y alegría están presentes en su quehacer, estos sentimientos los plasman en el desarrollo de sus labores y que son transmitidos a sus alumnos; ahora bien no todo es positivo, algunos educadores tienen mal carácter y no superan el hecho de que algunos estudiantes no rinden como ellos esperaban.

Se observa que los educadores manifiestan emociones positivas, satisfacción, alegría y felicidad al transmitir sus conocimientos actualizados, con valores y compromiso; es necesario que los profesionales en educación manifiesten estas emociones que conllevan a un desempeño laboral alto y el respectivo buen rendimiento de los alumnos, como se visualiza en la figura 2.

Autoconcepto laboral

Los objetivos laborales son los mismos en el grupo de personas que responde a los objetivos estratégicos de la institución y que es dar un buen servicio a los clientes; los logros se ven reflejados en los buenos resultados obtenidos en el aprendizaje de los alumnos.

Los docentes se caracterizan por su capacidad para la innovación en el aula, utilizan estrategias motivadoras empleando instrumentos y herramientas diversas en su técnica didáctica. Las metas las planifican progresivamente, se esmeran por cumplir con lo programado y obtener un buen desarrollo de las competencias y el desempeño.

La actualización de los docentes se da en la capacitación que reciben para cumplir con el actual perfil docente y las exigencias del mundo globalizado, conocen que esto implica investigación y actualización permanente, cuentan con los materiales necesarios para tal fin y apoyo del gobierno y la administración para crecer profesionalmente.

Muestran un buen desempeño laboral, el personal es muy competitivo, capacitado y con mucha experiencia, son responsables y dedicados, al interactuar con los alumnos enriquecen sus experiencias, conocimientos y habilidades. Declaran que el buen desempeño no depende de una sola persona y que no todos tienen esa aptitud, se sienten orgullosos de poseer esta cualidad.

Se infiere que los trabajadores se sienten orgullosos de su desempeño, se sienten productivos y eficientes, se preocupan por mantenerse al día en sus conocimientos y toman el rendimiento del alumno como medida de su desempeño; el auto concepto que mantienen es elevado y se encuentra reflejado en el buen desempeño, como se aprecia en la figura 3.

Resiliencia

Los docentes consideran que la motivación es importante, los impulsa para seguir esforzándose, superándose y lograr metas y fines en el área laboral, son participativos y con muchos deseos de seguir adelante; los motivadores externos promueven el buen

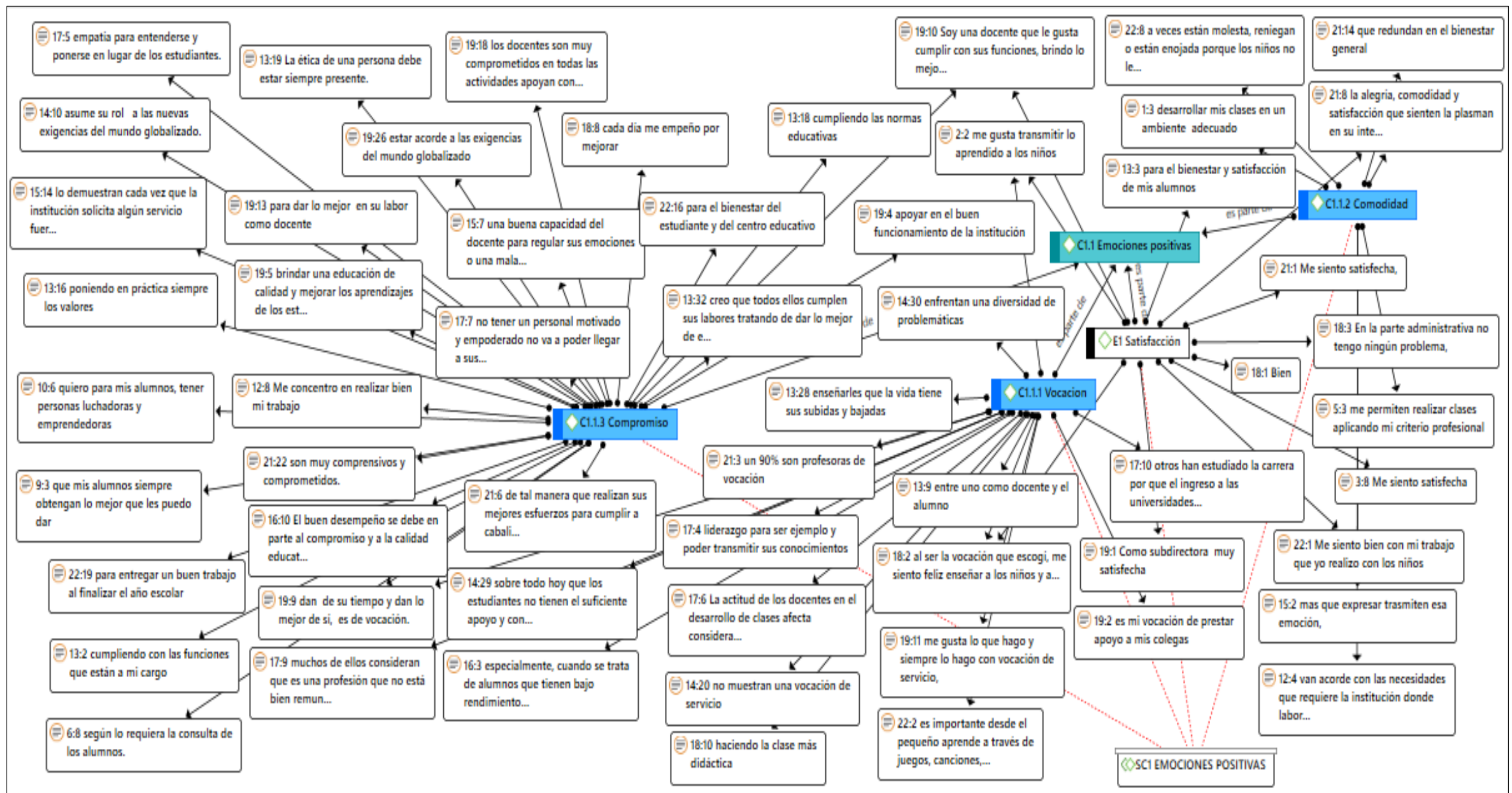


Figura 2. Red SC1 Emociones positivas

desempeño y la resiliencia involucra manejar la motivación para enfrentar la diversidad de problemas que se presentan en la actualidad; para ellos los retos son una motivación, se sienten satisfechos y motivados cuando valoran sus logros como profesionales, la administración motiva y alienta permanentemente la labor docente.

Existe una comunicación fluida entre directivos y docentes, los cuales les reconocen sus fortalezas y también sus debilidades, acuden a la administración ante circunstancias problemáticas y emplean la neurolingüística en el desarrollo de la resiliencia; mantienen buena comunicación entre sus pares y establecen estrategias que integran y estimulan.

Buscan una pronta y adecuada solución a situaciones de conflicto, se sienten resilientes al afrontar las adversidades con entereza, no las rehúyen, buscan ayuda, aportan soluciones con serenidad y acierto, se sienten apoyados por los jefes y todos juntos trabajan para superar situaciones negativas.

Casi siempre rescatan lo positivo de una situación, se sienten positivos y útiles, se reponen de situaciones negativas a pesar de las diferentes dificultades, se empeñan por mejorar ampliando su nivel académico y transmitiendo e irradiando positivismo, gracias a estas características han podido superar momentos difíciles y de estrés.

Se esfuerzan por superar las adversidades asumiendo actitudes pacientes y dominando sus emociones, en algunos casos necesitan del apoyo de la administración y de sus colegas, les afectan los estados trágicos, de enfermedad o inesperados, los superan con esfuerzo y carácter, siguen adelante y continúan con sus vidas.

Se sostiene que la resiliencia en la institución se encuentra en un buen nivel, los empleados se adaptan, superan los conflictos y adversidades encontrando soluciones, para ellos los retos son una motivación; la mayoría es resiliente al convertir en oportunidades las amenazas, como se observa en la figura 4.

Apoyo social

Los desacuerdos están presentes algunas veces, les cuesta el proceso de adaptación, el llevarse bien con los otros, presentan actitudes inesperadas a lo habitual, no reconocen sus debilidades ante situaciones cotidianas, en otros casos no brindan el apoyo y solidaridad necesarias al nuevo personal que siente una resistencia y falta de cordialidad.

Reconocen sus errores y defienden sus posturas, las relaciones se basan en los acuerdos de convivencia establecidos democráticamente, dan importancia a la sencillez como actitud de las personas que reciben los mensajes.

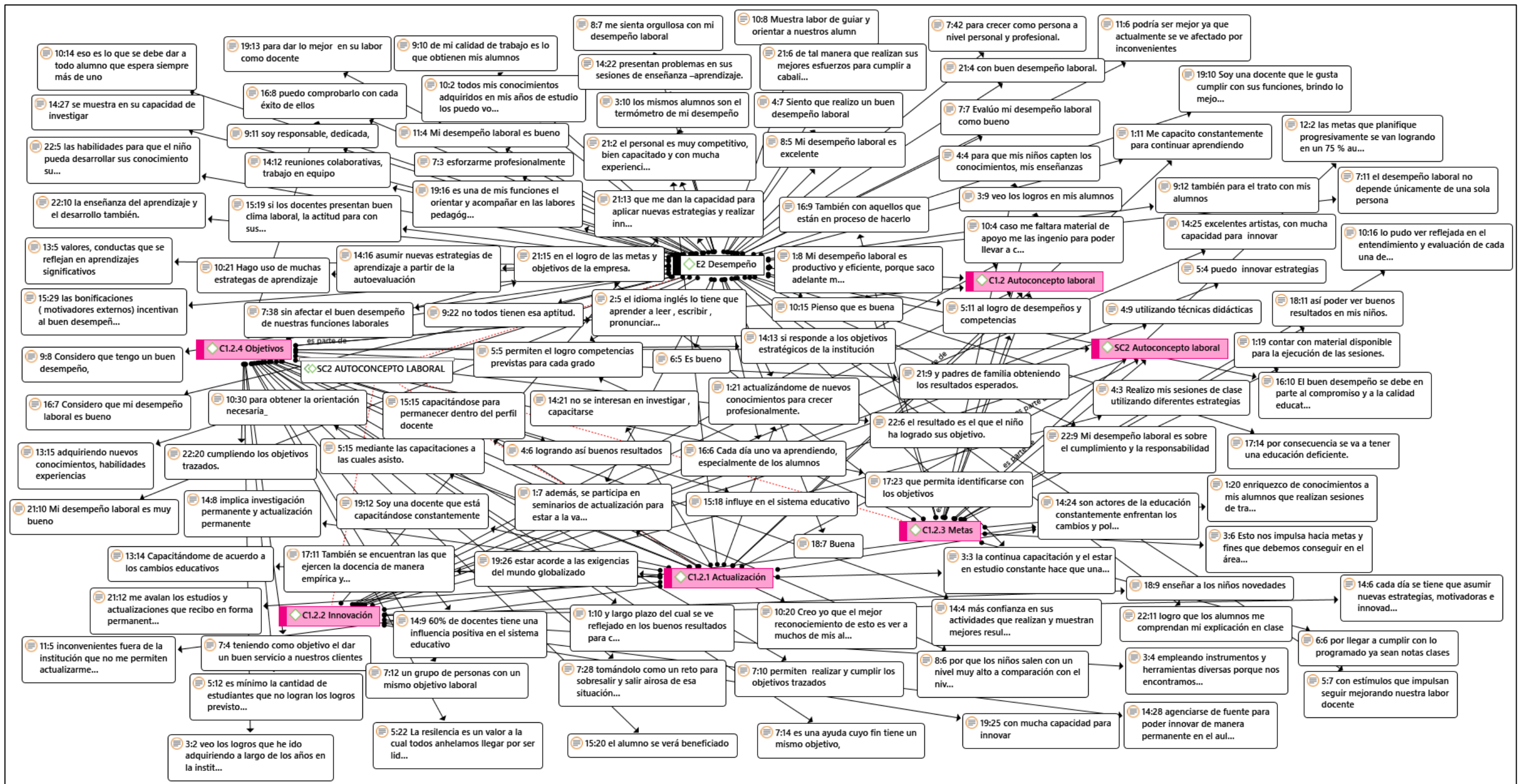


Figura 3. Red de autoconcepto laboral

En cuanto a la atmósfera estimulante, se desarrollan en un ambiente libre de presiones, sin hostilidades, con cordialidad, autonomía, confianza, optimismo y buen humor; manifiestan que el compañerismo es vital para mantener una atmósfera estimulante y que es un estímulo para mejorar la labor docente.

Los docentes son comprensivos y comprometidos, en todas las actividades apoyan con lo que pueden, piensan que cada persona debe ser capaz de adaptarse a las adversidades, comprenden los problemas y necesidades de los demás, manifiestan que a veces es difícil hacer comprender a las personas, para lo cual es importante poseer mucha tolerancia y paciencia. De las respuestas se vislumbra, que en la empresa educativa la mayoría de los docentes son colaboradores, se apoyan y comparten experiencias, sienten un buen ambiente de trabajo, excepto raras veces, se llega a concertar y establecer pautas positivas para su convivencia; en suma, son solidarios y el apoyo social se encuentra en un nivel aceptable, como se aprecia en la figura 5.

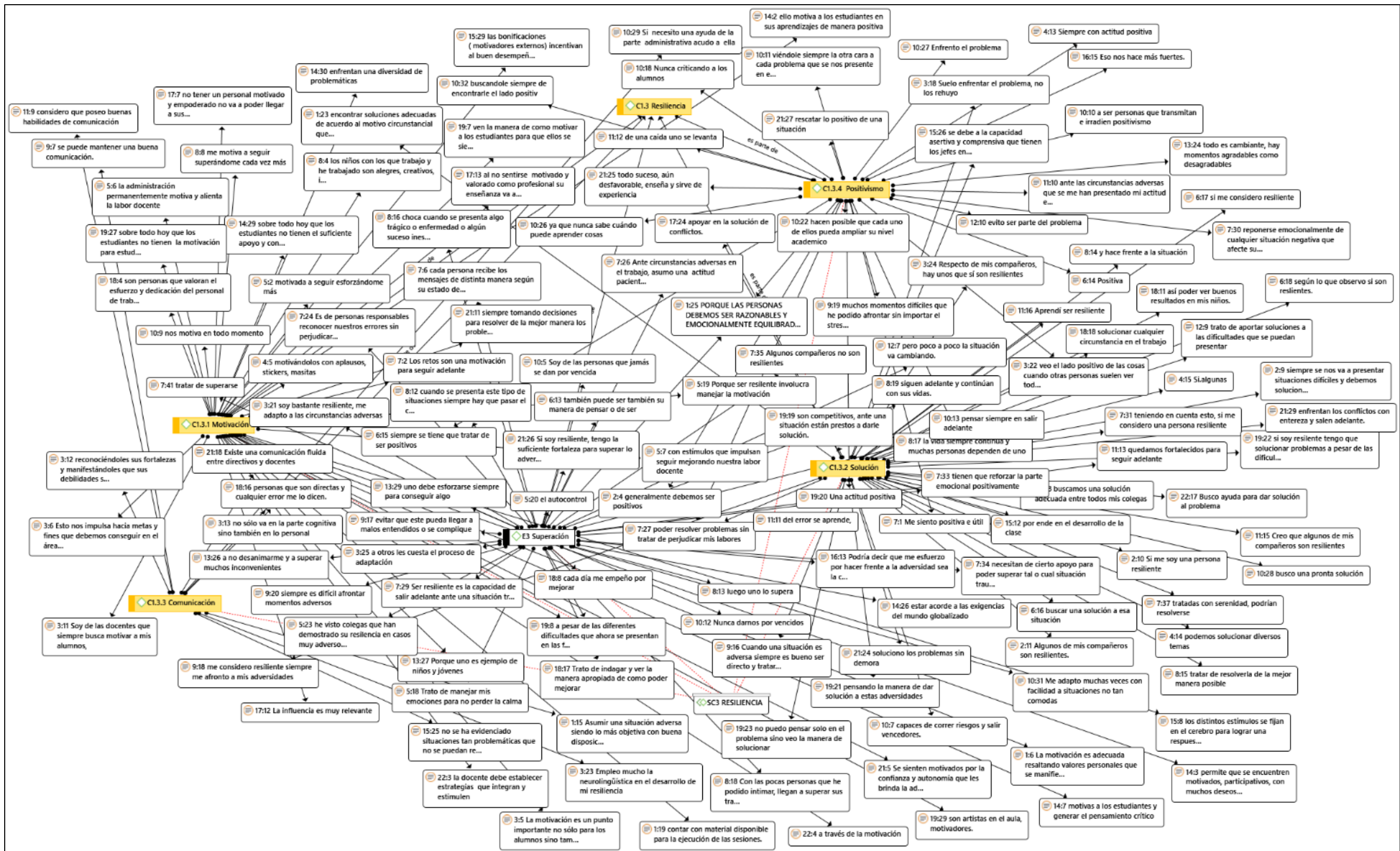


Figura 4. Red de resiliencia

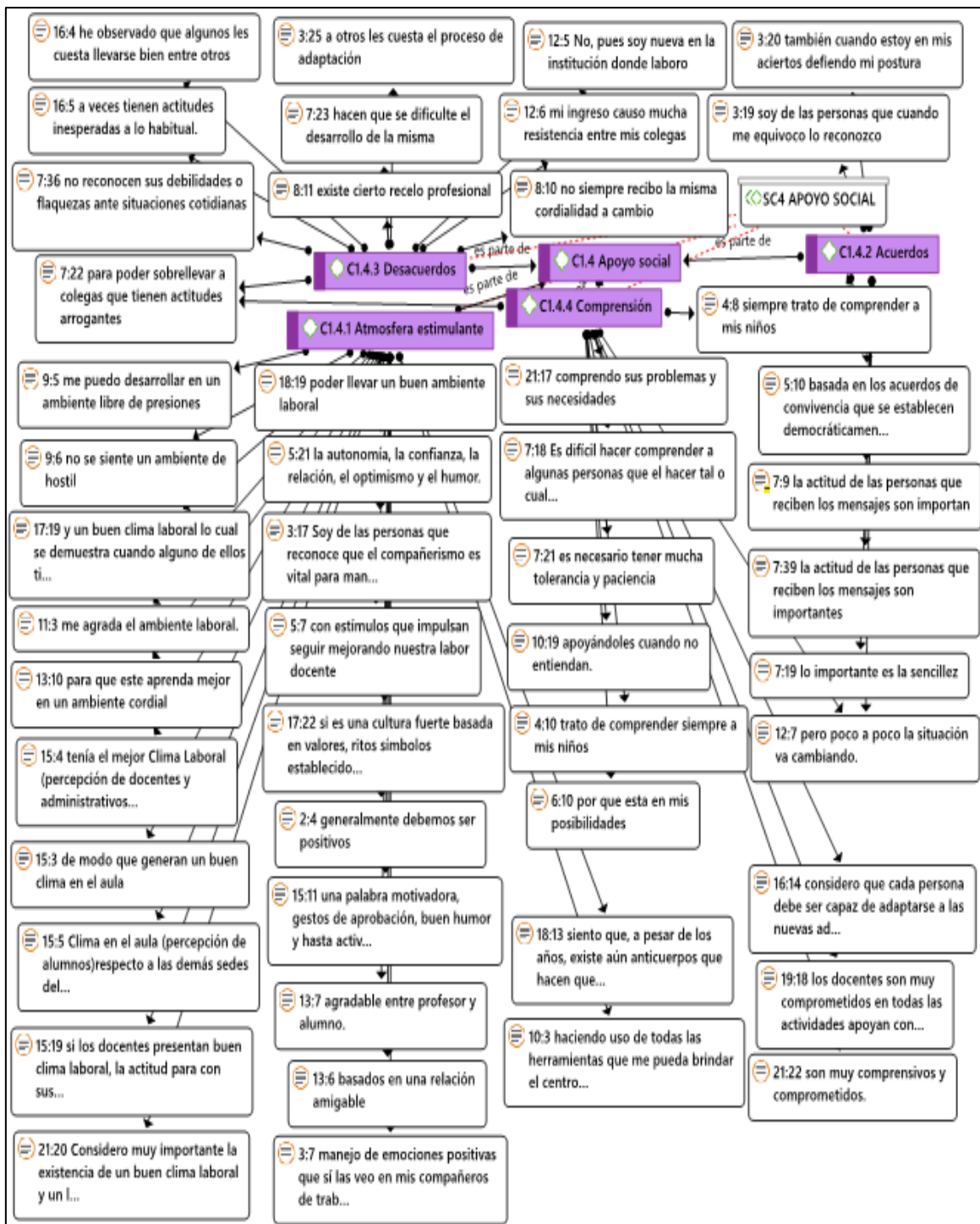


Figura 5. Red de Apoyo social

Código	Enraizamiento	Densidad	Grupos de códigos
○ C1 Engagement	0	0	
○ C1.1 Emociones positivas	18	0	
○ C1.1.1 Vocación	18	0	SC1 Emociones positivas
○ C1.1.2 Comodidad	7	0	SC1 Emociones positivas
● C1.1.3 Compromiso	27	0	SC1 Emociones positivas
○ C1.2 Autoconcepto Laboral	25	0	
○ C1.2.1 Actualización	17	0	SC2 Autoconcepto laboral
○ C1.2.2 Innovación	12	0	SC2 Autoconcepto laboral
○ C1.2.3 Metas	14	0	SC2 Autoconcepto laboral
○ C1.2.4 Objetivos	24	0	SC2 Autoconcepto laboral
○ C1.3 Resiliencia	54	1	
○ C1.3.1 Motivación	35	0	SC3 Resiliencia
○ C1.3.2 Solución	36	0	SC3 Resiliencia
○ C1.3.3 Comunicación	9	0	SC3 Resiliencia
○ C1.3.4 Positivismo	26	0	SC3 Resiliencia
○ C1.4 Apoyo Social	44	0	
○ C1.4.1 Atmosfera estimulante	22	0	SC4 Apoyo social
○ C1.4.2 Acuerdos	8	0	SC4 Apoyo social
○ C1.4.3 Desacuerdos	10	0	SC4 Apoyo social
○ C1.4.4 Comprensión	12	0	SC4 Apoyo social
● E1 Satisfacción	11	0	SC1 Emociones positivas
○ E2 Desempeño	56	1	SC2 Autoconcepto laboral
○ E3 Superación	37	0	SC3 Resiliencia
○ E4 Solidaridad	40	0	

Figura 6. Resumen de citas. Informe total Atlas.Ti 8

De la figura 6 se forman las tablas 1, 2 y 3, de las cuales se obtiene información relevante para apoyar al análisis del *engagement* en una empresa de servicios educativos.

Tabla 1

Número y porcentaje de respuestas de los indicadores de emociones positivas

Emociones positivas	N	%	Autoconcepto laboral	N	%
Vocación	18	4.3	Actualización	17	4
Comodidad	7	1.6	Innovación	12	2.9
Compromiso	27	6.4	Metas	14	3.3
Satisfacción	11	2.6	Objetivos	24	5.7
			Desempeño	56	13.3

Tabla 2
 Número y porcentaje de respuestas de los indicadores de la resiliencia

Resiliencia	N	%	Apoyo social	N	%
Motivación	35	8.3	Atmósfera estimulante	22	5.2
Solución	36	8.6	Acuerdos	8	1.9
Comunicación	9	2.1	Desacuerdos	10	2.4
Positivismo	26	6.2	Comprensión	12	2.9
Superación	37	8.8	Solidaridad	40	9.5

Según las tablas 1 y 2 se observa que los docentes consideran que el desempeño laboral y la solidaridad son los principales elementos que miden el nivel de *engagement* del centro educativo, seguido por los factores, superación, solución y motivación, que prácticamente se encuentran en el mismo grado de importancia; el compromiso, el positivismo, los objetivos y la atmósfera estimulante son los componentes que ejercen baja influencia, como la vocación y la actualización que presentan similar porcentaje de respuestas.

Se percibe que entre los educadores de la institución existe compañerismo, apoyo entre ellos, la solidaridad que existe es producto de los años de experiencia y la comprensión de que llevando a la práctica los factores que componen una buena atmósfera laboral, juntamente con el compromiso en el desarrollo de sus funciones, se acrecentará el desempeño y el rendimiento, por consiguiente, se elevará el *engagement* laboral.

Los resultados mostraron alta dependencia del componente desempeño laboral con solidaridad; moderada dependencia con superación, solución, motivación, compromiso, positivismo y atmósfera estimulante; baja dependencia con los demás indicadores como satisfacción, innovación y actualización. De esta manera el *engagement* en el centro educativo que se ve reflejado en el desempeño, se encuentra en un nivel moderado.

En cuanto a las subcategorías, en la tabla 3 se observa la importancia que los docentes dan a los componentes del *engagement*, en primer lugar, se considera la resiliencia, seguida del apoyo social, luego el auto concepto laboral y finalmente las emociones positivas.

Tabla 3

Número y porcentaje de respuestas de las subcategorías emociones positivas y autoconcepto laboral

Subcategoría	N	%	Subcategoría	N	%
Emociones positivas	18	12.8	Resiliencia	54	38.3
Autoconcepto laboral	25	17.7	Apoyo Social	44	31.2

Se colige que los profesionales en educación presentan una buena resiliencia, denotada específicamente por la motivación y el afán de superación que les permite resolver los conflictos encontrando las soluciones adecuadas; el apoyo social, sostenido por la solidaridad y el buen clima laboral les confiere la capacidad de llegar a una concertación de ideas que los dirige al éxito; referente al autoconcepto, en el que destacan el buen desempeño para llegar a los objetivos, se repara que la actualización e innovación realizan un valioso papel al ampliar el desempeño y por ende, elevar el autoconcepto de los docentes; concerniente a las emociones positivas representadas por el compromiso y la vocación, se destaca que estos dos elementos son los que conllevan a un buen desempeño que da como resultado la satisfacción, la comodidad y el placer de trabajar correctamente.

Además, se concluye, que las cuatro subcategorías que forman parte de la categoría *engagement*, son importantes para los trabajadores en la educación, puesto que su presencia les produce felicidad personal y social. Empleando las propiedades de la teoría de los conjuntos, inserto en el programa Atlas.Ti 8, se encontraron los objetivos específicos.

Finalmente, se construyó la nube de palabras del *engagement* donde se informa los comportamientos y prioridades del personal docente, como se aprecia en la figura 7.

Para los docentes el centro es el alumno sobre el cual plasman sus conocimientos y aprendizajes. La capacidad que muestran para realizar sus labores y las estrategias que emplean para lograr sus objetivos dan como resultado un buen desempeño laboral; para ellos es importante el clima laboral, se sienten motivados y comprometidos con la institución, trabajando por vocación; presentan un buen grado de resiliencia, en situaciones de problemas siempre salen adelante encontrando una solución; realizan su labor brindando siempre el apoyo necesario para que el estudiante o sus compañeros solucionen sus problemas. Se consideran buenos profesionales.



Figura 7. Nube del total de palabras

3.2 Vínculo entre las emociones positivas y el autoconcepto laboral

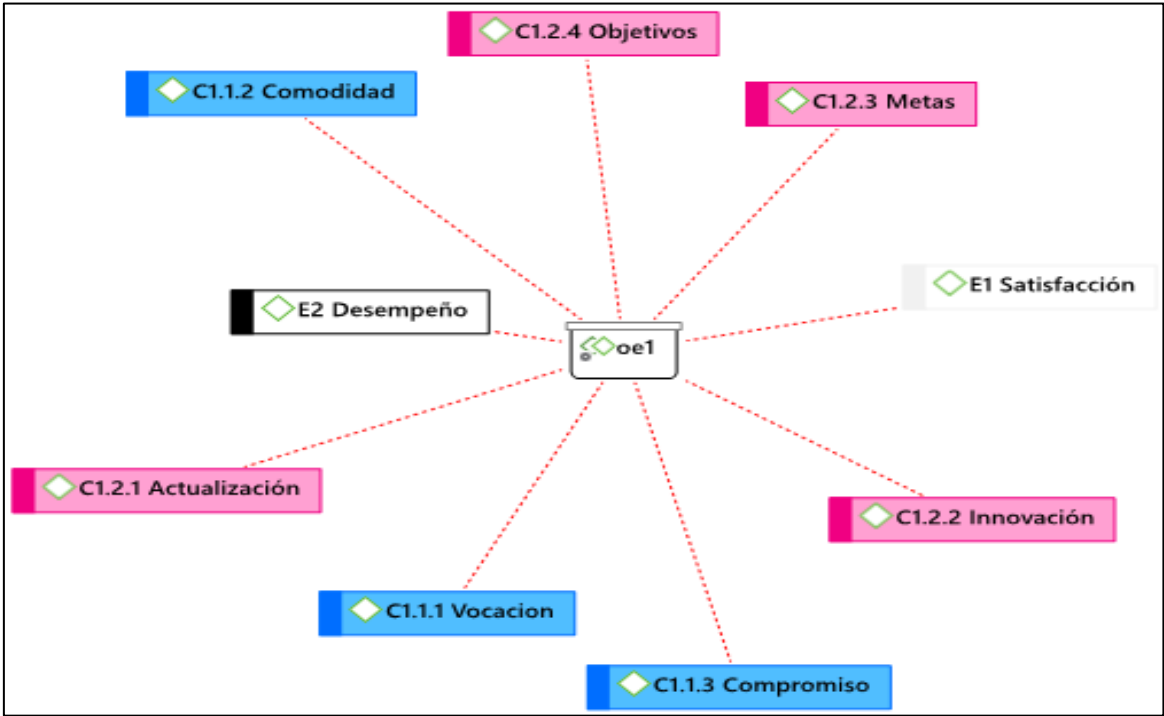


Figura 8. Indicadores de las emociones positivas y el autoconcepto laboral

En la figura 8 se presenta el vínculo entre las emociones positivas y el autoconcepto laboral

Los educadores refieren que el buen desempeño se debe en parte al compromiso y a la calidad educativa que se proponga dar un maestro; respecto al nexo entre compromiso, satisfacción y desempeño, declaran que les gusta cumplir con sus funciones brindando lo mejor de cada uno en su labor docente e ir de acorde con las exigencias del mundo globalizado, de tal manera que realizan sus mejores esfuerzos para cumplir a cabalidad con la institución. Los empleados sienten satisfacción al desarrollar sus labores, se esfuerzan por lograr el objetivo deseado porque consideran que el desempeño da como producto la calidad del servicio.

Tabla 4

Vínculo entre emociones positivas y autoconcepto laboral.

Emociones positivas	N	%	Autoconcepto laboral	N	%
Vocación	0	0	Actualización	1	9.1
Comodidad	0	0	Innovación	0	0
Compromiso	5	45.5	Metas	0	0
Satisfacción	1	9.1	Objetivos	0	0
			Desempeño	4	36.3

La tabla 4 nos indica el número de respuestas referentes a cada indicador, obtenidas del informe Atlas.Ti 8 emociones positivas & autoconcepto laboral. Observamos que el compromiso en alto grado, la satisfacción y la actualización en bajo grado que manifiesta el docente en su trabajo, se refleja en su desempeño laboral en moderado grado. Concluimos que existe un alto nexo directo y positivo entre compromiso y desempeño laboral en los profesores; también se aprecia un vínculo débil entre actualización (9.1 %) y satisfacción (9.1%), esto quiere decir que, para obtener satisfacción, las docentes dan mucha más importancia a otros aspectos que a la actualización. El resultado es un alto vínculo entre emociones positivas y auto concepto laboral.

3.3 Vínculo entre la resiliencia y el apoyo social

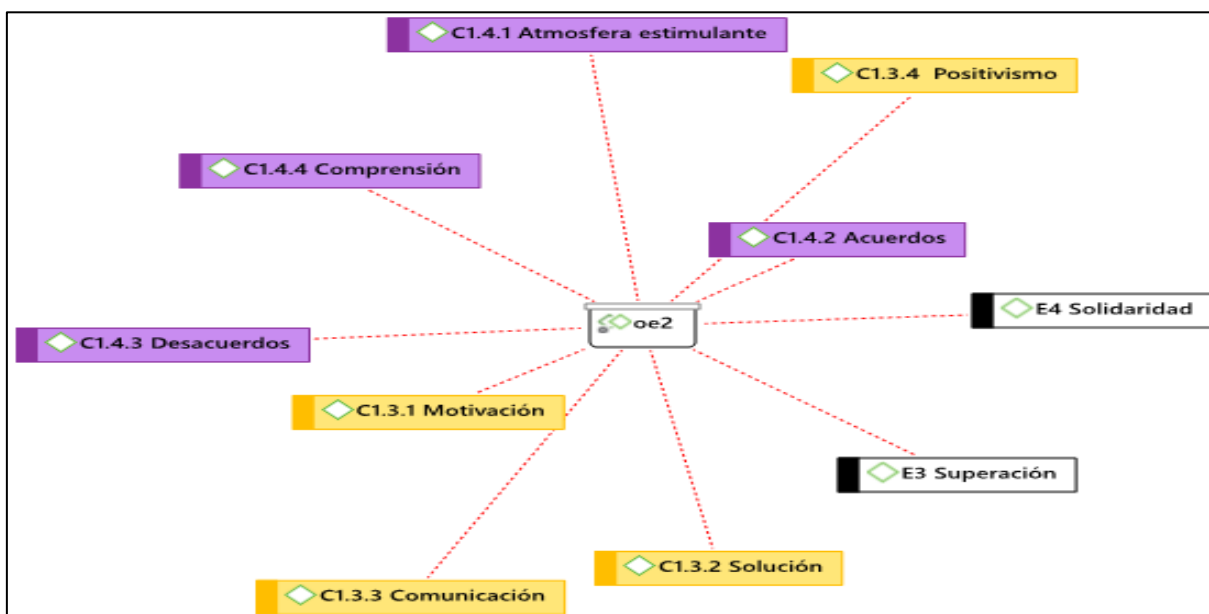


Figura 9. Vínculo entre la resiliencia y el apoyo social

La figura 9 nos presenta el vínculo entre resiliencia y apoyo social y en la tabla 5 apreciamos las magnitudes en cuanto a las mismas subcategorías.

Los profesores consideran que siendo positivos y con apoyo de los compañeros se pueden superar las desavenencias. Relacionado al positivismo y a la atmósfera estimulante los profesores manifiestan que generalmente deben ser positivos, mirar los acontecimientos con optimismo y transformar las amenazas en oportunidades; en cuanto a los desacuerdos y la superación observan que a algunos les cuesta el proceso de adaptación, que el nuevo personal se siente marginado, no reciben el apoyo que desearían y que son limitaciones que deben superar con bastante ahínco; referente a la motivación, la atmósfera estimulante y el desempeño opinaron que los estímulos los impulsan a seguir mejorando en su labor docente; los indicadores acuerdos, comprensión y superación se ven reflejados en la frase “poco a poco la situación va cambiando”, para que una situación de conflictos se pueda superar es necesario una concertación.

Notamos que una atmósfera estimulante de un nivel moderado, los acuerdos, desacuerdos y comprensión en bajo nivel, influyen moderadamente sobre las docentes para que logren superar un problema, muestran un nivel bajo de dependencia con la motivación y el positivismo. Las docentes sostienen que el bajo grado de acuerdos, desacuerdos y comprensión es por la falta de comunicación y solución a conflictos. La dependencia es

moderada, directa y positiva entre atmósfera estimulante y superación. El resultado es un vínculo moderado entre apoyo social y resiliencia.

Tabla 5

Vínculo entre resiliencia y apoyo social

Resiliencia	N	%	Apoyo social	N	%
Motivación	1	11.1	Atmósfera estimulante	2	22.2
Solución	0	0	Acuerdos	1	11.1
Comunicación	0	0	Desacuerdos	1	11.1
Positivismo	1	11.1	Comprensión	1	11.1
Superación	2	22.2			

IV. Discusión

El *engagement* moderado que se obtuvo en nuestros resultados no coinciden con el estudio de Ruiz, Pando, Aranda & Almeida (2014), quienes concluyeron que en un centro educativo de México el 94% de los empleados mostraron un nivel alto de *engagement*, lo mismo que Merino (2017) que, en su investigación a una institución española, los empleados obtuvieron un buen nivel de *engagement*. Creemos que esta discrepancia es debida a que las instituciones estudiadas pertenecen a la educación superior extranjera, donde existen normas y reglas de convivencia y gestión diferentes a la que se maneja en una entidad educativa de educación básica regular de nuestro país; referente a la comunidad religiosa, la espiritualidad y la disciplina que caracteriza a este tipo de comunidad desarrolla una alta influencia en elevar el nivel de los componentes del *engagement*. De la misma manera nuestro país presenta otra realidad, empezando por nuestra economía que no favorece los altos sueldos y nos limita a la implementación de las tecnologías de punta y las innovaciones; los cursos de actualización presenciales, que son motivaciones importantes, son escasos manteniéndose estático en desarrollo al docente. Si bien es cierto que se dispone de variados cursos online, estos son inaccesibles para el docente, que se encuentra inmerso en el sistema burocrático, atiborrado de presentaciones de documentación en forma exagerada y que el poco tiempo de que dispone lo utiliza en su vida familiar.

Se observa que en cuanto a las subcategorías e indicadores del *engagement*, estos resultados en su mayor parte coinciden con autores renombrados. Así, en la institución las metas (3.3%) y objetivos (5.7%) han sido consideradas como factores de desempeño, esto es ratificado por Whetten & Cameron (2016) quienes refirieron que el desempeño está asociado a las metas y su establecimiento, que estrategias y persistencia son desarrolladas por la atención y el esfuerzo. En la institución los educadores dan mayor importancia a las metas, son logros que los visualizan en el momento y les produce un sentimiento de bienestar que influyen en su desempeño, en estos alcances se manifiesta el esfuerzo y la atención que dedicaron en el desarrollo de sus funciones.

Los docentes dieron el máximo puntaje al desempeño (36.3%) y al compromiso (45.5%) en su relación entre emociones positivas y auto concepto laboral, lo que concuerda con los pensamientos de Lozano y Reyes (2017), quienes declararon que los trabajadores se sienten autoeficaces cuando alcanzan sus objetivos, se desempeñan con entrega y

compromiso; también Lozano y Reyes-Bossio (2017) expresaron que las cualidades y sentimientos que concuerdan con la cultura y valores de la empresa conllevan a obtener felicidad al individuo, a desarrollarse con éxito, a adquirir compromiso y amar su trabajo. Mediante estas referencias se comprende lo importante que es lograr un *engagement* en un nivel alto, que mantiene las emociones positivas y el autoconcepto en el nivel adecuado, lo que conlleva a obtener entrega, fidelidad y compromiso como manifestación de la felicidad que siente el trabajador en su empresa.

En la relación entre Resiliencia y autoconcepto laboral, la atmósfera estimulante (22.2%) y la superación (22.2%) obtuvieron una relación moderada en la empresa, Lozano y Reyes (2017) se refirieron al factor superación cuando concluyeron que los empleados se muestran con alto grado de *engagement* y se mantienen actualizados y exitosos; Durand, Extremera, Montalbán y Rey (2005), concluyeron que el clima laboral y el *engagement* se corresponden con elementos mentales identificados con las funciones del trabajo. También López y Meneghel (2016) encontraron una dependencia positiva que ejerce el *engagement* sobre el desempeño y la atmósfera laboral; asimismo, para Fernández (2018) en las instituciones educativas existe buena resiliencia y mejor salud laboral. El pensamiento de los docentes de la institución, coincide con lo manifestado, en el sentido de que ellos también consideran los factores nombrados como muy importantes para su convivencia laboral, siendo el más destacado el elemento resiliencia, que es una respuesta al conjunto de los demás; esto quiere decir que un docente resiliente es tan solo el producto de su buen autoconcepto, de encontrarse en un buen clima laboral, el mantenerse capacitados, lograr éxitos y por consiguiente obtener un buen desempeño.

El elemento satisfacción se encuentra presente en los trabajadores, al obtener un puntaje moderado en el resumen total, Lupano y Waisman (2018) determinaron una dependencia significativa y positiva relacionada a la satisfacción con energía y atención, la cual puede predecir el *engagement*; similarmente Lupano y Waisman (2018) determinaron una dependencia significativa y positiva relacionada a la satisfacción con energía y atención, la cual puede predecir el *engagement*; y De Toledo, Boehs y Silva (2017) manifestaron que la satisfacción como respuesta a la función desarrollada afectiva y positiva como situación emocional, es valiosa en una institución de servicios; lo mismo Durán, Extremera, Montalbán & Rey (2005) apuntaron que la satisfacción indica felicidad y bienestar: En la institución en estudio se observó que el elemento satisfacción presente en un trabajador es fundamental para que dicha persona realice sus funciones con ahínco y

destreza, de muestra de sus capacidades y habilidades en todo su potencial; esta atención y energía es resultado de la satisfacción lograda por un sinnúmero de factores entre los cuales se enfatiza las manifestaciones de las emociones positivas representadas por los sentimientos de bienestar, de alegría, de felicidad, que como bien observan De Toledo, Boehs y Silva son muy convenientes en una empresa de servicios.

Referente a las conclusiones de investigadores Salanova, Carrero, Pinazo y Schaufeli, (2002); Salanova y Schaufeli, 2008; Vila, Álvarez y Castro (2015) quienes declararon que el *engagement* muestra una correspondencia con absorción, vigor y dedicación, los empleados realizan sus tareas con entrega y energía, enfrentan los problemas y toda contingencia con buena disposición identificándose con su trabajo. Podemos decir, que estas características del *engagement* se encuentran intrínsecamente contenidas en su definición y que los docentes de la institución educativa también poseen estas cualidades en un 36.3%, tal como lo indica el desempeño laboral; se encontró que el *engagement* en los docentes también se manifiesta con estas cualidades de vigor, absorción y dedicación producto de la satisfacción el cual genera un buen desempeño.

Por otra parte, se coincide con Vicente (2017) porque la eficacia depende mucho de la resiliencia y que el género femenino muestra una mayor resiliencia que el masculino, lo contrario en el cansancio emocional que es mayor en las mujeres. Estos resultados están en concordancia con los nuestros, al observar un logro aceptable en los objetivos de las profesoras, a pesar de todas las limitaciones y conflictos que se presentan en su labor cotidiana; los varones demuestran su fortaleza y entereza mental y física, características que equiparan los resultados de ambos géneros. Guerra (2013) declaró la importancia de la presencia de la resiliencia en un educador, la cual la definía formada por cuatro elementos entre los cuales se encuentra la percepción de apoyo; esta conclusión concuerda con el resultado obtenido al respecto del vínculo moderado que existe entre apoyo social y resiliencia, donde se aprecia la influencia del apoyo social sobre la resiliencia y la forma en que los acuerdos y la comprensión son producto de la comunicación y del positivismo.

En cuanto al elemento desempeño Martínez, Guevara y Valles (2016) señalaron que en las instituciones de servicios educativos, la motivación en la forma de reconocimiento de los logros alcanzados, presentaba una alta importancia en el desempeño y en la calidad educativa. De la misma manera en la Institución, los trabajadores se sienten motivados por el énfasis en reconocer su buen desempeño que se evidencia en la calidad del servicio que se brinda a los clientes; aunque la motivación obtuvo bajo puntaje para los

empleados, consideramos que es importante que se encuentre presente. Torres y Zegarra (2014) declararon que el compromiso presenta nexo positivo con el desempeño y es fundamental porque propicia la consolidación de los objetivos. Estas precisiones concuerdan con el resultado en cuanto al vínculo positivo que existe entre compromiso y desempeño, a pesar de que la relación entre estos dos componentes reflejó una dependencia moderada, los docentes lo consideran como un elemento principal para alcanzar los objetivos.

Barrón (2009) resaltó las relaciones de poder y la coexistencia en la convivencia, concluyendo que debe basarse en la solidaridad principalmente; Vera, Cornejo, Rivas, Calisaya, Zamora y García (2014), refirieron que entre los valores morales personales destacan el amor, la honestidad y la solidaridad. Siendo la solidaridad uno de los factores de alto puntaje que se obtuvo, los autores coinciden con el resultado y el pensamiento de los docentes, los cuales estiman que es vital trabajar en un ambiente solidario que les brinda la seguridad y el bienestar y que influye en los resultados positivos al desempeñar sus funciones; comprenden que el poder siempre estará presente y se adaptan para llevar una buena convivencia.

V. Conclusiones

- Primera : Los resultados mostraron alta dependencia directa y positiva del *engagement* con los componentes desempeño laboral y resiliencia, a su vez los factores resiliencia y desempeño laboral observan una dependencia alta con solidaridad; moderada dependencia con superación, solución, motivación, compromiso, positivismo y atmósfera estimulante y baja dependencia con los demás indicadores como satisfacción, innovación y actualización. De esta manera se concluye que el *engagement* en el centro educativo, que se ve reflejado en el desempeño y la resiliencia, se encuentra en un nivel moderado.
- Segunda : El compromiso en alto nivel, la actualización y la satisfacción en bajo nivel que muestra el educador en su ambiente de trabajo, influye sobre el desempeño que se manifiesta en un nivel moderado. Se concluye que existe alto vínculo positivo y directo entre desempeño laboral y compromiso; también se observa un nexo débil entre satisfacción y actualización, se interpreta que el docente para obtener satisfacción da mucha más importancia a otros rubros que a la actualización. Se concluye que existe un alto vínculo entre autoconcepto laboral y emociones positivas.
- Tercera : Se observó que el moderado grado de la atmósfera estimulante y el bajo grado de la comprensión, acuerdos y desacuerdos, reflejan en los docentes el moderado grado en superar un conflicto; notamos un bajo grado de dependencia entre positivismo y motivación. Los educadores sostienen que se presenta un bajo grado en comprensión, acuerdos y desacuerdos debido a la escasa comunicación y la solución de problemas. Superación y atmósfera estimulante presentan una dependencia positiva, directa y moderada. Se concluye que existe un vínculo moderado entre resiliencia y apoyo social.

VI. Recomendaciones

- Primera: En la entidad educativa se encontró una alta dependencia positiva y directa del *engagement* con la resiliencia y el desempeño, debido a que los docentes que superan los conflictos cotidianos obtienen un buen desempeño, este desempeño mide el nivel del *engagement*; el desempeño y la resiliencia muestran alta dependencia con solidaridad. La recomendación es elevar el desempeño laboral, elemento importante para el logro de los objetivos, mediante la aplicación de un programa de intervención realizada por agentes externos especializados.
- Segunda : El alto vínculo entre desempeño y compromiso que se observó se debe a que el personal de la empresa educativa posee madurez emocional y laboral, por ello los trabajadores responden con un mayor compromiso; en el centro educativo se presentan problemas de diferente índole que el educador logra superar con el apoyo de sus compañeros de labores y de la administración, motivo principal para que el desempeño muestre alta dependencia con solidaridad. Se recomienda afianzar y acrecentar la solidaridad como factor importante del *engagement*, mediante talleres de afianzamiento realizados por un organismo no gubernamental.
- Tercera: Se observó que el moderado nivel en el clima laboral y el nivel bajo en los acuerdos y la comprensión que conlleva a un nivel moderado en la solución de conflictos, es ocasionado principalmente por la diferencia en las propias culturas y a que a algunas personas les cuesta adaptarse a la cultura de la organización, viéndose afectada la comunicación. En cuanto a la dependencia directa, positiva y moderada entre clima laboral y superación, esta relación se da debido a que el personal que se capacita y adquiere nuevos conocimientos es más comprensivo y adaptable a las situaciones, generando una buena atmósfera laboral. Se recomiendan talleres pedagógicos que desarrollen la comunicación y la resiliencia.
- Cuarta: Se recomienda ampliar la presente investigación, realizando un estudio con enfoque cuantitativo entre las instituciones educativas de la zona, para profundizar la investigación y encontrar resultados que nos permitan generalizar o afianzar conclusiones.

VII. Propuesta

Técnicas y estrategias para elevar el nivel de *engagement* en un centro educativo de Ate

Resumen

El *engagement* laboral es muy importante en un centro laboral, más aún en un centro educativo donde se forman personas, donde la misión es educar en conocimiento, alegría y felicidad. La presente propuesta tiene por objetivo elevar el *engagement* de una institución educativa del distrito de Ate, empresa de servicios que se encuentra en un nivel moderado y que no es suficiente para lograr totalmente los resultados esperados. Sabiendo que los componentes desempeño y resiliencia son los que determinan el grado de *engagement* y que ambos presentan fuerte dependencia con la solidaridad, se realizará una intervención, la aplicación de un programa de capacitación que acceda a acrecentar y formar procesos individuales y colectivos en los actores integrantes, orientado a mejorar los tres indicadores fundamentales del *engagement*: desempeño, resiliencia y solidaridad. Se aplicará una metodología de investigación-acción que aborde los problemas identificados y que conlleve a sus soluciones, aplicando herramientas de observación e instrumentos adecuados.

Palabras clave: *Engagement*, desempeño, resiliencia, solidaridad.

I. Introducción

La institución educativa es una empresa ubicada en el distrito de Ate, imparte servicios en los 3 niveles de la educación, inicial, primaria y secundaria; tiene como misión atender las necesidades educativas de los alumnos, brindándoles una formación integral; la visión es alcanzar un alto índice de calidad, con personal en permanente actualización y capacitación. Los trabajadores en su gran mayoría docentes llevan trabajando varios años y poseen una vasta experiencia; cada uno tiene su propia cultura y se han adaptado a la cultura de la organización; son participativos y colaboradores; son pocas, pero existen, las personas negativas, se puede decir que generan grupos antagónicos creando malestar y un mal clima laboral, no cumplen con sus funciones a cabalidad y logran los mínimos objetivos.

La administración apoya con los recursos necesarios en infraestructura, máquinas, muebles y enseres para un buen desarrollo de las funciones del personal; propugna

reuniones y actividades de capacitación y esparcimiento, motivando el conocimiento y la sociabilidad, pero al parecer no es suficiente siendo necesarias nuevas estrategias.

El desarrollo del presente programa de intervención es de mucha utilidad para la salud emocional de los docentes, logrará acrecentar el desempeño, la resiliencia, la solidaridad y por ende el engagement; asimismo posee un valor científico dado que se aplicaron métodos científicos de investigación y la información está avalada por autores reconocidos, pudiendo ser utilizada como consulta en estudios similares. Es muy factible llevarlo a cabo, dado que se cuenta con el apoyo y facilidades de la administración, que comprende que la aplicación de dicho programa traerá beneficios al personal y a la empresa.

El desempeño se encuentra asociado a la instalación de metas; utilizar esfuerzos y canalizar la atención promueve el desarrollo de las estrategias y de la persistencia (Whetten & Cameron, 2016). La resiliencia en el ámbito laboral es la característica que presenta una persona por la cual utiliza habilidades, principios y elementos para resolver en forma inmediata un conflicto, asimismo utiliza esfuerzos cognitivos y conductuales (Serna, Zenozain y Schmidt, 2017); es la habilidad, el talento de la persona para convertir un problema en oportunidad (Malaterre, 2010 y Robbins y Coulter, 2014). La solidaridad es concebida como un nexo ciudadano o cívico entre la persona y la sociedad, supera las obligaciones que esgrime la ley en un nivel normativo como factual (Scholtz, 2008; Vásquez, 2005; Brunkhorst, 2005 y Bayertz, 1999); también significa una obligación social que regula el comportamiento de los individuos que toman parte en las actividades colectivas de la sociedad (Komter, 2005 y Hechter, 2001).

2. Antecedentes

Los estudios científicos de los conceptos desempeño, resiliencia y solidaridad son relevantes en toda sociedad, fortalecen las normas de convivencia en el ámbito laboral y propugnan el logro de metas y objetivos personales, sociales y laborales. Esta importancia se encuentra avalada por las diferentes investigaciones internacionales y locales.

Se considera como antecedentes del concepto desempeño a Martínez, Guevara y Valles (2016), quienes desarrollaron su estudio en profesores de instituciones educativas de Chihuahua, encontraron que la motivación, principalmente el reconocimiento de los logros, es un factor importante para elevar el desempeño docente y que va de la mano con la calidad educativa. Torres y Zegarra (2014), quienes en su investigación a docentes de las

instituciones de educación bolivarianas de Puno, expresaron que las actividades de RRHH referidas al compromiso muestran una relación positiva con el desempeño, es primordial porque beneficia la obtención de todos los objetivos.

En cuanto a la resiliencia, los autores Aguaded y Almeyda (2016) en su estudio a docentes de instituciones educativas de la ciudad de Huelva concluyeron que son importantes las relaciones interpersonales para la formación de la personalidad resiliente que supera la adversidad con éxito. Guerra (2013), en su estudio a docentes peruanos de escuelas públicas de la región Callao, refirió que la resiliencia es un concepto muy importante que siempre debe estar presente en un educador y que estaba definida por cuatro factores importantes: participación significativa, conducta prosocial, autoestima y aprendizaje y percepción de apoyo.

Como antecedentes científicos en solidaridad, Barrón (2009) en su investigación a docentes universitarios de la ciudad de México, concluyó que es fundamental resaltar que la convivencia es construida en la interacción de las relaciones de poder y que el enseñar a coexistir debe basarse en la solidaridad y la equidad. También, Vera, Cornejo, Rivas, Calisaya, Zamora y García (2014) realizaron su estudio en docentes y alumnos de enfermería en una universidad peruana de Lima, en sus conclusiones refirieron que los valores personales morales son la base para los valores éticos profesionales entre los cuales destacan amor, vocación, responsabilidad, honestidad y solidaridad.

3. Objetivos

El objetivo general del presente programa es lograr un aumento en el nivel del *engagement*, y los objetivos específicos son: a) mejorar el nivel del desempeño; b) acrecentar la resiliencia; c) desarrollar la solidaridad.

4. Justificación de la propuesta

La propuesta se realiza, debido a que en estudios anteriores se detectó un nivel moderado en el *engagement* representado en sus tres indicadores: desempeño, resiliencia y solidaridad, para mejorar el *engagement* en el centro educativo elevando los índices de los indicadores nombrados; lo cual beneficia a la empresa puesto que al acrecentar los grados de desempeño, resiliencia y solidaridad en los docentes, se obtendrá un aumento en el logro de los objetivos que redundará en el bienestar general; con la implementación del programa de intervención se espera elevar la calidad educativa que brinda la institución y

posicionarse en la comunidad como pilar del conocimiento y formación de ciudadanos integrados a la sociedad.

5. Metodología

La propuesta desarrolla estrategias y técnicas que demandan insumos y recursos que están dentro del presupuesto y las demandas institucionales. El objetivo es optimizar las capacidades existentes (conocimientos, experiencia de los docentes, materiales didácticos, participación de todo el personal y la administración) y construir un círculo virtuoso de trabajo entre directivos, profesores y personal de apoyo, para afrontar estas situaciones problemáticas. En ese sentido, contamos con las siguientes fortalezas: un proyecto educativo institucional (PEI), una propuesta curricular institucional (PCI) y un plan de tutoría, en los cuales se insertaría la propuesta preventiva para fomentar su cumplimiento. Asimismo, cuenta con una plana docente comprometida con la misión y visión institucional, lo que facilitaría la aplicación eficiente y eficaz de las acciones planteadas.

5.1. Fundamentación del problema

Las herramientas que se utilizarán para solucionar el problema de la institución son tres: los talleres prácticos, los cursos de capacitación y un programa de intervención. Así tenemos: a) los talleres prácticos que contribuyen a fijar el aprendizaje, al ser de corta duración, son numerosos, mantienen un interés constante y son muy beneficiosos para lograr las metas de corto plazo; b) los cursos de capacitación que elevan el conocimiento, lo que fortalece la personalidad, son una fuente constante de motivación para el trabajador, son necesarios porque acrecientan el compromiso y la responsabilidad; c) los programas de intervención que fijan en forma permanente los procedimientos, normas y saberes para el logro de los objetivos, son importantes puesto que se adquiere conocimiento del problema a profundidad y la forma y procedimiento de solución. La propuesta se aplicará desde el mes de febrero del 2020.

5.2. Desarrollo

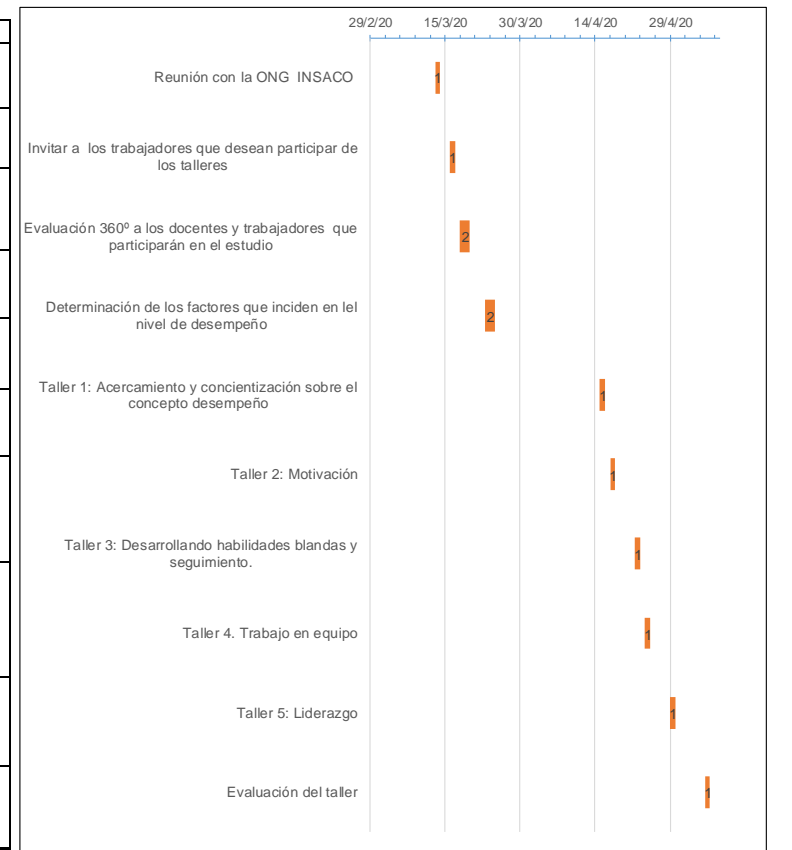
La propuesta se desarrollará con la aplicación de las actividades, plan de contingencia y cronograma para cada factor como se muestra a continuación.

La propuesta estará enfocada en el desempeño, resiliencia y solidaridad.

Problema 1:	Bajo nivel en el desempeño	Objetivo:	Aumentar el desempeño	Alternativa de solución:	Talleres grupales
--------------------	----------------------------	------------------	-----------------------	---------------------------------	-------------------

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Dias	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Reunión con la ONG INSACO	13/03/2020	1	14/03/2020	Realizar el convenio para desarrollar los talleres	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	200.00	-200.00	
2	Invitar a los trabajadores que desean participar de los talleres	16/03/2020	1	17/03/2020	Lograr que 25 docentes se inscriban	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	0.00	0.00	
3	Evaluación 360° a los docentes y trabajadores que participarán en el estudio	18/03/2020	2	20/03/2020	Detectar las debilidades de los docentes vinculados al bajo desempeño	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	
4	Determinación de los factores que inciden en el nivel de desempeño	23/03/2020	2	25/03/2020	Diseño del Plan de Intervención	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	
5	Taller 1: Acercamiento y concientización sobre el concepto desempeño	15/04/2020	1	16/04/2020	Aprender el concepto de desempeño	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
6	Taller 2: Motivación	17/04/2020	1	18/04/2020	Trabajar con alegría y satisfacción	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
7	Taller 3: Desarrollando habilidades blandas y seguimiento.	22/04/2020	1	23/04/2020	Desarrollar la comunicación, la empatía, la interrelación positiva y la proactividad	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
8	Taller 4: Trabajo en equipo	24/04/2020	1	25/04/2020	Favorecer la creatividad, las relaciones armoniosas, aumentar la eficiencia y la productividad	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
9	Taller 5: Liderazgo	29/04/2020	1	30/04/2020	Mejorar el rendimiento, conseguir objetivos a corto, mediano y largo plazo	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
10	Evaluación del taller	6/05/2020	1	7/05/2020	Aumentar el nivel del desempeño	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	1000.00	-1000.00	
							S/	- S/	4,900.00 -S/	4,900.00



12

Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Reunión con la ONG INSACO	En caso no se encuentre la directora, reunirse directamente con la coordinadora
2	Invitar a los trabajadores que desean participar de los talleres	Reunirse con la coordinadora de primaria
3	Evaluación 360° a los docentes y trabajadores que participarán en el estudio	Entendimiento de procedimientos propios del área comercial
4	Determinación de los factores que inciden en el nivel de desempeño	No aplica
5	Taller 1: Acercamiento y concientización sobre el concepto desempeño	Indagar con el coordinador general de la institución acerca de las políticas y lineamientos de gestión
6	Taller 2: Motivación	No aplica
7	Taller 3: Desarrollando habilidades blandas y seguimiento.	No aplica
8	Taller 4: Trabajo en equipo	No aplica
9	Taller 5: Liderazgo	No aplica
10	Evaluación del taller	No aplica

Productos:

Producto 1:
Establecimiento de nueva política de reconocimiento de ingresos
Producto 2:
Ingresos "auditados" y reconocidos de acuerdo a la normativa contable
Producto 3:
Area contable capacitada para la contabilización de ingresos de la Compañía

Figura 10. Esquematización de la propuesta para mejorar el desempeño

Problema 1:	Nivel del desempeño	Objetivo:	Aumentar el nivel del desempeño	Alternativa de solución:	Talleres familiares
--------------------	---------------------	------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------

Actividades:

Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida	
1	Reunión con la ONG INSACO	13/05/2020	1	14/05/2020	Realizar el convenio para desarrollar los talleres	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	200.00	-200.00	
2	Invitar a los trabajadores que que desean participar de los talleres	15/05/2020	1	16/05/2020	Lograr que 25 docentes se inscriban voluntariamente	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	0.00	0.00	
3	Evaluación 360° a los docentes y trabajadores que participarán en el estudio	25/05/2020	2	27/05/2020	Detectar las debilidades de los docentes vinculados al bajo nivel de resiliencia	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	
4	Determinación de los factores que inciden en el nivel de resiliencia	29/05/2020	2	31/05/2020	Diseño del Plan de Intervención	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	
5	Taller 1: Acercamiento al concepto de resiliencia, su significancia y propósito	10/06/2020	1	11/06/2020	Aprender el concepto de resiliencia	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
6	Taller 2: Concientización sobre el concepto de resiliencia, factores de riesgo y protección, su significancia y propósitos	12/06/2020	1	13/06/2020	Conocer factores de riesgo y formas de solución	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
7	Taller 3: Concientización de los principales componentes de la resiliencia	17/06/2020	1	18/06/2020	Desarrollar la comunicación y el positivismo	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
8	Taller 4: Reflexión con respecto a ser resilientes	19/06/2020	1	20/06/2020	Favorecer la innovación, socialización y la solución inmediata a todo conflicto	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
9	Taller 5: Motivación al cambio	24/06/2020	1	25/06/2020	Mejorar el rendimiento, conseguir objetivos a corto, mediano y largo plazo.	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	
10	Evaluación del taller	30/06/2020	1	1/07/2020	Aprender a desaprender	Investigador y Promotor de la ONG	0.00	1000.00	-1000.00	
							S/	- S/	4,900.00 -S/	4,900.00



12

Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Reunión con la ONG INSACO	En caso no se encuentre la Directora , reunirse directamente con la Coordinadora general
2	Invitar a los trabajadores que que desean participar de los talleres	Reunirse con la coordinadora de primaria
3	Evaluación 360° a los docentes y trabajadores que participarán en el estudio	Entendimiento de procedimientos propios de la administración
4	Determinación de los factores que inciden en el nivel de resiliencia	No aplica
5	Taller 1: Acercamiento al concepto de resiliencia, su significancia y propósito	Indagar con el coordinador general acerca de las políticas y las líneas de gestión
6	Taller 2: Concientización sobre el concepto de resiliencia, factores de riesgo y protección, su significancia y propósitos	No aplica
7	Taller 3: Concientización de los principales componentes de la resiliencia	No aplica
8	Taller 4: Reflexión con respecto a ser resilientes	No aplica
9	Taller 5: Motivación al cambio	No aplica
10	Evaluación del taller	No aplica

Productos:

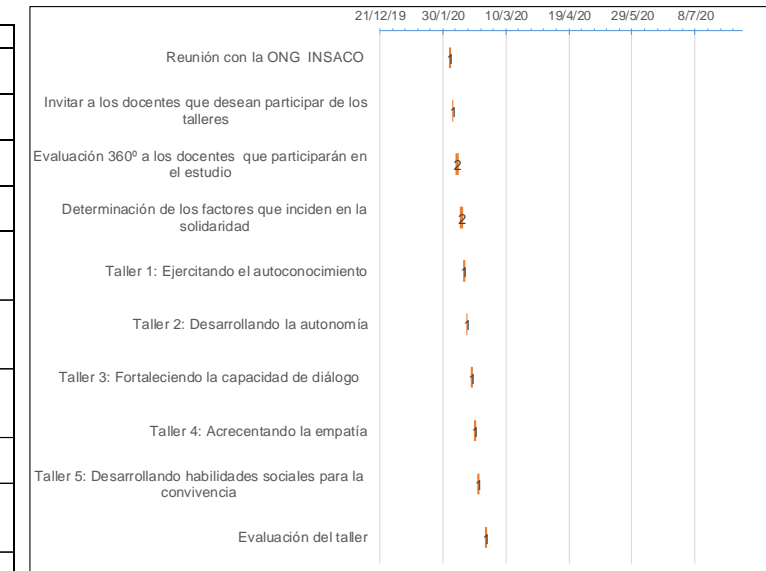
Producto 1:
Establecimiento de nueva política de reconocimiento de ingresos

Producto 2:
Ingresos "auditados" y reconocidos de acuerdo a la normativa contable

Producto 3:
Area contable capacitada para la contabilización de ingresos de la Compañía

Figura 11. Esquematización de la propuesta para mejorar la resiliencia

Problema 1:		Incremento de la violencia familiar			Objetivo:	Reducir la violencia familiar			Alternativa de solución:	Talleres familiares		
Actividades:												
Nro	Actividad	Inicio	Días	Fin	Logro parcial	Responsable/s	Ingresos	Egresos	Utilidad/Pérdida			
1	Reunión con la ONG INSACO	3/02/2020	1	4/02/2020	Realizar el convenio para desarrollar los talleres	Investigador y promotor de la ONG	0.00	200.00	-200.00	Reunión con la ONG INSACO		
2	Invitar a los docentes que desean participar de los talleres	5/02/2020	1	6/02/2020	Lograr que 25 docentes se inscriban al taller	Investigador y promotor de la ONG	0.00	0.00	0.00	Invitar a los docentes que desean participar de los talleres		
3	Evaluación 360° a los docentes que participarán en el estudio	7/02/2020	2	9/02/2020	Detectar las debilidades de los docentes que se vinculen a la solidaridad	Investigador y promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	Evaluación 360° a los docentes que participarán en el estudio		
4	Determinación de los factores que inciden en la solidaridad	10/02/2020	2	12/02/2020	Diseño del Plan de Intervención	Investigador y promotor de la ONG	0.00	600.00	-600.00	Determinación de los factores que inciden en la solidaridad		
5	Taller 1: Ejercitando el autoconocimiento	12/02/2020	1	13/02/2020	facilitar el conocimiento de uno mismo y su valoración, revisar conceptos erróneos como, raza-etnia-cultura	Investigador y promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	Taller 1: Ejercitando el autoconocimiento		
6	Taller 2: Desarrollando la autonomía	14/02/2020	1	15/02/2020	Capacitar la autorregulación, permitir a la persona hacer coherente lo que piensa con lo que hace	Investigador y promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	Taller 2: Desarrollando la autonomía		
7	Taller 3: Fortaleciendo la capacidad de diálogo	17/02/2020	1	18/02/2020	Hablar de todos los problemas de valor no resueltos y que son preocupaciones individuales y sociales	Investigador y promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	Taller 3: Fortaleciendo la capacidad de diálogo		
8	Taller 4: Acrecentando la empatía	19/02/2020	1	20/02/2020	Contribuir en interiorizar la cooperación y la solidaridad	Investigador y promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	Taller 4: Acrecentando la empatía		
9	Taller 5: Desarrollando habilidades sociales para la convivencia	21/02/2020	1	22/02/2020	Permitir la coherencia entre los criterios personales y las normas y principios sociales	Investigador y promotor de la ONG	0.00	500.00	-500.00	Taller 5: Desarrollando habilidades sociales para la convivencia		
10	Evaluación del taller	26/02/2020	1	27/02/2020	Acrecentar la solidaridad	Investigador y promotor de la ONG	0.00	1000.00	-1000.00	Evaluación del taller		
							S/	-	S/	4,900.00	-S/	4,900.00



Fecha de inicio:	43864.00
fecha de fin:	43888.00

12

Plan de contingencia:

Nro	Actividad	Justificación
1	Reunión con la ONG INSACO	En caso no se encuentre la directora, reunirse directamente con la coordinadora general
2	Invitar a los docentes que desean participar de los talleres	Reunirse con la coordinadora de primaria
3	Evaluación 360° a los docentes que participarán en el estudio	Entendimiento de procedimientos propios de la administración
4	Determinación de los factores que inciden en la solidaridad	No aplica
5	Taller 1: Ejercitando el autoconocimiento	Indagar con el coordinador general de la institución acerca de las políticas y lineamientos de
6	Taller 2: Desarrollando la autonomía	No aplica
7	Taller 3: Fortaleciendo la capacidad de diálogo	No aplica
8	Taller 4: Acrecentando la empatía	No aplica
9	Taller 5: Desarrollando habilidades sociales para la convivencia	No aplica
10	Evaluación del taller	No aplica

Productos:

Producto 1:
Establecimiento de nueva política de reconocimiento de ingresos
Producto 2:
Ingresos "auditados" y reconocidos de acuerdo a la normativa contable
Producto 3:
Area contable capacitada para la contabilización de ingresos de la Compañía

Figura 12. Esquematización de la propuesta para mejorar la solidaridad

Referencias

- Aguaded, M. & Almeida, N. (2016). La resiliencia del docente como factor crucial para superar las adversidades en una sociedad de cambios. *Tendencias Pedagógicas*, 167-179.
- Arbaiza, F. (2014). *Administración y organización. Un enfoque contemporáneo*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina .
- Bahsi, N. & Kendi, O. (2019). Abordagens dos agricultura over saúde and segurança ocupacional: o caso de ciudadanía de Osmaniye y Konya, Turquía. *Ciência Rural, Santa Maria*, XLIX(4), 1-8.
- Barragán, A. & Morales, C. (2014). Psicología de las emociones positivas. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 103-118.
- Barrera, A., González, A. & Pérez, D. (Mayo de 2016). Identificación de factores incidentes en la accidentalidad laboral. *Ingeniería Industrial*, XXXVII (2), 127-137.
- Barrón, M. (2009). Docencia universitaria y competencias didácticas. *Perfiles educativos*, 76-87.
- Bayertz, K. (1999). *Solidarity*. Boston: Kluwer Academic Publishers.
- Bedoya Marrugo, E. (2015). Comportamiento de la accidentabilidad en una empresa metalmeccánica en Cartagena. *Scielo*, 13(24), 95.
- Bernal, A. & Donoso, M. (2017). Engagement y bienestar en el profesorado universitario, hacia la delimitación de indicadores. *Contextos Educativos*, 183-199.
- Bertalanffy, L. (1968). *General Systems Theory: Foundations Development Applications*. New York: Brasiller.
- Bracho, T. (2013). *Innovación en política Educativa: Escuelas de calidad*. México: Flacso.
- Brunkhorts, H. (2005). *Solidarity: from civic friendship to a global legal community*. Cambridge: MIT Press.
- Cárdenas, T. D. & Dipp, A. (2014). *Engagement Ilusión por el trabajo un modelo teórico-conceptual*. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C.
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2013). El Engagement (ilusión por el trabajo) y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense*, 93-97.
- Cárdenas, T. & Jaik, A. (2014). Inventario para la medición del engagement (ilusión por el trabajo). Un estudio instrumental. *Revista digital Psicogente*, 294-306.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Chávez, N., Lugardo, M. & Retes, R. (2018). Análisis del engagement académico en estudiantes de las carreras de administración y gestión empresarial. *Vincula Téctica EFAN.*, 121- 128.

- Chiang, M., Fuentealba, I. & Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio. *Ciencia y Trabajo*, 105-112.
- Chiavenato, I. (2009). *O capital humano das organizacoes*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda.
- Chiavenato, I. (2011). *Teoría geral da la administracao*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas*. Sao Paulo: Manole.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducao a Teoria Geral da Administracao*. Rio de Janeiro : Elsevier Editora Ltda.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestao de pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Contreras, G., Torrealba, B. & Salinas, M. (2014). Enfermedades respiratorias laborales en Chile. *Chile Enfermedades Respiratorias*, 27-28.
- Córcega, A. & Subero, L. (2009). *Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del liceo Bolivariano*. Sucre: Creación Cantarrana.
- Cuervo, D. & Moreno, M. (Julio de 2017). Análisis de la siniestridad en el sistema de Riesgos Laborales Colombiano. *Ebscohost*, 135 -160.
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 389-406.
- De la Peña, G. & Velásquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Educación Superior*, 31-44.
- De Toledo, S., Martins, B. & Silva, N. (2017). *Psicología positiva nas organizações e no trabalho*. Sao Paulo: Vetor.
- Demba, E., Malleh, O. & Mendy, G. (2013). Prevention of work-related accidents, including. *International Social Security association*, 2-11.
- Domínguez, R. & Ibarra, E. (2017). La psicología positiva: Un nuevo enfoque para el estudio de la felicidad. *Razón y palabra*, 660-679.
- Domínguez, V. & López, M. (2017). *Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico*. Tecnociencia Chihuahua, 127-132.
- Durán, A., Extremera, N., Montalbán, M. & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 145-158.
- Educación, C. N. (2010). *Propuestas de políticas de educación del Consejo Nacional de Educación. Educación para la sostenibilidad del crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida de los peruanos*. Obtenido de Propuestas de políticas

de educación del Consejo Nacional de Educación para la sostenibilidad del crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida de los peruanos: <http://www.cne.gob.pe/images/BANDERASFINAL.pdf>

- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández, G. (2018). *Engagement y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico privado red avansys*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Filippi, G. & Ferrari, L. (20 de junio de 2008). Autoconcepto laboral y compromiso: Estudio longitudinal de las transformaciones de la valoración de sí y las expectativas del trabajo elegido. *Psicología para América Latina*, (15). Recuperado el 20 de ju: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870_350X2008000400005&tlng=es.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 195-206.
- Gallaga, R. (2003). *Teoría de las relaciones humanas*. México: Limusa.
- García, M. & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. México: Cdron ISB.
- García, J. (2014). Psicología positiva, bienestar y calidad de vida. *Enclaves del pensamiento*, 13-29.
- García, R. G. (2003). *Teoría de las relaciones humanas*. México: Limusa .
- Gómez, L. & Macedo, J. (2010). *Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. Investigación educativa*, 39-49.
- Gómez, L. & Macedo, J. (2010). Importancia de las tic en la educación básica regular. *Investigación educativa*, 209-224.
- Gomez, P., Hernandez, J. & Mendez, M. (Abril de 2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Scielo*, 16(49), sp.
- González, A., Bonilla, J., Quintero, M., Reyes, G. & Chavarro, A. (2016). Análisis de las causas y consecuencias de los accidentes laborales ocurridos en dos proyectos de construcción. *Scielo conicyt*, XXXI (1).
- Guerra, J. (2013). Construcción, validez y confiabilidad de la Escala de Resiliencia Docente. *Propósitos y representaciones*, 59-86.
- Hechter, M. (2001). *Sociology of solidarity* . New York: International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences.

- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas* (Vol. 9). Colombia: digital repository Copyright.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Hernández, Z. (2014). *Teoría de la Administración* (Segunda ed.). México, México: Patria.
- Higuita, D. (2012). *Interiorización de las manifestaciones culturales en los miembros de la organización*. Bogotá: Investigación y reflexión.
- Higuita, D. (2012). Interiorización de las manifestaciones culturales en los miembros de la organización. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 127-142.
- Instituto Vasco de Seguridad y salud Laborales. (2017). *Curso Básico en Prevención de Riesgos Laborales para delegados y delegadas de prevención*. Barakaldo, Vasco, España: OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales.
- Kahn, W. (1990). Psychological condition of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 692-724.
- Komter, A. (2005). *Social solidarity and the gift*. New York: Cambridge University Press.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Managing a global and business perspective*. New York: McGraw-Hill interamericana.
- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administration a global and business perspective*. México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2008). *Marketing. An introduction 8th edition*. México: Prentice Hall.
- Lana, R. (2008). La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. *Visión de futuro*, 1-20.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co.
- Lebrand, N. (01 de Diciembre de 2016). Nuevos Riesgos Laborales. La tutela de los Trabajadores Agrarios ante enfermedades Profesionales producidas por agrotóxicos en Argentina y Chile. *Revista de Derecho Universidad de la Pontificia Católica del Valparaíso*, 329 -358.
- Lecue, M. & Darbra, R. (Enero de 2019). Accidents in European ports involving chemical substances: Characteristics and trends. *Ebscohost*, CXV, 278-284.

- López, J. & Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Interamericana de psicología ocupacional*, 21-34.
- Lozano, C. & Mario, R.-B. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y Engagement laboral. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 135-147.
- Luceño, L., Talavera, B. & Martín, J. (2017). *Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM*.
- Lupano, M. & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 77-89.
- Lupano, M., De la Iglesia, G. & Castro, A. (2017). Validation of a Work Engagement scale. Profiles associated with high performance and job satisfaction. *Ciencias Psicológicas*, 127-137.
- Mainou y Abad, V. & Lozoya, E. (2012). *Gigantes de la psicología humanista. Para una educación integral*. México: Compañía Editorial Impresora y Distribuidora S.A.
- Malaterre, M. (2010). De la conciliation à la resilience : 40 ans d'évolution lexicale aux États-Unis. *Travail, genre et sociétés*, 111-128.
- Marcone, R. & Martín, F. (2003). Construcción y validación de un inventario de cultura organizacional educativa (ICOE). *Psicothema*, 292-299.
- Martínez, G., Guevara, A. & Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, vol. 12, núm. 6, julio-diciembre, 2016, pp. 123-134.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. Cambridge: Routledge.
- Mayo, E. (2007). *The Social Problems of an Industrial Civilization*. London: Taylor & Francis Group.
- Mejía, C., Cárdenas, M. & Romero, R. (2014). Notificación de accidentes y enfermedades laborales al ministerio de trabajo. Perú 2010-2014. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 526.
- Mejía, C., Valladares, M., Romero, B. & Linares, E. (19 de Octubre de 2016). Accidentes laborales asociados al desánimo de médicos Serums para laborar en el primer nivel de atención de Lima, Perú. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.*, 686.

- Menendez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales .Parte obligatoria y común*. Lima: Lex Nova.
- Merino, A. (2017). *El compromiso en el trabajo (Egagement). Estudio empírico en congregaciones religiosas*. Málaga: UMA Editorial.
- Ministerio de salud. (2018). *Salud Ocupacional*. Digesa, sp.
- Moenne, K. (2010). El concepto de la solidaridad. *Revista chilena de radiología*, 0-51.
- Montoya, D., Pinilla, V. & Duss, C. (2018). Caracterización del autoconcepto en una muestra de estudiantes universitarios de algunos programas de pregrado de la ciudad de Manizales. *Psicogente*, 162-168.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad de trabajo* (57), 7-8.
- Moreno, B. & Baez, C. (2014). *Factores de Riesgos Psicosociales*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000100003>.
- Moreno, B., Corzo, S., Sanz, A., Rodríguez, A. & Boada, M. (2010). El burnout y el engagement en profesores del Perú. Aplicación del modelo de demanda-recursos laborales. *Ansiedad y Estrés*, 293-307.
- Nahl, D. & Bilal, D. (2007). Information and Emotion: The Emergent Affective Paradigm in Information Behavior Research and Theory. *Information Today*, 9-310.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Obando, J., Sotolongo, M. & Villa, E. (23 de Enero de 2019). *Evaluación del desempeño de seguridad y salud en una empresa de impresión*. Ingeniería industrial, XI (2), 136-147.
- O'Brien, H. (2009). *Information and Emotion: The Emergent Affective Paradigm in Information Behaviour Research and Theory*. Medford, New Jersey: Information Today, 9-310.
- O'Brien, H. & Toms, E. (2008). What is user engagement? A conceptual framework for defining user engagement with technology. *Journal of the association for Information Science and Technology*, 938-955.
- Olivera da Silva, R. (2002). *Teoría de la administración*. México: Gale Cengage Learning.
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Safety and health at the heart of the future of work: Building on 100 years of*. Ginebra: ILO Publications The International Labour.
- Páramo, P. & Bueno, C. (2018). *Tendencias legislativas en seguridad y salud* (Liora GomeL ed.). Argentina, Argentina: Copyright.

- Pérez, J., Turpo, J. & López, J. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes universitarios. *Espacios*, 13-25.
- Polo, J., Fernández, M., Bargsted, M., Ramírez, R., Mebarak, M., Zambrano, M. y otros (2018). Relationships Between Work Design, Engagement, and Life Satisfaction. *Psicología desde el Caribe*, 98-108.
- Públicos, F. S. (2015). *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*. Portal de Riesgos Laborales de los trabajadores de la Enseñanza, sp.
- Pujol, L. (2018). Work engagement, satisfacción laboral, salud física y salud mental en académicos de una universidad pública Argentina. *Salud de los trabajadores*, 6-19.
- Raffo, E., Raez, L. & Cachay, O. (2013). Riesgos Psicosociales. *Industrial Data Revista de Investigación*, 16 (1), 70-71.
- Ramos, L. (2007). *Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones*. Universidad Tecnológica de Pereda, 1 (34), 309-311.
- Ramos, J. & Baldeón, W. (Junio de 2017). Análisis de riesgos de la seguridad e higiene ocupacional durante el manejo de residuos sólidos y reciclaje de plástico polietileno. *Producción + Limpia - Enero - junio de 2017*. Vol. 12, No.1, 63-71.
- Riveros, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y sus significados en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Universidad Católica Boliviana San Pablo La Paz*, vol. 12, núm. 2, agosto, 2014, pp. 135-186.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Management*, 12^o edition. México: Pearson Education.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, J., Pastor, M. A. & López, S. (1933). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicotherma*, 349-372.
- Rodríguez, L. (2017). Relación entre cultura organizacional y engagement laboral en Instituciones educativas públicas del distrito de Santiago de Cao, Ascope. *Ex Cathedra en negocios*, 68 - 81.
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person: A therapists view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C. & Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Cienc Trab.*, vol no 16, 116-120.
- Saavedra, M. (2016). *Accidente metalmecánica*. Santa Cruz: Slide Share.
- Salanova, M. & Llorens, S. (2009). Exposure to information and communication technology and its relationship to work engagement. *Ciencia y trabajo*, 1-8.

- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2000). Exposure to Information Technologies and its relation to Burnout. *Behavipur and information Technology*, 385-392.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *Human resource Management*, 116-131.
- Salanova, M. & Shaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España: Alianza Editorial S.A.
- Salanova, M., Schaufel, W., Llorens, S., Peiro, J. & Grau, R. (2000). Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 117-134.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación científica*. Lima: Business Suport Aneth S.R.L.
- Sánchez, S. (2017). *Prevención de riesgos laborales en empresas químicas*. Lima, Perú: Elearning S.L.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 293-315.
- Schaufeli, W. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, M. & Bakker, A. (2002). The measurement engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 71-92.
- Scholz, S. (2008). *Political solidarity*. Pennsylvania: Pennsylvania State University Press.
- Sebastián, V. (2012). Autoestima y autoconcepto docente. *Phainomenon*, 21-34.
- Serna, G., Zenozain, C., & Schmidt, J. (2017). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 13-24.
- Soto del Ángel, M., Ramírez, J., Carmona, J. & Soto, M. (2017). Impacto de la capacitación en seguridad e higiene en los accidentes de trabajo y la prima de riesgo del IMSS en una empresa constructora de Tuxpan, Veracruz. *Alta Tecnología y la sociedad*, 9 (2), 16-22.
- Tamayo, A. (1999). Teoría General de sistemas. *Revista del departamento de ciencias*, 84-89.
- Toledo, S., Martins, B. & Silva, N. (2017). *Psicología positiva nas organizações e no trabalho*. Sao Paulo: Vetor.
- Torres, E., Zegarra, S. & Soledad, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas Bolivarianas de la ciudad de la Ciudad Puno - 2014 - Perú. Comunicación: *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 5-14.

- Tripiana, J. & Llorens, S. (mayo de 2015). Fomentando empleados engaged: el rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de psicología*, 31 (2), 636-644.
- Uribe, J. (2016). *Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*. Lima: Manual Moderno S.A.C.V.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Vásquez, A. (2005). Rorty: pragmatismo, ironismo liberal y solidaridad. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 404-412.
- Vera, M., Cornejo, R., Rivas, L., Calizaya, J., Zamora, O. & García, J. (2014). Significado de los valores profesionales en docentes y estudiantes de enfermería, UNMSM - 2014. *Anales de la facultad de medicina*, 225-229.
- Vidal, O. (2018). *Gestión del liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa N° 3089 "Los Ángeles" - Ventanilla*. Lima 2017. IGOB, 30-47.
- Vila, G., Álvarez, D. & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia*. España: Departamento de Organización de Empresas y Comercialización Universidad de Santiago de Compostela.
- Webster, J. & Ahuja, J. (2006). Enhancing the Design of Web Navigation Systems: The Influence of User Disorientation on Engagement and Performance. *Research gate*, 661-678.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2016). *Developing Management Skills*. New York: Pearson Education.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2016). *Developing Management Skills*, 9th edition. New York: Pearson Education.

Anexos

Anexo 1. Matriz de categorización

Engagement laboral en una empresa de servicios educativos Ate, 2019

Problema general	Objetivo general	Sub categoría	Indicador
Cuál fue la situación del engagement laboral en una institución educativa del distrito de Ate, 2019?.	Analizar el engagement laboral en una institución educativa del distrito de Ate, 2019.	C1.1 Emociones positivas	C1.1.1 Vocación C1.1.2 Comodidad C1.1.3 Compromiso E1 Satisfacción
Problemas específicos	Objetivos específicos	C1.2 Autoconcepto laboral	C1.2.1 Actualización C1.2.2 Innovación C1.2.3 Metas C1.2.4 Objetivos E2 Desempeño laboral
¿Cuál es el vínculo entre el autoconcepto laboral y las emociones positivas en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019?;	Encontrar el vínculo entre autoconcepto laboral y emociones positivas en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019		
¿Cuál es el vínculo entre el apoyo social y la resiliencia en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019?.	Analizar el vínculo entre apoyo social y resiliencia en una empresa de servicios educativos de Ate, 2019	C1.4 Apoyo social	C1.4.1 Atmósfera estimulante C1.4.2 Acuerdos C1.4.3 Desacuerdos C1.5.4 Comprensión E4 Solidaridad
Método de investigación	Escenario y Unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de la información
Paradigma: naturalista Enfoque: cualitativo Diseño: etnográfico y estudio de caso	Escenario: Empresa de servicios educativos Unid. Informantes: docentes y trabajadores Nro de participantes: 21: 9 docentes TC, 7 TP, 2 directivos y 3 expertos del sector educativo	Entrevista Guía de entrevista	Triangulación Atlas.ti 8

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista a docentes y directivos

FECHA: _____

ENTREVISTADO: _____

EMPRESA: _____

OBJETIVO:

Analizar el engagement desde la perspectiva de los docentes de una institución de EBR.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados)

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

3. ¿Cuál es el trato de sus compañeros hacia su persona, recibe apoyo, existe confianza? ¿Por qué?

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

Guía de entrevista a expertos

FECHA: _____

ENTREVISTADO: _____

EMPRESA: _____

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un experto.

PREGUNTAS:

1. ¿En su experiencia, los docentes manifiestan emociones positivas en el aula? ¿Cómo afecta ello en el desarrollo de las clases? ¿Por qué?

2. ¿Los docentes valoran su trabajo? ¿En qué estado se encuentra el autoconcepto laboral de los docentes y cuál es su influencia en el sistema educativo?

3. ¿En su opinión, el apoyo que brinda el docente a sus compañeros responde a los objetivos estratégicos de la institución? ¿Por qué? ¿Existe apoyo social entre los docentes?

4. ¿Cómo considera Usted la actitud que asumen los docentes ante las situaciones problemáticas que surgen en el ámbito laboral? ¿A qué se debe? ¿En su opinión, los docentes son resilientes? ¿Por qué?

Muchas gracias

.....

Anexo 3. Matriz de triangulación de datos

Fuentes de información Instrumento Subcategoría Indicadores	Docentes Guías semiestructurada	Directivos Guía semiestructurada	Expertos Guía semiestructurada
Emociones positivas Vocación Comodidad Compromiso Satisfacción			
Autoconcepto laboral Actualización Innovación Metas Objetivos Desempeño laboral			
Resiliencia Motivación Solución Comunicación Positivismo Superación			
Apoyo social Atmósfera estimulante Acuerdos Desacuerdos Comprensión Solidaridad			

Anexo 4. Entrevistas

ENTREVISTA

FECHA: MAYORAZGO, 17 DE SETIEMBRE DE 2019

ENTREVISTADO: 1

EMPRESA: SERVICIOS EDUCATIVOS

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Bien, tratando siempre de dar lo mejor de mí, cumpliendo con las funciones que están a mi cargo para el bienestar y satisfacción de mis alumnos. Me siento feliz de transmitir conocimientos, valores, conductas que se reflejan en aprendizajes significativos basados en una relación amigable y agradable entre profesor y alumno.

Son importantes las emociones que se transmite entre uno como docente y el alumno para que este aprenda mejor en un ambiente cordial. Recuerda: “Un niño feliz está más atento y aprende más rápido a las experiencias y emociones positivas.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Siempre esmerándome. Capacitándome de acuerdo a los cambios educativos, adquiriendo nuevos conocimientos, habilidades experiencias, poniendo en práctica siempre los valores, las emociones positivas, cumpliendo las normas educativas, tratando de dar una educación de calidad. La ética de una persona debe estar siempre presente.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Sí, si alguno de mis colegas solicita de mi colaboración estoy atenta a otorgársela, creo que una persona no es totalmente autosuficiente y siempre necesita el apoyo emocional u orientación académica de otra, porque no todo lo sabemos. Si me apoyan cuando lo requiero,

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Bueno, todo es cambiante, hay momentos agradables como desagradables y la vida me ha enseñado a levantarme y a no desmayar, a no desanimarme y a superar muchos inconvenientes. Porque uno es ejemplo de niños y jóvenes, enseñarles que la vida tiene sus subidas y bajadas y que uno debe esforzarse siempre para conseguir algo.

Si soy resiliente. Mis compañeros si son resilientes, creo que todos ellos cumplen sus labores tratando de dar lo mejor de ellos.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 16 de setiembre 2019

ENTREVISTADO: 2

EMPRESA: Servicios Educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento satisfecha, porque las metas que planifique progresivamente se van logrando en un 75 % aunque todavía no ha culminado el año escolar,

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Considero que mi desempeño es bueno, pues van acorde con las necesidades que requiere la institución donde laboro.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

En la medida que no colisionan con mis funciones si,
No, pues soy nueva en la institución donde laboro, y mi ingreso causó mucha resistencia entre mis colegas, pero poco a poco la situación va cambiando.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Me concentro en realizar bien mi trabajo, trato de aportar soluciones a las dificultades que se puedan presentar, evito ser parte del problema.

Considero que sí soy resiliente, algunos de mis compañeros lo son.

Muchas gracias

ENTREVISTA

FECHA: 17 de setiembre 2019

ENTREVISTADO: 3

EMPRESA: INSTITUTO EDUCATIVO

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento satisfecha con la labor que desempeño ya que cada día vengo con entusiasmo a colaborar con el Instituto Educativo porque me agrada el ambiente laboral.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Mi desempeño laboral es bueno; sin embargo, considero que podría ser mejor ya que actualmente se ve afectado por inconvenientes fuera de la institución que no me permiten actualizarme.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Sí brindo apoyo a los docentes de la Institución Educativa porque es una de mis funciones, así como también recibo apoyo de ellos porque considero que poseo buenas habilidades de comunicación.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

En el Instituto Educativo ante las circunstancias adversas que se me han presentado mi actitud es positiva porque considero que del error se aprende, de una caída uno se levanta y quedamos fortalecidos para seguir adelante. Aprendí ser resiliente. Creo que algunos de mis compañeros son resilientes.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: 16 de setiembre 2019

ENTREVISTADO: 4

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento productiva, ya que todos mis conocimientos adquiridos en mis años de estudio los puedo volcar a mis alumnos de manera clara, precisa y haciendo uso de todas las herramientas que me pueda brindar el centro educativo, caso me faltara material de apoyo me las ingenio para poder llevar a cabo el cumplimiento

de mis objetivos trazados. Soy de las personas que jamás se dan por vencida y esto es lo que quiero para mis alumnos, tener personas luchadoras y emprendedoras, capaces de correr riesgos y salir vencedores. Con respecto a que los docentes manifestamos emociones positivas, por supuesto. Muestra labor de guiar y orientar a nuestros alumnos es lo que nos motiva en todo momento a ser personas que transmitan e irradien positivismos, viéndole siempre la otra cara a cada problema que se nos presente en el camino. Nunca darnos por vencidos por el contrario pensar siempre en salir adelante, eso es lo que se debe dar a todo alumno que espera siempre más de uno.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Pienso que es buena, y lo pudo ver reflejada en el entendimiento y evaluación de cada una de mis clases. Enseño con paciencia, entrega y cariño. Nunca criticando a los alumnos, por el contrario apoyándoles cuando no entiendan.

Creo yo que el mejor reconocimiento de esto es ver a muchos de mis alumnos ingresar a la universidad.

Hago uso de muchas estrategias de aprendizaje que hacen posible que cada uno de ellos pueda ampliar su nivel académico, no solo en los cursos que enseño sino en muchos otros temas más.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Caro que sí, siempre estoy dispuesta a brindarles colaboración cuando lo necesitan porque debe de haber siempre el compañerismo en el centro de trabajo, ya que nunca sabe cuándo puede aprender cosas nuevas.

Creo que sí, cuando tienen el tiempo necesario

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Enfrento el problema y busco una pronta solución. Si necesito una ayuda de la parte administrativa acudo a ella para obtener la orientación necesaria.

Me adapto muchas veces con facilidad a situaciones no tan cómodas, buscándole siempre de encontrarle el lado positivo

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 17/09/2019

ENTREVISTADO: 5

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Estoy muy satisfecha con mi desempeño ya que en el desarrollo de mis clases siempre las realizo con mucho esfuerzo para que mis alumnos siempre obtengan lo mejor que les puedo dar. Si, en mi caso tengo emociones positivas ya que me puedo desarrollar en un ambiente libre de presiones, donde no se siente un ambiente de hostil y se puede mantener una buena comunicación.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Considero que tengo un buen desempeño, siempre doy lo mejor, ya que de mi calidad de trabajo es lo que obtienen mis alumnos y soy responsable, dedicada, y todo lo reflejo en mi trabajo para el desarrollo de mis clases, así como también para el trato con mis alumnos.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Bueno siempre hay ocasiones donde se presentan que un colega pueda necesitar de nuestra ayuda y si en mis posibilidades esta de ayudar, usualmente nos ayudamos cuando compartimos trabajos en común. Creo que sí puedo decir que he tenido apoyo en momentos adversos como en caso de enfermedad.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Cuando una situación es adversa siempre es bueno ser directo y tratar de resolver el problema lo más pronto posible y así evitar que este pueda llegar a malos entendidos o se complique, si me considero resiliente siempre me afronto a mis adversidades he pasado por muchos momentos difíciles que he podido afrontar sin

importar el stress continuo adelante. Es muy difícil que pueda decir si otras personas tienen esta característica ya que siempre es difícil afrontar momentos adversos y usualmente es más fácil evadirlos y creo que no todos tienen esa aptitud.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 17/09/2019

ENTREVISTADO: 6

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento tranquila trabajando a gusto, trabajo en lo que me gusta, que es enseñar a niños pequeños. En mi caso mis emociones si son positivas porque los niños con los que trabajo y he trabajado son alegres, creativos, imaginativos y contagian su alegría y entusiasmo.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Mi desempeño laboral es excelente, porque los niños salen con un nivel muy alto a comparación con el nivel de otros colegios y eso hace que me sienta orgullosa con mi desempeño laboral y me motiva a seguir superándome cada vez más.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Yo si brindo apoyo a todo aquel que me lo pide, sin embargo, no siempre recibo la misma cordialidad a cambio ya que existe cierto recelo profesional

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

En un inicio cuando se presenta este tipo de situaciones siempre hay que pasar el choque inicial pero luego uno lo supera y hace frente a la situación para tratar de resolverla de la mejor manera posible. Como todo ser humano nos choca cuando se presenta algo trágico o enfermedad o algún suceso inesperado luego uno lo supera pensando en que la vida siempre continua y muchas personas dependen de uno.

Con las pocas personas que he podido intimar, llegan a superar sus tragedias, siguen adelante y continúan con sus vidas.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 17/09/2019

ENTREVISTADO: 7

EMPRESA: SERVICIOS EDUCATIVOS

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento positiva e útil. Los retos son una motivación para seguir adelante y esforzarme profesionalmente, teniendo como objetivo el dar un buen servicio a nuestros clientes. El esfuerzo para dar un buen servicio es muy importante ya que cada persona recibe los mensajes de distinta manera según su estado de ánimo, carácter, etc.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Evalúo mi desempeño laboral como bueno, y que puede mejorar mucho más. Asimismo, hay que tener en cuenta que la actitud de las personas que reciben los mensajes es importantes ya que permiten realizar y cumplir los objetivos trazados. Es necesario resaltar que el desempeño laboral no depende únicamente de una sola persona sino más bien de un grupo de personas con un mismo objetivo laboral.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Si brindo apoyo cuando lo necesitan mis colegas, pues es una ayuda cuyo fin tiene un mismo objetivo, y porque si se puede ayudar y colaborar en algún aspecto se brinda el apoyo. En mi opinión, no todos mis compañeros me apoyan, sin embargo, se trata de realizar las tareas encomendadas lo mejor posible. Es difícil hacer comprender a algunas personas que el hacer tal o cual tarea no significa que sea más o menos que otras personas, lo importante es la sencillez, estar atenta a apoyar cualquier situación cuando se requiera, es necesario tener mucha tolerancia y paciencia para poder sobrellevar a colegas que tienen actitudes arrogantes que hacen que se dificulte el desarrollo de la misma. Es de personas responsables reconocer nuestros errores sin perjudicar a nadie, y de ello, tratar de superarse, para crecer como persona a nivel personal y profesional.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Ante circunstancias adversas en el trabajo, asumo una actitud paciente y con dedicación para poder resolver problemas sin tratar de perjudicar mis labores sino más bien tomándolo como un reto para sobresalir y salir airoso de esa situación.

Ser resiliente es la capacidad de salir adelante ante una situación traumática y de reponerse emocionalmente de cualquier situación negativa que afecte su estado emocional, teniendo en cuenta esto, si me considero una persona resiliente. En cambio, considero que no todos mis compañeros son resilientes. A algunos tienen que reforzar la parte emocional positivamente y necesitan de cierto apoyo para poder superar tal o cual situación traumática o conflictiva. Algunos compañeros no son resilientes pues no reconocen sus debilidades o flaquezas ante situaciones cotidianas que tratadas con serenidad, podrían resolverse sin afectar el buen desempeño de nuestras funciones laborales.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 16 de Setiembre del 2019

ENTREVISTADO: 8

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento responsable al cumplir con las competencias programadas, productivo al poder dar a conocer el conocimiento adquirido.

Si demuestran emociones positivas al estar relacionándonos con alumnos, eso les ayuda en su crecimiento e inculcación de valores.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Es bueno por llegar a cumplir con lo programado ya sean notas clases y también por dar más de lo programado algunas ocasiones según lo requiera la consulta de los alumnos.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Si apoyo en lo que se requiera porque está en mis posibilidades y porque en algún momento también necesitare de su ayuda, si me apoyan posiblemente por lo primero porque con anterioridad también los ayude o también puede ser también su manera de pensar o de ser

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Positiva, porque siempre se tiene que tratar de ser positivos y también buscar una solución a esa situación. si me considero resiliente, según lo que observe si son resilientes.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 17 de setiembre del 2019

ENTREVISTADO: 9

EMPRESA: SERVICIOS EDUCATIVOS

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento muy bien, motivada a seguir esforzándome más ; porque las me permiten realizar clases aplicando mi criterio profesional, puedo innovar estrategias; los cuales permiten el logro competencias previstas para cada grado, la administración permanentemente motiva y alienta la labor docente con estímulos que impulsan seguir mejorando nuestra labor docente.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Como satisfactorio porque se mantiene un agradable ambiente de trabajo, basada en los acuerdos de convivencia que se establecen democráticamente y con respecto al logro de desempeños y competencias es mínima la cantidad de estudiantes que no logran los logros previstos.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Sí, porque es parte de mi labor docente interactuar, compartir los conocimientos que adquiero mediante las capacitaciones a las cuales asisto.

Sí, porque son muy solidarias (os), y también comparten sus experiencias.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Trato de manejar mis emociones para no perder la calma. Porque ser resiliente involucra manejar la motivación, el autocontrol, la autonomía, la confianza, la relación, el optimismo y el humor.

En algunos casos. La resiliencia es un valor a la cual todos anhelamos llegar por ser líderes

En algunos casos he visto colegas que han demostrado su resiliencia en casos muy adversos.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: _____ 17/09/2019 _____

ENTREVISTADO: 10

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Contenta porque logro desenvolverme en lo que me gusta.

Realizo mis sesiones de clase utilizando diferentes estrategias para que mis niños capten los conocimientos, mis enseñanzas motivándolos con aplausos, stickers, masitas, logrando así buenos resultados.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

___Siento que realizo un buen desempeño laboral ya que siempre trato de comprender a mis niños .utilizando técnicas didácticas, así mismo trato de comprender siempre a mis niños.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Siempre porque somos compañeras. Y de alguna u otra manera si me apoyan.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Siempre con actitud positiva. Porque así podemos solucionar diversos temas.
Sí. Algunas.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: 17-09-2019

ENTREVISTADO: 11 _____

EMPRESA: Servicios educativos _____

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento satisfecha porque veo los logros que he ido adquiriendo a largo de los años en la institución con mis alumnos. Además la continua capacitación y el estar en estudio constante hace que una misma vaya mejorando las estrategias de enseñanzas en beneficio de los alumnos. Esto me ha servido para ir empleando instrumentos y herramientas diversas porque nos encontramos con grupos de alumnos cada vez muy diferentes y que nos lleva a un desafío de mejora. La motivación es un punto importante no sólo para los alumnos sino también para los mismos docentes. Esto nos impulsa hacia metas y fines que debemos conseguir en el área pedagógica y conlleva también a la práctica del manejo de emociones positivas que sí las veo en mis compañeros de trabajo y en mí misma ante alguna situación con alumnos y con nosotros mismos entre docentes.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Me siento satisfecha, ya que veo los logros en mis alumnos, además, los mismos alumnos son el termómetro de mi desempeño. Soy de las docentes que siempre busca motivar a mis alumnos, reconociéndoles sus fortalezas y manifestándoles que sus debilidades son superables cuando hay empeño y dedicación y eso no sólo va en la parte cognitiva sino también en lo personal.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Sí, suelo apoyar mucho. Además, cuando aprendo algo nuevo en estrategias de aprendizaje o conocimientos nuevos que sean de beneficio para el alumno suelo compartirlo con mis colegas. También aprendo de ellos cuando solicito su apoyo. Soy de las personas que reconoce que el compañerismo es vital para mantener un buen clima de trabajo.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Suelo enfrentar el problema, no los rehuyo. Y soy de las personas que cuando me equivoco lo reconozco, pero también cuando estoy en mis aciertos definiendo mi postura. Sí, soy bastante resiliente, me adapto a las circunstancias adversas, veo el lado positivo de las cosas cuando otras personas suelen ver todo negativo. Empleo mucho la neurolingüística en el desarrollo de mi resiliencia. Respecto de mis compañeros, hay unos que sí son resilientes y a otros les cuesta el proceso de adaptación.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: ____16 de setiembre_____

ENTREVISTADO: 12

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento satisfecha con mi labor como profesora de inglés porque me gusta transmitir lo aprendido a los niños en este caso. _____

Sí, manifestamos emociones positivas para tener un buen ambiente positivo , generalmente debemos ser positivos .

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Bueno, porque preparo las clases de forma didáctica a través de canciones ,lecturas cortas, gramática , participación en clases y exposiciones cortas . Ya que el idioma inglés lo tiene que aprender a leer , escribir , pronunciar y escuchar.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Sí, brindo apoyo cuando me lo piden, porque si alguien me pide apoyo no tendría que negar . Si me han apoyado cuando les he pedido algún favor.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Ante las adversidades en el trabajo lo asumo con tranquilidad, porque es mejor tomar todo con calma siempre se nos va a presentar situaciones difíciles y debemos solucionarlos.

___Si me soy una persona resiliente .Algunos de mis compañeros son resilientes.

Muchas Gracia

.....

ENTREVISTA

FECHA: 16/09/2019 _____

ENTREVISTADO: 13

EMPRESA: Servicios educativos _____

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento bien con la labor que desempeño, porque puedo trabajar de manera autónoma y desarrollar mis clases en un ambiente adecuado y en buenas condiciones para la seguridad de los alumnos, además contar con material disponible para la ejecución de las sesiones.

La motivación es adecuada resaltando valores personales que se manifiestan en publicaciones internas (trabajador del mes), además, se participa en seminarios de actualización para estar a la vanguardia de nuevos conocimientos para obtener mejores resultados para nuestros alumnos.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Mi desempeño laboral es productivo y eficiente, porque saco adelante mi jornada laboral, enriquezco de conocimientos a mis alumnos que realizan sesiones de trabajo a corto y largo plazo del cual se ve reflejado en los buenos resultados para cada uno de ellos.

Me capacito constantemente para continuar aprendiendo y actualizándome de nuevos conocimientos para crecer profesionalmente.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Si, porque me gusta colaborar y apoyarlos cuando me lo solicitan, al igual que ellos me retribuyen esa colaboración cuando también lo puedo necesitar.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Asumir una situación adversa siendo lo más objetiva con buena disposición a dialogar y encontrar soluciones adecuadas de acuerdo al motivo circunstancial que en ese momento se presente.

PORQUE LAS PERSONAS DEBEMOS SER RAZONABLES Y EMOCIONALMENTE EQUILIBRADAS.

SI, me considero una persona resiliente.

Si, a mis compañeros los considero personas resilientes.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 24/09/2019

ENTREVISTADO: 14

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

A menudo tengo buenos resultados con el aprendizaje de los alumnos. Me causa gran emoción, especialmente, cuando se trata de alumnos que tienen bajo rendimiento académico. Con respecto a la actitud de docentes, he observado que algunos les cuesta llevarse bien entre otros y a veces tienen actitudes inesperadas a lo habitual.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Cada día uno va aprendiendo, especialmente de los alumnos. Considero que mi desempeño laboral es bueno ya que puedo comprobarlo con cada éxito de ellos. También con aquellos que están en proceso de hacerlo. El buen desempeño se debe en parte al compromiso y a la calidad educativa que se proponga dar un maestro.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

A menudo me brindan apoyo las profesoras de mi nivel y las apoyo también en lo que se necesite.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Podría decir que me esfuerzo por hacer frente a la adversidad sea la circunstancia que sea porque considero que cada persona debe ser capaz de adaptarse a las nuevas adversidades o dificultades. Eso nos hace más fuertes.

Con respecto a los docentes puedo observar de manera general, por algunas dificultades que han pasado, que son resilientes.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 10 de setiembre del 2019

ENTREVISTADO: 15

EMPRESA: Servicios Educativos

OBJETIVO: Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Bien al ser la vocación que escogí, me siento feliz enseñar a los niños y aprender también de ellos. En la parte administrativa no tengo ningún problema, por los años sé que son personas que valoran el esfuerzo y dedicación del personal de trabajo.

La mayoría de docentes manifiestan emociones positivas, están alegres y son participativas.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Buena, porque cada día me empeño por mejorar y enseñar a los niños novedades, haciendo la clase más didáctica para así poder ver buenos resultados en mis niños.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

No de todas, siento que, a pesar de los años, existe aún anticuerpos que hacen que el ambiente se torne un poco tóxico, recibo apoyo de la otra parte y también confianza porque cualquier duda puedo contar con dichas personas y son personas que son directas y cualquier error me lo dicen.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Trato de indagar y ver la manera apropiada de como poder mejorar o solucionar cualquier circunstancia en el trabajo, para así poder llevar un buen ambiente laboral. Si soy resiliente. De mis compañeras no todas son resilientes.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: Mayorazgo, 17 de setiembre de 2019

ENTREVISTADO: 16

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento bien con mi trabajo que yo realizo con los niños porque es importante desde el pequeño aprende a través de juegos, canciones, cuentos, comprensión lectora y la docente debe establecer estrategias que integran y estimulen a través de la motivación y las habilidades para que el niño pueda desarrollar sus conocimientos sus capacidades su desarrollo motor grueso y fino el resultado es el que el niño ha logrado su objetivo.

No todas las docentes manifiestan emociones positivas porque a veces están molesta, reniegan o están enojada porque los niños no les hacen caso.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Mi desempeño laboral es sobre el cumplimiento y la responsabilidad en la enseñanza del aprendizaje y el desarrollo también.

Si porque logro que los alumnos me comprendan mi explicación en clase porque es dinámica, alegre con las energías positivas que doy todos los días

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Si i brindo apoyo a mis colegas porque a veces no tenemos materiales para los trabajos manuales.

Porque es una manera de apoyarnos laboralmente para el bienestar del estudiante y del centro educativo.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué? ¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Busco ayuda para dar solución al problema y así buscamos una solución adecuada entre todos mis colegas para entregar un buen trabajo al finalizar el año escolar y así cumpliendo los objetivos trazados.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: 05/10/19

ENTREVISTADO: Directivo 1

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un directivo.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Como subdirectora muy satisfecha, es mi vocación de prestar apoyo a mis colegas orientarlas en su labor pedagógica, apoyar en el buen funcionamiento de la institución para brindar una educación de calidad y mejorar los aprendizajes de los estudiantes, los docentes si manifiestan emociones positivas ven la manera de como motivar a los estudiantes para que ellos se sientan impulsados a aprender, a pesar de las diferentes dificultades que ahora se presentan en las familias, los docentes están dispuestos y también motivados a seguir trabajando dan de su tiempo y dan lo mejor de sí, es de vocación.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Soy una docente que le gusta cumplir con sus funciones, brindo lo mejor de mí, me gusta lo que hago y siempre lo hago con vocación de servicio, Soy una docente que está capacitándose constantemente para dar lo mejor en su labor como docente y como subdirectora para poder orientar a los colegas.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Si brindo apoyo dentro de mi función, es una de mis funciones el orientar y acompañar en las labores pedagógicas a los docentes, dentro de mis cualidades también está el apoyar ante cualquier duda e inquietud, los docentes son muy comprometidos en todas las actividades apoyan constantemente, son competitivos, ante una situación están prestos a darle solución.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Una actitud positiva, pensando la manera de dar solución a estas adversidades, si soy resiliente tengo que solucionar problemas a pesar de las dificultades que existen, no puedo pensar solo en el problema sino veo la manera de solucionar, la mayoría de los docentes de mi institución son resilientes, con mucha capacidad para innovar y estar acorde a las exigencias del mundo globalizado sobre todo hoy que los estudiantes no tienen la motivación para estudiar, ellos tienen que ver la manera de afrontar estos problemas, son artistas en el aula, motivadores.

Muchas Gracias

ENTREVISTA

FECHA: 10 de setiembre del 2019

ENTREVISTADO: Directivo 2

EMPRESA: Servicios Educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un directivo.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IE? ¿Por qué? (clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué?

Me siento satisfecha, el personal es muy competitivo, bien capacitado y con mucha experiencia, un 90% son profesoras de vocación con buen desempeño laboral. Se sienten motivados por la confianza y autonomía que les brinda la administración en el desarrollo de sus labores, de tal manera que realizan sus mejores esfuerzos para cumplir a cabalidad con la institución. Los docentes si manifiestan sus emociones positivas, la alegría, comodidad y satisfacción que sienten la plasman en su interactuar con el alumnado y padres de familia obteniendo los resultados esperados.

2. ¿Cómo evalúa su desempeño laboral? ¿Por qué?

Mi desempeño laboral es muy bueno, siempre tomando decisiones para resolver de la mejor manera los problemas que se presentan en el quehacer diario, me avalan los estudios y actualizaciones que recibo en forma permanente y que me dan la capacidad para aplicar nuevas estrategias y realizar innovaciones en diferentes áreas que redundan en el bienestar general y en el logro de las metas y objetivos de la empresa.

3. ¿Usted brinda apoyo a sus colegas cuando lo necesitan? ¿Por qué? ¿En su opinión, sus compañeros lo apoyan? ¿Por qué?

Siempre brindo apoyo a mis colegas y más cuando lo necesitan, comprendo sus problemas y sus necesidades. Existe una comunicación fluida entre directivos y docentes que facilita el compañerismo y solidaridad. Considero muy importante la existencia de un buen clima laboral y un liderazgo directivo. Mis colegas me apoyan en la solución de los conflictos que surgen entre ellos y de la institución con la comunidad educativa, son muy comprensivos y comprometidos.

4. ¿Ante las circunstancias adversas en el trabajo que actitud asume? ¿Por qué?

¿Usted es resiliente? ¿Sus compañeros son resilientes?

Supero las circunstancias adversas transformándolas en oportunidades, soluciono los problemas sin demora, entiendo que todo suceso, aún desfavorable, enseña y sirve de experiencia. Si soy resiliente, tengo la suficiente fortaleza para superar lo adverso y rescatar lo positivo de una situación. Excepto uno o dos casos, mis compañeros si son resilientes, enfrentan los conflictos con entereza y salen adelante.

Muchas Gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 23 DE SETIEMBRE DEL 2019

ENTREVISTADO: Experto1

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un experto.

PREGUNTAS:

1. ¿En su experiencia, los docentes manifiestan emociones positivas en el aula? ¿Cómo afecta ello en el desarrollo de las clases? ¿Por qué?

Si, los docentes manifiesta emociones positivas, ello motiva a los estudiantes en sus aprendizajes de manera positiva, permite que se encuentren motivados, participativos, con muchos deseos de aprender, consultar, les da más confianza en sus actividades que realizan y muestran mejores resultados de aprendizaje.

2. ¿Los docentes valoran su trabajo? ¿En qué estado se encuentra el autoconcepto laboral de los docentes y cuál es su influencia en el sistema educativo?

Si, un 60% de docentes valora su trabajo, a pesar de su concepto de tener una excesiva carga de trabajo, dado que cada día se tiene que asumir nuevas estrategias, motivadoras e innovadoras que le permita motivar a los estudiantes y generar el pensamiento crítico, esto implica investigación permanente y actualización permanente, del 60% de docentes tiene una influencia positiva en el sistema educativo, dado que asume su rol a las nuevas exigencias del mundo globalizado.

3. ¿En su opinión, el apoyo que brinda el docente a sus compañeros responde a los objetivos estratégicos de la institución? ¿Por qué? ¿Existe apoyo social entre los docentes?

Si en un gran porcentaje 60% a través de los grupos de interaprendizaje, reuniones colaborativas, trabajo en equipo, si responde a los objetivos estratégicos de la institución, sobre todo a los objetivos sobre la mejora de los aprendizajes, dado que se da a partir de la reflexión de los resultados de aprendizaje, en asumir nuevas estrategias de aprendizaje a partir de la autoevaluación.

Si existe apoyo social entre los docente, el equipo directivo y los docentes observándose una relación de confraternidad, solidaridad.

4. ¿Cómo considera Usted la actitud que asumen los docentes ante las situaciones problemáticas que surgen en el ámbito laboral? ¿A qué se debe? ¿En su opinión, los docentes son resilientes? ¿Por qué?

Un 10% de docentes no afronta las situaciones problemáticas, no muestran una vocación de servicio por ende no se interesan en investigar, capacitarse por lo que presentan problemas en sus sesiones de enseñanza – aprendizaje.

Por supuesto que sí los docentes si son resilientes, debido que son actores de la educación constantemente enfrentan los cambios y políticas del sistema educativo, excelentes artistas, con mucha capacidad para innovar y estar acorde a las exigencias del mundo globalizado, se muestra en su capacidad de investigar, agenciarse de fuente para poder innovar de manera permanente en el aula, sobre todo hoy que los estudiantes no tienen el suficiente apoyo y control de sus padres y enfrentan una diversidad de problemáticas.

Muchas gracias

.....

ENTREVISTA

FECHA: 20 de setiembre del 2019.

ENTREVISTADO: Experto 2

EMPRESA: Universidad privada

OBJETIVO: Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un experto.

PREGUNTAS:

1. ¿En su experiencia, los docentes manifiestan emociones positivas en el aula? ¿Cómo afecta ello en el desarrollo de las clases? ¿Por qué?

Respecto a la primera parte de la pregunta puedo señalar que, actualmente los docentes en UTP si expresan emociones positivas y más que expresar transmiten esa emoción, de modo que generan un buen clima en el aula; una evidencia de lo expresado anteriormente es que en una encuesta aplicada por una empresa consultora se encontró que, UTP-Chiclayo tenía el mejor Clima Laboral (percepción de docentes y administrativos) y Clima en el aula (percepción de alumnos) respecto a las demás sedes del consorcio.

Por otro lado, las emociones positivas tienen estrecha relación con el proceso de enseñanza aprendizaje puesto que una buena capacidad del docente para regular sus emociones o una mala gestión de ellas puede inhibir o potenciar este proceso. Ahora desde el punto de vista de la neurociencia sabemos que los distintos estímulos se fijan en el cerebro para lograr una respuesta atencional adecuada, además los estímulos positivos incrementan la actividad de la corteza prefrontal ventrolateral que controla las emociones y la capacidad de hacer frente a la distracción (gran agente de problemas de aprendizaje). Por lo anteriormente señalado, se puede señalar que una palabra motivadora, gestos de aprobación, buen humor y hasta actividades corporales, etc. pueden contribuir en el buen clima del aula y por ende en el desarrollo de la clase.

2. ¿Los docentes valoran su trabajo? ¿En qué estado se encuentra el autoconcepto laboral de los docentes y cuál es su influencia en el sistema educativo?

Los docentes si valoran su trabajo y lo demuestran cada vez que la institución solicita algún servicio fuera de la hora de trabajo, capacitándose para permanecer dentro del perfil docente, etc. El autoconcepto laboral de los docentes es positivo ya que se puede observar que se sienten orgullosos cuando mencionan que trabajan en esta universidad, y claro que influye en el sistema educativo, porque si los docentes presentan buen clima laboral, la actitud para con sus estudiantes será positivo, es decir el alumno se verá beneficiado.

3. ¿En su opinión, el apoyo que brinda el docente a sus compañeros responde a los objetivos estratégicos de la institución? ¿Por qué? ¿Existe apoyo social entre los docentes?

El ejercicio de la solidaridad en esta universidad es un gran eje en el trabajo ya que brinda de alguna manera seguridad y acompañamiento académico y social. El apoyo entre compañeros de trabajo es evidente en esta institución desde los altos jefes hasta el personal de apoyo.

4. ¿Cómo considera Usted la actitud que asumen los docentes ante las situaciones problemáticas que surgen en el ámbito laboral? ¿A qué se debe? ¿En su opinión, los docentes son resilientes? ¿Por qué?

En realidad, aún no se ha evidenciado situaciones tan problemáticas que no se puedan resolver conversando, esto se debe a la capacidad asertiva y comprensiva que tienen los jefes en el momento de tratar de dar solución a un problema. Por otro lado, también se puede ver que un buen porcentaje de docentes desarrollan la capacidad resiliente porque sus errores los enmienda lo más rápido posible y esto es percibido por sus estudiantes. Finalmente debo mencionar que las bonificaciones (motivadores externos) incentivan al buen desempeño laboral y esta empresa educativa es una de las pocas que reconoce el trabajo.

Muchas gracias

ENTREVISTA

FECHA: 23 de setiembre del 2019

ENTREVISTADO: Experto 3

EMPRESA: Servicios educativos

OBJETIVO:

Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de un experto.

PREGUNTAS:

1. ¿En su experiencia, los docentes manifiestan emociones positivas en el aula? ¿Cómo afecta ello en el desarrollo de las clases? ¿Por qué?

Si manifiestan emociones positivas como alegría para dictar sus clases, compromiso e identificación con su profesión y con la institución, liderazgo para ser ejemplo y poder transmitir sus conocimientos, empatía para entenderse y ponerse en lugar de los estudiantes.

La actitud de los docentes en el desarrollo de clases afecta considerablemente ya que al no tener un personal motivado y empoderado no va a poder llegar a sus niños y las clases se van a volver monótonas, aburridas y robotizadas.

2. ¿Los docentes valoran su trabajo? ¿En qué estado se encuentra el autoconcepto laboral de los docentes y cuál es su influencia en el sistema educativo?

En un porcentaje no todos los docentes valoran su trabajo ya que muchos de ellos consideran que es una profesión que no está bien remunerada; otros han estudiado la carrera por que el ingreso a las universidades les pedía un menor puntaje y por consecuencia no hay vocación. También se encuentran las que ejercen la docencia de manera empírica y no se han capacitado. La influencia es muy relevante ya que al no sentirse motivado y valorado como profesional su enseñanza va a ser mediocre y por consecuencia se va a tener una educación deficiente.

3. ¿En su opinión, el apoyo que brinda el docente a sus compañeros responde a los objetivos estratégicos de la institución? ¿Por qué? ¿Existe apoyo social entre los docentes?

Si responde a los objetivos estratégicos ya que al desarrollarse una cultura fuerte se comparten valores y se apoyan e identifican con sus compañeros y con la institución generando confraternidad y un buen clima laboral lo cual se demuestra cuando alguno de ellos tiene algún problema todos están pendientes de apoyar de manera directa o indirecta

4. ¿Cómo considera Usted la actitud que asumen los docentes ante las situaciones problemáticas que surgen en el ámbito laboral? ¿A qué se debe? ¿En su opinión, los docentes son resilientes? ¿Por qué?

Todo va a depender de la cultura organizacional que se haya desarrollado en la institución si es una cultura fuerte basada en valores, ritos símbolos establecidos va a desencadenar en un buen clima laboral que permita identificarse con los objetivos y apoyar en la solución de conflictos. Con respecto a los docentes si son resilientes considero que la mayoría no porque ellos se enfocan más de manera pedagógica en lugar de la gestión en la que se tiene que sobreponerse de las adversidades que se presentan día a día.

Muchas gracias

.....

Anexo 5. Artículo

Engagement in teachers of an Educational Institution

Hedy Graciela Maldonado Taipe, Irma Milagros Carhuancho Mendoza, Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso, David Flores Zafra, Natalia Sofía Gutiérrez Farfán

Abstract— In South America, there is little scientific research on labor engagement in teachers, especially in Peru, an emerging country. Considering the importance that it means for every society that the workers of an educational services company manifest an excellent level of engagement, which will result in the quality of education, the present work was carried out. Labor engagement was analyzed from the perspective of the educators of an educational institution in Peru. This concept was deeply studied in the thinking of positive psychology and with a qualitative approach. With the support of the Atlas Ti 8 program, the results showed high direct and positive dependence between the components solidarity and work performance; moderate dependence between performance with improvement, solution, motivation, positivism and a stimulating atmosphere; low-performance dependence with satisfaction, innovation and updating; a high link was also found between positive emotions and work self-concept, and a moderate link between social support and resilience. It was concluded that the main factors that measure engagement are a performance, an indicator of labor self-concept, and resilience, and the performance factor is closely linked to the solidarity component that is an indicator of social support.

Index Terms— Job engagement, performance, satisfaction, resilience, social support, positive emotions at work, labor self-concept.

-----◆-----

1. Introduction

Currently, there are organizations where workers work demotivated, discontented, have low performance, low commitment to their work, and partially achieve their objectives. This reality is repeated in the educational field, the profession turns out to be demanding, because of the interrelation with the students, parents, and community, it must also deploy a set of strategies to achieve the objectives of the institution (Pérez, Turpo and López-Gonzales, 2019), the same ones that are measured through international tests.

Polo, Fernández, Mebarak, Zambrano, and Guerra (2018) investigated the relationship between commitment, work design and satisfaction, concluding that work design indirectly affects satisfaction and predicts engagement status. Merino (2017) showed that engagement presented a high level, and influences the organization and spirituality of workers; likewise, he obtained a high score in dedication, vigor and absorption, with direct positive dependence on engagement. Lupano and Waisman (2018) detected a positive and significant link between job satisfaction, attention and energy factors. Davey (2017) explained that professionals in the education sector in Peru have high levels of burnout due to labor demand, and there is the possibility of becoming stressful. They also argued that engagement drives satisfaction in work and life. Lozano and Reyes (2017) stated that collaborators achieve the objectives of the institution, which is why they are considered self-effective and committed.

Engagement is a concept that was characterized by Kahn in 1990, who described it as a quality that employees manage in their functions, accompanied by mental, emotional and cognitive balance during the process.

In this sense, engagement evaluates the manifestations and the employee's feelings in their

work environment are expressed cognitively by absorption and attention, also physically correspond to energy and vigor (Cárdenas and Jaik; 2014).

The engagement has the uniqueness of efficiency, energy and implication (Salanova, Shaufeli, Llorens, Peiro and Grau, 2000); It measures the degree of rapport with the organization, reduces absences and staff turnover, consequently, identification is an indicator of engagement that exceeds satisfaction (Robbins and Coulter, 2014). La satisfacción laboral es un indicador del engagement, está definida por una respuesta positiva y afectiva por parte de los trabajadores y resulta ser muy importante en una empresa de servicios (Duran, Extremera y Rey, 2005; De Toledo, Martins & Silva, 2017).

The study subcategories corresponded to resilience, social support, work self-concept, and positive emotions (Cárdenas and Jaik, 2014). Resilience is a quality where the elements, skills, and principles converge systematically to solve a conflict at the moment by applying cognitive and behavioral efforts (Serna, Zenozain, Schmidt, 2017). Social support refers to the affective and social relationship that exists between coworkers to achieve people's well-being (Salanova & Schaufeli, 2009). The labor self-concept corresponds to the essential evaluation or positive personal worth. It is characterized by four components that are: a) self-esteem; b) generalized self-confidence; c) emotional instability; d) locus control. Essential self-assessment is essential to determine the degree of job satisfaction, personality, happiness in life and job performance (Whetten & Cameron, 2016). Positive emotions generate joy, pleasure, satisfaction, motivation and happiness at work. Therefore, transport the employee to a state of well-being that expands to their family and social environment (Barragán and Morales, 2014).

The elements related to all the components of engagement correspond to the stimulating atmosphere, understood as the qualities linked to the work environment that influence their performance, communication (Arbaiza, 2014; Chiavenato, 2018; Marcone and Martín, 2003; Vidal, 2018), work environment and good interpersonal relationships (Chiang, Fuentealba & Nova, 2017).

Likewise, engagement is positively related to climate and institutional performance (López and Meneghel, 2016).

The general objective of the study was to analyze job engagement in an educational services company in the Ate district. The specific objectives were: (a) to find the link between positive emotions and self-employment concept in an educational services company in the district of Ate; (b) analyze the link between resilience and social support in an educational services company in the Ate district.

-
- Hedy Graciela Maldonado Taipe, Universidad César Vallejo, Perú. Tel.: +51 999793179 Email: hedy_malta@hotmail.com
 - Irma Milagros Carhuancho Mendoza, Escuela de Post Grado, Universidad César Vallejo, Perú. Tel.: +51 983938868 E-mail: irmamilagros@yahoo.com
 - Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso, Escuela de Post Grado, Universidad César Vallejo, Perú. Tel.: +51 948812281 E-mail: cventuro2911@gmail.com
 - David Flores Zafra, Universidad César Vallejo, Perú. Tel.: +51 992040030 E-mail: davidfloreszafra@gmail.com
 - Natalia Sofia Gutiérrez Farfán, Universidad César Vallejo, Perú, Tel.: ++51 992460024 E-mail: nataliasofia@yahoo.co,m

2. Method

The study is based on the naturalist paradigm; the problem is studied in the environment itself, frequent and natural, data is collected and analyzed, new unknowns are perfected and discovered during the process of interpretation of the phenomenon (Hernández and Mendoza, 2018).

The approach corresponded to qualitative research, the design is elaborated during the process or the development; it is open and flexible; it adapts to the context and circumstances (Hernández and Mendoza, 2018).

The method used was the case study, analytical, inductive, and deductive, focused on the experience of the participants (Vara, 2015).

In this sense, the researcher's relationship with the environment was considered to find answers to the contingencies that arise and hinder the study (Hernández and Mendoza, 2018).

The study was carried out in an educational institution located in Ate, Mayorazgo urbanization, provides educational services at all three levels, initial, primary and secondary. Concerning teachers, 75% are graduates or bachelors in universities, 15% hold degrees or baccalaureate from other careers, and 10% come from educational institutes. Likewise, it is necessary to point out 31 employees; only three belong to the male gender.

The participants in the study corresponded to 22 educators, consisting of 10 full-time teachers, seven part-time teachers, two executives from the same institution, and three experts in the education sector.

The technique used to collect the data was the semi-structured, personal and in-depth interview, the interviewer previously determined the questions, but not the route of the answer, the instrument corresponded to the unstructured or semi-structured guides (Vara, 2015).

The information collected was submitted to triangulation, with the support of axial coding until saturation was reached with the support of Atlas.ti 8 software (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero and Casana, 2019).

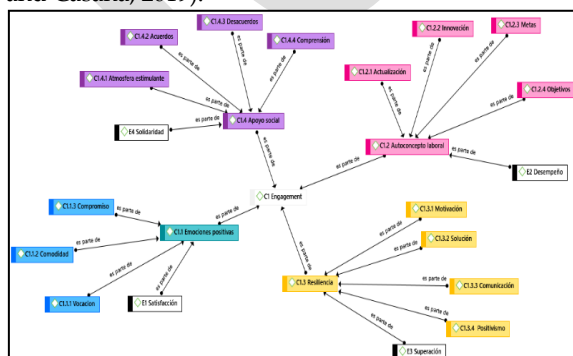


Figure 1. Engagement category, subcategories and indicators.

3. Results

3.1 Positive Emotions

From the interviews, the teachers mostly indicate that they like to transmit what they have learned to the students. Therefore, they explain that in life, there are pleasant and unpleasant moments because, in many cases, they do not receive the support of the family.

The commitment in teachers is manifested in that they assume their role to the demands of the globalized world, are very understanding and committed, support in all the activities of the educational center, make their best efforts to fulfill their functions and provide an education of quality adequately. They show empathy with the students, they consider that the ethics of the person must always be presently practicing the values, want their students to obtain the best they can give them, that they are enterprising and struggling people. They think that excellent performance is partly due to commitment and educational quality.

The vocation of service is shown in the majority of teachers, they love their work, they practice the excellent example and they like to transmit knowledge, especially in low-performing students who face a variety of problems and do not have enough support at home and in society; Some teachers have studied the race because they could not achieve the required score for the profession they wanted, they are not vocational and they think it is a low-paid profession.

The comfort they express when developing their classes in a suitable environment; they are free to apply their criteria that are following the guidelines of the institution, they state that these characteristics result in general well-being.

Satisfaction and joy are present in their work, these feelings are reflected in the development of their work and are transmitted to their students, not everything is positive, some educators have a terrible character and do not overcome the fact that some students do not perform as they were waiting.

It is observed that educators manifest positive emotions, satisfaction, joy, and happiness by transmitting their updated knowledge, with values and commitment; education professionals must express these emotions that lead to high work performance with the respective excellent performance.

3.2 Work self-concept

The work objectives are the same in the group of people, which response to the strategic objectives of the institution and which is to provide excellent service to customers; the achievements are reflected in the excellent results obtained in the students' learning.

Their capacity for innovation characterizes them in the classroom; they use motivational strategies using diverse instruments and tools in their didactic technique.

The goals are progressively planned, strive to comply with the schedule, and obtain a proper development of skills and performance.

The updating of the teachers is given in the training they receive to comply with the current teaching profile and the demands of the globalized world, they know that this implies research and permanent updating, they have the necessary materials for this purpose and support from the government and administration to grow professionally.

They show excellent work performance; the staff is very competitive, trained and experienced; they are responsible and dedicated. Interacting with students enriches their experiences, knowledge and skills. They declare that excellent performance does not depend on a single person and that not everyone has that ability; they are proud to possess this quality.

It is inferred that workers feel proud of their performance, feel productive and efficient, care about keeping up with their knowledge and take student performance as a measure of their performance; the self-concept they maintain is high and is reflected in the excellent performance.

3.3 Resilience

They believe that motivation is essential; it drives them to continue striving, surpassing themselves and achieving goals and ends of the work area. They are participatory and with a great desire to move forward; external motivators promote proper performance and resilience involves managing motivation to face the diversity of problems that presently arise. For them, the challenges are a motivation; they feel satisfied and motivated when they value their achievements as professionals, the administration motivates and permanently encourages the teaching work.

There is fluid communication between managers and teachers, who recognize their strengths and

weaknesses, go to the administration under problematic circumstances and use neurolinguistics in the development of resilience; they maintain excellent communication between their peers and establish strategies that integrate and stimulate.

They seek a prompt and adequate solution to conflict situations; they feel resilient when facing adversities with integrity; they do not shy away from them, seek help, and provide solutions with serenity and success. They feel supported by bosses, and together they work to overcome adverse situations.

They almost always rescue the positive of a situation, they feel positive and useful, they recover from adverse situations despite the different difficulties, they strive to improve by expanding their academic level and transmitting and radiating positivism, thanks to these characteristics they have been able to overcome awkward moments and stress

They strive to overcome adversities by assuming patient attitudes and dominating their emotions, in some cases, they need the support of the administration and their colleagues, they are affected by tragic, sick or unexpected states, overcome them with effort and character, move on and continue with their lives.

It is agreed that resilience in the institution is at a reasonable level; employees adapt, overcome conflicts, and adversities finding solutions. For them, the challenges are motivation; the majority is resilient in turning threats into opportunities.

3.4 Social support

Disagreements are sometimes present. It is difficult for them to adapt, to get along with others, they present unexpected attitudes to the usual, they do not recognize their weaknesses in everyday situations, in other cases, and they do not provide the necessary support and solidarity to the new staff and feel a resistance and lack of cordiality.

They recognize their mistakes and defend their positions; relationships are based on democratically established coexistence agreements; they give importance to simplicity as an attitude of the people who receive the messages.

As for the stimulating atmosphere, they develop in an environment free of pressures, without hostilities, with cordiality, autonomy, trust, optimism and good humor. They state that fellowship is vital to maintain a stimulating atmosphere and that it is a stimulus to improve teaching work.

Teachers are understanding and committed; in all activities, they support what they can, they think that each person must be able to adapt to adversities, understand the problems and needs of others, state that it is sometimes difficult to make people understand, for which it is essential to have a lot of tolerance and patience.

The answers show that in the educational company the majority of teachers are collaborators, support and share experiences, feel a pleasant work environment, except seldom do they get to arrange and establish definite guidelines for their coexistence; In short, they are supportive and social support is at an acceptable level.

It is perceived that among the educators of the institution there is companionship, support among them, and the solidarity that exists is a product of the years of experience and the understanding that putting into practice the factors that make up a pleasant work atmosphere, together with the commitment to the development of their functions, performance and performance will be increased. Therefore, job engagement will be increased.

The results showed high dependence on the work performance component with solidarity; moderate dependence with overcoming, solution, motivation, commitment, positivism, and stimulating atmosphere; Low dependence with the other indicators such as satisfaction, innovation and updating. In this way, the engagement in the educational center, which is reflected in the performance, is at a moderate level.

It is agreed that education professionals have good resilience, denoted explicitly by the motivation and the desire to overcome that allows them to resolve conflicts by finding the appropriate solutions. The social support sustained by solidarity and the excellent working environment gives them the ability to reach a consensus of ideas that leads them to success, referring to the self-concept in which the excellent performance to reach the objectives stand out. It is repaired that the update and innovation play a valuable role in extending the performance and, therefore, raising the teachers' self-concept. Regarding the positive emotions represented by commitment and vocation, it is emphasized that these two elements are those that lead to an excellent performance that results in satisfaction, comfort, and pleasure of working correctly. It is concluded that the four subcategories that are part of the engagement category are essential for workers in education since their presence produces personal and social happiness.

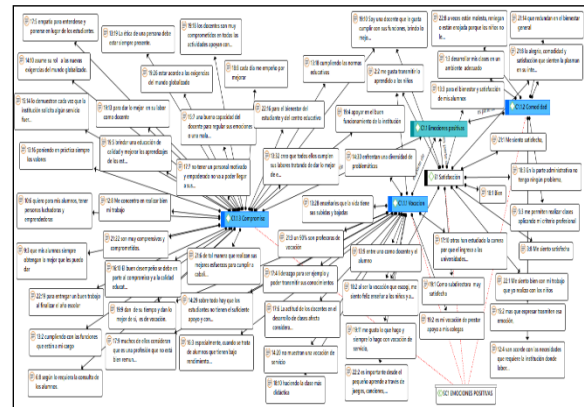


Figure 2. SC1 network Positive emotions

The link between positive emotions and work self-concept

Regarding the link between commitment and performance, educators report that excellent performance is partly due to the commitment and educational quality that a teacher intends to give. Regarding the link between commitment, satisfaction and performance, they declare that they like to fulfill their functions by providing the best of each one in their teaching work and going according to the demands of the globalized world, in such a way that they make their best efforts to fulfill fullness with the institution.

Employees feel satisfaction in developing their work; they strive to achieve the desired goal because they believe that performance gives the quality of service as a product.

We observe that the commitment in high grade, satisfaction and updating in the low grade that the teacher manifests in his work is reflected in his work performance to a moderate degree. We conclude that there is a high direct and positive link between commitment and job performance in teachers. There is also a weak link between updating and satisfaction, this means that to obtain satisfaction, teachers give much more importance to other aspects than to updating. The result is a moderate link between positive emotions and self-employment concept.

Nexus between resilience and social support

In the institution, teachers believe that by being positive and with peer support, disagreements can be

overcome. Related to positivism and the stimulating atmosphere, teachers state that they should generally be positive, look at events with optimism, and transform threats into opportunities. As for the disagreements and overcoming, they observe that some of them have a hard time adapting, that the new staff feels marginalized, they do not receive the support they would like, and that they are limitations that must be overcome quite hard. Regarding motivation, the stimulating atmosphere and performance, they felt that the stimuli motivate them to continue improving in their teaching work, the indicators agreements, understanding and improvement are reflected in the phrase "little by little the situation is changing" so that a conflict situation can be overcome. A consultation is necessary.

We note that a stimulating atmosphere of a moderate level, agreements, disagreements and understanding at a low level, moderately influence teachers to overcome a problem, show a low level of dependence on motivation and positivism. Teachers argue that the low degree of agreements, disagreements and understanding is due to the lack of communication and conflict resolution. The dependence is moderate, direct and positive between stimulating atmosphere and overcoming. The result is a moderate link between social support and resilience.

The word cloud of engagement made us aware of the behaviors and priorities of the teaching staff, as can be seen in Figure 3.



Figure 3. Total word cloud

For teachers, the center is the student on which they express their knowledge and learning. The ability they show to carry out their work and the strategies they use to achieve their objectives result in good work performance. For them the work environment is important, they feel motivated and committed to the institution, working by vocation; they have a

good degree of resilience, in situations of problems they always succeed in finding a solution. They carry out their work by always providing the necessary support for the student or his classmates to solve their problems. They are considered good professionals.

4. Discussion

We note that these results mostly coincide with those of renowned authors. Thus, in the institution the goals (3.3%) and objectives (5.7%) have been considered as performance factors, Whetten & Cameron (2016) reported that performance is associated with the goals and their establishment, what strategies and persistence are developed by attention and effort. Teachers gave the highest score to performance (36.3%) and commitment (45.5%) in their relationship between positive emotions and self-employment concept, which is consistent with the thoughts of Lozano and Reyes (2017) who declared, that workers they feel self-effective when they reach their goals, they perform with commitment and commitment. Lozano and Reyes-Bossio (2017) also expressed that the qualities and feelings that match the culture and values of the company lead to happiness for the individual, to develop successfully, acquire commitment and love their work. In the relationship between Resilience and work self-concept, the stimulating atmosphere (22.2%) and the improvement (22.2%) obtained a moderate relationship in the company, Lozano and Reyes (2017) referred to the overcoming factor when they concluded that employees are shown to be engaged and remain updated and successful. Durand, Extremera, Montalbán and Rey (2005) concluded that the work environment and engagement correspond to mental elements identified with the job functions. López and Meneghel (2016) also found a positive dependence that exerts engagement on performance and the work atmosphere. The satisfaction element is present in the workers, when obtaining a moderate score in the total summary, Lupano and Waisman (2018) determined a significant and positive dependence related to satisfaction with energy and attention, which can predict engagement, similarly Lupano and Waisman (2018) determined a significant and positive dependence related to satisfaction with energy and attention, which can predict engagement, and De Toledo, Boehs and Silva (2017) stated that satisfaction in response to the affective and positive function developed As an emotional situation, it is valuable in a service institution. Regarding the conclusions of researchers Salanova, Carrero, Pinazo and Schaufeli, 2002; Salanova and Schaufeli, 2008; Vila, Álvarez and Castro (2015) who said that engagement shows a correspondence with

absorption, vigor and dedication, employees make their tasks with delivery and energy, face problems and any contingency with good disposition identifying with their work; we can say that these characteristics of engagement are intrinsically contained in their definition and that teachers of the educational institution also possess these qualities in a 36.3% as indicated by work performance.

7 Conclusion

From this analysis it is concluded that the results showed high direct and positive dependence on engagement with the work performance and resilience components. In turn the resilience and work performance factors observe a high dependence with solidarity, moderate dependence with improvement, solution, motivation, commitment, positivism and stimulating atmosphere and low dependence with the other indicators such as satisfaction, innovation and updating. In this way, engagement in the educational center, which is reflected in performance and resilience, is at a moderate level (36.3%). There is a high link between positive emotions and the self-concept of work. Besides, the link between social support and resilience which presented moderate levels.

5. References

- Arbaiza, L. (2014). *Administración y organización: un enfoque contemporáneo*. Buenos Aires, Argentina: CENGAGE LEARNING.
- Barragán, A., & Morales, C. (2014). Psicología de las emociones positivas. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 103-118.
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2013). El Engagement (ilusión por el trabajo) y los factores que lo integran. *Investigación Educativa Duranguense*, 93-97.
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014). Inventario para la medición del engagement (ilusión por el trabajo). Un estudio instrumental. *Psicogente*, 294-306.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, Luis, Guerrero, M. a., & Casana, K. (2019). Metodología de la investigación holística. Guayaquil, Mexico: IUDE.
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación entre clima organizacional y Engagement, en dos fundaciones sociales, sin fines de lucro, de la región del Bio Bio. *Ciencia y Trabajo*, 105-112.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestão de Pessoas*. Sao Paulo: Manole.
- Davey, K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 389-406.
doi:https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049
- De Toledo, S., Martins, B., & Silva, N. (2017). *Psicología positiva nas organizações e no trabalho*. Sao Paulo: Vetor.
- Durán, A., Extremera, N., Montalbán, M., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 145-158.
- Fernández, E. (2010). *Administración de empresas un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández, G. (2018). *Engagement y desempeño docente en el instituto de educación superior tecnológico privado red avansys*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- García, M., & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. México: Cdron ISB.
- Gómez, L., & Macedo, J. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación educativa*, 39-49.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Interamericana editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: McGraw-Hill.
- Higuera, D. (2012). Interiorización de las manifestaciones culturales en los miembros de la organización. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 127-142.
- Kahn, W. (1990). Psychological condition of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 692-724.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Pub. Co.
- López, J., & Meneghel, I. (2016). Clima Organizacional como antecedente del Engagement en una muestra de empresas colombianas. *Interamericana de psicología ocupacional*, 21-34.
- Lozano, C., & Reyes, M. (2017). Docentes universitarios: Una mirada desde la autoeficacia general y Engagement laboral. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 135-147.
- Lupano, M., & Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 77-89.
- Lupano, M., De la iglesia, G., Castro, A., & Fernández, M. (2017). Validation of a Work Engagement scale. Profiles associated with high performance and job satisfaction. *Ciencias Psicológicas*, 127-137. doi:https://doi.org/10.22235/cp.v11i2.1482
- Marcone, R., & Martín, F. (2003). Construcción y validación de un inventario de cultura organizacional educativa (ICOE). *Psicothema*, 292-299.
- Martínez, M. (2006). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México: Trillas.
- Merino, A. (2017). *El compromiso en el trabajo (Engagement). Estudio empírico en congregaciones religiosas*. Málaga: UMA Editorial.
- Montoya, D., Pinilla, V., & Duss, C. (2018). Caracterización del autoconcepto en una muestra de estudiantes universitarios de algunos programas de pregrado de la ciudad de Manizales. *Psicogente*, 162-168.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Peréz, J., Turpo, J., & López, J. (2019). Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en los docentes universitarios. *Espacios*, 13-25.
- Polo, J., Fernández, M., Bargsted, M., Ramírez, R., Mebarak, M., Zambrano, M., . . . Guerra, M. (2018). Relationships Between Work Design, Engagement, and Life Satisfaction. *Psicología desde el Caribe*, 98-108.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Management*. México: Pearson Education.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. México: Pearson Education.
- Rodríguez, J., Pastor, M., & López, S. (1933). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*, 349-372.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2009). Exposure to information and communication technology and its relationship to work engagement. *Ciencia y trabajo*, 1-8.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2000). Exposure to information technologies and its relation to burnout. *Behaviour*, 385-392.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *Human resource Management*, 116-131.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Editorial S.A.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 117-134.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación científica*. Lima: Business Support Aneth S.R.L.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice*. Londres: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, M., & Bakker, A. (2002). The measurement engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 71-92.
- Serna, G., Zenoain, C., & Schmidt, J. (2017). La resiliencia: un factor decisivo para el crecimiento y mejora de las organizaciones. *Gestión en el tercer milenio*, 13-24.
- Toledo, S., Martins, B., & Silva, N. (2017). *Psicología positiva nas organizações e no trabalho*. Sao Paulo: Vetor.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos E.I.R.L.

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Macro E.I.R.L.

Vidal, O. (2018). *Gestión del liderazgo directivo y desempeño docente en la institución educativa N° 3089 "Los Angeles" - Ventanilla*. Lima 2017. IGOB, 30-47.

Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). *Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a Redemprendia*. Madrid: RedEmprendia.

Whetten, D., & Cameron, K. (2016). *Developing Management Skills*. New York: Pearson Education.

IJSTR

Anexo 6: Certificado de publicación de artículo

	International Journal of Scientific & Technology Research - ISSN 2277-8616
Ref: IJSTR-0220-30422	
<u>Certificate of Publication</u>	
<p>This is to certify paper titled "<i>Engagement In Teachers Of An Educational Institution</i>" submitted by Author(s) <i>Hedy Graciela Maldonado Taipe, Irma Milagros Carhuancho Mendoza, Carlos Oswaldo Venturo Orbegoso, David Flores Zafra, Natalia SofÁa GutiÁ©rrez FarfÁin</i> has been published in open access International Journal of Scientific & Technology Research (IJSTR) Volume 9 - Issue 2, February 2020 Edition.</p>	
<p>Publication Head Email:- info@ijstr.org www.ijstr.org</p>	
<small>*No signature is required as this is a computer generated letter*</small>	

Anexo 7: Evidencias de la triangulación del estudio sobre el Engagement

The screenshot displays the ENGAGEMENT software interface. At the top, the title bar reads "ENGAGEMENT - ATLAS.ti". The main menu includes "Archivo", "Inicio", "Nuevas entidades", "Agregar documentos", "Nuevo", "Buscar", "Navegador", "Analizar", "Importar & Exportar", "Herramientas & Soporte Técnico", and "Explorador del proyecto".

The "Explorador del proyecto" (Project Explorer) on the left shows a tree structure:

- Explorador del proyecto
- Buscar
- ENGAGEMENT
- Documentos (21)
- Códigos (27)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documento
- Grupos de códigos (11)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de mu

The central workspace contains the following text:

ENGAGEMENT

Creado por: Hedy – sábado, 21 de setiembre de 2019 09:18
Editado por última vez por: Hedy – domingo, 5 de enero de 2020 13:33
Usuario actual: Hedy

Licencia de estudiante – 1 Asiento – fecha de vencimiento: martes, 21 de setiembre de 2021
ATLAS.ti 8.4.18

Entrevistas

Documentos

Agregar documentos

Buscar & Filtrar

Nuevo grupo

Nuevo grupo inteligente

Herramientas

Auto-codificación

Codificación de grupo focal

Vista

Editar comentario

Eliminar

Renombrar documento

Administrador de documentos

Abir red

Nube de palabras

Lista de palabras

Informe a Excel

Exportar a Excel

Explorar & Analizar

Administrar

Nuevo

Codificación

Buscar documentos

Grupos de documentos

Iden...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos	Citas	Creado por
D 1	Ent 13 ENTREVISTA a Docentes 2da (5)	Texto	Biblioteca		14	Hedy
D 2	Ent 12 ENTREVISTA a Docentes 2da (4)	Texto	Biblioteca		8	Hedy
D 3	Ent 11 ENTREVISTA a Docentes 2da (1) (2)	Texto	Biblioteca		24	Hedy
D 4	Ent 10 ENTREVISTA a Docentes 2da (3)	Texto	Biblioteca		13	Hedy
D 5	Ent 9 ENTREVISTA a Docentes 2da (1) (1)	Texto	Biblioteca		20	Hedy
D 6	Ent 8 Entrevista a docentes 2da	Texto	Biblioteca		13	Hedy
D 7	Ent 7 ENTREVISTA a Docentes 2da (2)	Texto	Biblioteca		35	Hedy
D 8	Ent 6 ENTREVISTA a Docentes 2	Texto	Biblioteca		16	Hedy
D 9	Ent 5 ENTREVISTA de Docentes	Texto	Biblioteca		17	Hedy
D 10	Ent 4 ENTREVISTA a Docentes 2da	Texto	Biblioteca		29	Hedy
D 11	Ent 3 ENTREVISTA a Docentes 2da (1)	Texto	Biblioteca		13	Hedy
D 12	Ent 2 ENTREVISTA a Docentes 2da(16232)	Texto	Biblioteca		9	Hedy
D 13	Ent 1 ENTREVISTA a Docentes 2da	Texto	Biblioteca		20	Hedy
D 14	Ent-Exp 1	Texto	Biblioteca		22	Hedy
D 15	Ent-Exp 2	Texto	Biblioteca		20	Hedy
D 16	Ent-14 ENTREVISTA a Docentes 2da	Texto	Biblioteca		12	Hedy

Comentario:

EMPRESA: Servicios Educativos

OBJETIVO: Analizar el engagement en una empresa de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes.

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se siente con la labor que desempeña en la IET? ¿Por qué? (Clases, administración, motivación, resultados). ¿Los docentes manifiestan emociones positivas? ¿Por qué? Bien al ser la vocación que escogí, me siento feliz enseñar a los niños y aprender también de ellos. En la parte administrativa no tengo ningún problema, por los años sé que son personas que valoran el esfuerzo y dedicación del personal de trabajo. La mayoría de docentes manifiestan emociones positivas, están alegres y son participativas.

Códigos de subcategorías e indicadores

ENGAGEMENT - ATLAS.i

Inicio | Buscar | Analizar | Importar & Exportar | Herramientas & Soporte Técnico | Códigos | Herramientas | Vista

Administrador de códigos

Nuevo grupo | Nuevo código libre | Crear grupo inteligente | Crear código inteligente | Editar comentario | Editar código inteligente | Fusionar códigos | Dividir código | Abrir árbol de palabras | Lista de palabras | Informe a Excel

Administrador de redes

Administrador de códigos

Administrador de códigos

Nombre	Enlazamiento	Densidad	Grupos	Creado por
○ C1 Engagement	0	4		Hedy
● C1.1 Emociones positivas	0	5		Hedy
● C1.1.1 Vocación	18		1 [C1.1 Engagement] [OE4] [SC1 EMOCIONES POSITIVAS]	Hedy
● C1.1.2 Comodidad	7		1 [OE4] [SC1 EMOCIONES POSITIVAS]	Hedy
● C1.1.3 Compromiso	27		1 [C1.1 Engagement] [OE4] [SC1 EMOCIONES POSITIVAS]	Hedy
● C1.2 Autoconcepto laboral	0	6		Hedy
● C1.2.1 Actualización	17		2 [OE3] [SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL]	Hedy
● C1.2.2 Innovación	12		2 [OE3] [SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL]	Hedy
● C1.2.3 Metas	14		2 [OE3] [SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL]	Hedy
● C1.2.4 Objetivos	24		2 [OE3] [SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL]	Hedy
● C1.3 Resiliencia	0	6		Hedy
● C1.3.1 Motivación	35		1 [C1.1 Engagement] [OE3] [SC3 RESILIENCIA]	Hedy
● C1.3.2 Solución	36		1 [C1.1 Engagement] [OE3] [SC3 RESILIENCIA]	Hedy
● C1.3.3 Comunicación	9		1 [C1.1 Engagement] [OE3] [SC3 RESILIENCIA]	Hedy
● C1.3.4 Resiliencia	26		1 [C1.1 Engagement] [OE3] [SC3 RESILIENCIA]	Hedy

Comentario:

Grupos de códigos

ENGAGEMENT - ATLAS.ti

Administrar grupos

Grupos de códigos

Exportar a Excel

Informe

Herramientas & Soporte Técnico

Explorar

Explorar en red

Administrador de grupos de códigos

Administrador

Administrador de redes

Administrador de códigos

Administrador de códigos

Buscar grupos de códigos

Nombre

Tamaño

Modificado por

Creado

Modificado

Nombre	Tamaño	Modificado por	Creado	Modificado
C1.1 Engagement	14	Hedy	19/10/2019 08:40	19/10/2019 08:41
OBIESP3	10	Hedy	8/12/2019 17:36	8/12/2019 17:36
OBIESP4	9	Hedy	8/12/2019 17:45	8/12/2019 17:45
oe1	9	Hedy	19/10/2019 10:09	19/10/2019 10:09
oe2	10	Hedy	19/10/2019 10:09	19/10/2019 10:09
OE3	10	Hedy	8/12/2019 15:24	8/12/2019 15:24
OE4	9	Hedy	8/12/2019 16:01	8/12/2019 16:01

Códigos no en grupo:

Nombre

- C1 Engagement
- C1.1 Emociones positivas
- C1.1.1 Vocacion
- C1.1.2 Comodidad
- C1.1.3 Compromiso
- C1.2 Autoconcepto laboral
- C1.2.1 Actualización

Códigos en grupo:

Nombre

Transcripciones de mu

Grupos de códigos (11)

Grupos de memos (0)

Grupos de redes (0)

Transcripciones de mu

Explorador del proyecto

ENGAGEMENT

- Documentos (21)
- Códigos (27)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documento
- Grupos de códigos (11)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de mu

Redes y Vínculos

ENGAGEMENT - ATLAS.ti

Administrar redes Buscar & Filtrar Vista

Redes

Herramientas & Soporte Técnico

Exportar a Excel Analizar

Abrir red Explotar

Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico

Editar comentario Exportar a Excel

Abrir administrador de grupos Explotar

Renombrar red Eliminar red Analizar

Duplicar Administrar

Inicio Buscar Nuevo

Nuevo grupo Nuevo grupo inteligente

Crear red

Administrador de códigos Administrador de redes

Administrador de códigos

Administrador de redes

Explorador del proyecto

- ENGAGEMENT
 - Documentos (21)
 - Códigos (27)
 - Memos (0)
 - Redes (5)**
 - Grupos de documento
 - Grupos de códigos (1)
 - Grupos de memos (0)
 - Grupos de redes (0)
 - Transcripciones de mu

Grupos de redes

Grupos de redes

Grupos de redes

Nombre	Grado	Grupos	Creado por	Modificado por	Creado
C1 Engagement	24		Hedy	Hedy	19/10/2019 0
SC1 EMOCIONES POSITIVAS	64		Hedy	Hedy	2/11/2019 1
SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL	119		Hedy	Hedy	19/10/2019 0
SC3 RESILIENCIA	147		Hedy	Hedy	19/10/2019 0
SC4 APOYO SOCIAL	55		Hedy	Hedy	19/10/2019 0

Comentario:

ENGAGEMENT - ATLAS.ti

Inicio Buscar Analizar Importar & Exportar Herramientas & Soporte Técnico Herramienta de alcance de la consulta Herramienta de consulta Herramienta de alcance de la consulta

Editar alcance de la consulta inteligente Guardar código de documentos Nuevo grupo de documentos Eliminar Cambiar operador Intercambiar Arriba Abajo Hermanos Operadores de conjunto Operadores de proximidad Operadores de proximidad Rotar orientación Refrescar Dar cabida al contenido Informe Salida

Administrador de códigos Administrador de grupos de códigos Administrador de redes Administrador de usuarios

Explorador del proyecto X

Buscar grupos de códigos

Grupos de códigos

- ◇ C1.1 Engagement (14)
- ◇ OBIESP3 (10)
- ◇ OBIESP4 (9)
- ◇ oe1 (9)
- ◇ oe2 (10)
- ◇ OE3 (10)
- ◇ OEA (9)
- ◇ SC1 EMOCIONES POSITIVAS (4)
- ◇ SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL (5)
- ◇ SC3 RESILIENCIA (5)
- ◇ SC4 APOYO SOCIAL (5)

Alcance de la consulta: El proyecto en su totalidad

Términos:

- ◇ SC1 EMOCIONES POSITIVAS
- ◇ SC2 AUTOCONCEPTO LABORAL

Proyecto (ENGAGEMENT)

Informe creado por Hedy en 19/10/2019

Informe de la consulta: **3C3 RESILIENCIA & 3C4 APOYO SOCIAL**, 4 citas

2:4 generalmente debemos ser positivos (754:828) - D 2: Ent 12 Rosa R ENTREVISTA a Docentes 2da (4)

Creado por Hedy en 23/09/2019

generalmente debemos ser positivos, 2 Códigos:

- C1.3.4 Positvismo / • C1.4.1 Atmosfera estimulante

0 Memos, 0 Hipervinculos

3:25 a otros les cuesta el proceso de adaptación (2819:2861) - D 3: Ent 11 G Verónica ENTREVISTA a Docentes 2da (1) (2)

Creado por Hedy en 25/09/2019

a otros les cuesta el proceso de adaptación, 2 Códigos:

- C1.4.3 Desacuerdos / • E3 Superación

0 Memos, 0 Hipervinculos

5:7 con estímulos que impulsan seguir mejorando nuestra labor docente (718:782) - D 5: Ent 9 Vilma ENTREVISTA a Docentes 2da (1) (1)

Creado por Hedy en 26/09/2019

con estímulos que impulsan seguir mejorando nuestra labor docente, 3 Códigos:

- C1.3.1 Motivación / • C1.4.1 Atmosfera estimulante / • E2 Desempeño

0 Memos, 0 Hipervinculos

12:7 pero poco a poco la situación va cambiando. (1258:1340) - D 12: Ent 2 Paty ENTREVISTA a Docentes 2da[16232]

Creado por Hedy en 5/10/2019

pero poco a poco la situación va cambiando. 3 Códigos:

- C1.4.2 Acuerdos / • C1.4.4 Comprensión / • E3 Superación

0 Memos, 0 Hipervinculos

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO


Yo, Irma Milagros Carhuancho Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Engagement laboral en una empresa de servicios educativos. Ate, 2019" de la estudiante **Maldonado Talpe Hedy Graciela**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 18 de enero del 2020




Dra Irma Milagros Carhuancho Mendoza

DNI:40460914

Feedback Studio | Engagement Survey en una empresa de servicios educativos SA, 2019

Resumen de estadísticas: **3%**

Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Engagement Survey en una empresa de servicios educativos SA, 2019

REQUISITOS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

ACTIVAR

Dr. Willy García Maldonado López (ORCID: 0000-0002-7433-2534)

ASESORÍA

DR. ERNESTO MORALES CARRASCO HERNÁNDEZ (ORCID: 0000-0002-4968-7647)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Cultura y comportamiento organizacional

LÍNEA - PERÚ
 2020

Feedback Studio | Engagement Survey en una empresa de servicios educativos SA, 2019

1. ¿Cómo se siente con respecto a su trabajo? <1% >

2. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

3. ¿Cree que su empresa ofrece oportunidades de crecimiento profesional? <1% >

4. ¿Cree que su empresa ofrece un buen salario? <1% >

5. ¿Cree que su empresa ofrece un buen horario de trabajo? <1% >

6. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

7. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

8. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

9. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

10. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >

11. ¿Cree que su empresa ofrece un buen ambiente de trabajo? <1% >



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)

Maldonado Taipei Hedy Graciela

D.N.I. : 06203288

Domicilio : Calle Malaga N° 328 Urb Mayorazgo Ate

Teléfono : Fijo : 3486177 Móvil : 965 302 996

E-mail : hedy_malta@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención : Doctora en Administración

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Maldonado Taipei Hedy Graciela

Título de la tesis:

Engagement laboral en una empresa de Ser
Vicios educativos ATE, 2019

Año de publicación : 2020

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a
publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 12-02-2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Maldonado Taipei Hedy Graciela

INFORME TITULADO:

Engagement laboral en una empresa de servicios educativos ATE, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Doctora en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 24 de enero de 2020

NOTA O MENCIÓN: Por unanimidad



[Signature]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN