



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en
instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

JAMANCA HURTADO, Vanessa Juana

ASESOR:

Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

Mg. César Raúl Manrique Tapia

Presidente

Mg. Silvia Norma Príncipe Ruiz

Secretario

Mg. Elizabeth Sonia Chero Ballón

Vocal

Dedicatoria

A Dios y a mis padres Jesusa Hurtado y Gavino Jamanca por brindarme su apoyo incondicional, porque este logro es también de ellos, además porque son mi inspiración y me impulsan a conseguir mis objetivos que estoy segura que lo conseguiré, porque todo es por ellos y para ellos.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a mis hermanos Ana, Flor y Eder Jamanca Hurtado por su paciencia y de forma muy en especial al Dr. Juan Kaneko Aguilar, por su apoyo y consejo siempre.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Vanessa Juana Jamanca Hurtado con DNI N° 44780580, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, esto es, no se ha presentado con anteriormente para obtener algún tipo grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de diciembre del 2017

Vanessa Juana Jamanca Hurtado

DNI: 44780580

Presentación

Señores miembros del Jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, para optar el título Profesional de Licenciado de Psicología, presento la tesis titulada “Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado Introducción, en donde se describen los antecedentes, marco teórico de las variables, justificación, realidad problemática, formulación de problemas, planteamiento de objetivos e hipótesis. El segundo capítulo sobre la metodología, en donde se comprende la operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, población, muestra y muestreo; técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. El tercer capítulo se establecen los resultados, el cuarto capítulo es la discusión, el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, el séptimo capítulo las recomendaciones y el último capítulo los anexos.

Vanessa Juana Jamanca Hurtado

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Indice de Figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.2.1. Investigaciones internacionales	3
1.2.2. Investigaciones nacionales	6
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	8
1.4. Formulación al Problema	42
1.5. Justificación del Estudio	42
1.6. Hipótesis	43
1.6.1. Hipótesis General	43
1.6.2. Hipótesis Específicas	43
1.7. Objetivos	44
1.7.1. Objetivos Generales	44
1.7.2. Objetivos Específicos	44
II. MÉTODO	45

2.1. Diseño de Investigación	45
2.2. Variables, Operacionalización	46
2.3. Población y Muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	65
2.6. Aspectos éticos	65
III. RESULTADOS	66
IV. DISCUSIÓN	84
V. CONCLUSIONES	91
VI. RECOMENDACIONES	93
VII. REFERENCIAS	94
ANEXOS	103

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: <i>Cuadro de distribución por instituciones seleccionadas para esta muestra</i>	48
Tabla 2: <i>Cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli y Salanova, según el Coeficiente V. de Aiken</i>	52
Tabla 3: <i>Validez de contenido del Cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli y Salanova, según la Prueba Binomial</i>	53
Tabla 4: <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach del cuestionario UWES</i>	54
Tabla 5: <i>Confiabilidad para el cuestionario UWES de Engagement según coeficiente de dos mitades de Guttman</i>	55
Tabla 6: <i>Baremos para el cuestionario de Engagement para la población docente.</i>	56
Tabla 7: <i>Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según el Coeficiente V. de Aiken.</i>	60
Tabla 8: <i>Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según la Prueba Binomial</i>	61
Tabla 9: <i>Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS</i>	62
Tabla 10: <i>Confiabilidad para la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según coeficiente de dos mitades de Guttman.</i>	63
Tabla 11: <i>Baremos para la escala de estrés laboral de la OIT laboral para la población docente</i>	64
Tabla 12: <i>Estadísticos Descriptivos de Engagement</i>	66
Tabla 13: <i>Niveles de engagement según la dimensión dedicación</i>	67
Tabla 14: <i>Niveles de engagement según la dimensión vigor</i>	67
Tabla 15: <i>Niveles de engagement según la dimensión absorción</i>	68
Tabla 16: <i>Niveles de engagement en general</i>	68
Tabla 17: <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	69

Tabla 18: <i>Estadísticos descriptivos de Estrés Laboral</i>	69
Tabla 19: <i>Niveles de estrés laboral en el área I: clima organizacional</i>	70
Tabla 20: <i>Niveles de estrés laboral en el área II: Estructura organizacional</i>	70
Tabla 21: <i>Niveles de estrés laboral en el área III: Tecnología</i>	71
Tabla 22: <i>Niveles de estrés laboral en el área IV: Influencia del líder</i>	71
Tabla 23: <i>Niveles de estrés laboral en el área V: Territorio Organizacional</i>	72
Tabla 24: <i>Niveles de estrés laboral en el área VI: falta de cohesión</i>	72
Tabla 25: <i>Niveles de estrés laboral en el área VII: respaldo de grupo</i>	73
Tabla 26: <i>Niveles de Estrés en general</i>	73
Tabla 27: <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	74
Tabla 28: <i>Relación entre el engagement y el sexo</i>	74
Tabla 29: <i>Relación entre el engagement y el sexo, por rangos</i>	75
Tabla 30: <i>Relación entre el Engagement y la edad</i>	75
Tabla 31: <i>Rango entre el engagement y la edad, por rangos</i>	76
Tabla 32: <i>Relación entre el estrés y el sexo</i>	76
Tabla 33 : <i>Relación entre el estrés y el sexo, por rangos</i>	77
Tabla 34 : <i>Relación entre el estrés y la edad</i>	78
Tabla 35: <i>Correlación entre las dimensiones de Engagement y Estrés laboral</i>	82

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1: <i>Modelo de demandas y recursos laborales</i>	13
Figura 2: <i>Modelo integrador del engagement en el trabajo</i>	15
Figura 3: <i>Modelo Desbalance Esfuerzo - Recompensa</i>	27

RESUMEN

La presente investigación se realizó para determinar la relación entre las variables engagement y estrés laboral en docentes de nivel primaria en instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos, 2017. La investigación es de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de tipo transversal. La muestra fue conformado por 170 docentes de ambos sexos, no probabilístico intencional, los instrumentos utilizados fueron, el cuestionario (UWES) para cuyos casos de engagement y la escala de estrés laboral originario de la (OIT). Los resultados revelaron que existe una correlación muy significativa entre el engagement y el estrés laboral. Se concluyó que existe una mayor predominancia de estrés laboral de un nivel promedio (72.28 %).

Por ultimo con la variable engagement, se obtuvo como resultado un (64%) de nivel tipo bajo en docentes de nivel primaria en instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos, 2017.

Palabras claves: Engagement y Estrés Laboral, docentes de educación primaria.

ABSTRACT

The present investigation was carried out to determine the relationship between the engagement and work stress variables in primary level teachers in public educational institutions of Los Olivos district, 2017. The research is of correlational type, with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 170 teachers of both sexes, not intentional probabilistic, the instruments used were the questionnaire (UWES) for whose cases of engagement and the original work stress scale of the (ILO). The results revealed that there is a very significant correlation between engagement and work stress. It was concluded that there is a greater predominance of work stress of an average level (72.28%).

Finally, with the variable engagement, a low level (64%) was obtained as a result of primary level teachers in public educational institutions in the district of Los Olivos, 2017.

Keywords: Engagement and Work Stress, primary education teachers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral impone su impacto debido a los desarrollos industriales, tecnológicos, la globalización y las comunicaciones altamente mejoradas, que nos inserta desafíos y condiciones que sobrepasan nuestros fines de capacidad y habilidad, dando lugar al estrés, que tiene como consecuente desencadenar malestares físicos, problemas mentales e inconvenientes sociales, inclusive mermar la productividad y perjudicar nuestros círculos familiares y sociales (Organización Internacional del trabajo, 2016).

Estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en América Central en el 2012 y otras regiones, indican que un porcentaje del 10% de personas encuestadas afirman haber vivido un estrés agobiante acompañado de depresión, tristeza y tensión con ausencia de sueño derivado a las preocupaciones causadas por las situaciones actuales de sus trabajos, por ejemplo en Argentina se encontró un 26.7% de individuos que sufren estrés mental por recarga excesiva de trabajo; en Brasil un 14% presenta enfermedades mentales y por último en Chile un porcentaje del 27.9% con otro de 13.8 % presentaron estrés y depresión dentro de sus centros de trabajo (Organización Internacional del trabajo, 2016).

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) realizó un estudio de forma exploratoria a docentes de diversos países de América latina como Argentina, Chile, Ecuador, México, Uruguay y Perú, para evaluar el desempeño de trabajo y las condiciones de salud del docente actual; concluyendo que estamos en presencia de docentes con desgaste emocional, escasamente comprometidos con sus funciones, otorgándose el papel de víctimas por causa de un sistema del cual perciben una desvalorización (no se sienten estimados o considerados) al no ser vistos como protagonistas de un proceso de cambio educativo, es decir no se les reconoce.

Caballero (2013) en el Perú realizó un estudio cualitativo a profesores para evaluar su bienestar y desempeño profesional, encontrando como resultado, que

la carga laboral, la interacción con autoridades, con sus pares, alumnos, padres y condiciones laborales, son las principales generadoras de desgaste emocional en los docentes. Frente a esta problemática, han surgido nuevos enfoques que pretenden abordar el estrés.

Uno de ellos es la psicología positiva, cuyo objetivo es instaurar perspectivas deseables, fructíferas y beneficiosas, que modifiquen, cambien y descongestionen los problemas de estrés en docentes; un concepto que está cobrando fuerza es el engagement que viene a ser un estado mental positivo, característico de trabajadores con vigor, altos niveles de energía y fortaleza mental, dedicación completa o extrema y una absorción motivadora (Schaufeli y Salanova, 2004).

El engagement proporciona valiosas actitudes en el trabajo tales como el deleite profesional y pocas pretensiones de desinterés en la empresa (Saks, 2006).

Investigaciones señalan que además impacta sobre el desempeño, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la seguridad, la lealtad y la retención de personas talentosas (Lockwood, 2007).

Esto nos lleva al estudio de algunas instituciones educativas del distrito de Los Olivos, donde informan la existencia de docentes con conductas de desgano y desaprovechamiento de tiempo óptimo de impartir enseñanza a sus educandos. En un estudio realizado se comprobó deficiencias significativas de estrés en docentes de instituciones educativas en Lima – Norte, referido por Díaz (2013), en su investigación de estrés laboral en docentes, red N° 16 de la UGEL 2 del distrito de Los Olivos, obteniendo como resultado que un 53,33% de docentes padecen de estrés frente a un 30% que aún no lo padecen, adicional a ello los niveles de ansiedad fueron de un 37,41% de un 3,33%, la depresión fue de 38,52% de un 2,22%, a su vez las creencias desadaptativas obtuvieron un 27,41% de un 2,22%, la presión del trabajo resultó en un 21,11% de un 2,22% y por último la desmotivación en un 20% de un 1,11% de la población.

La presente investigación pretende contribuir en el área organizacional, para promover y promocionar estrategias que impulsen el desarrollo, bienestar y vida plena del colaborador erradicando paulatinamente el estrés laboral, en las diferentes instituciones. Así mismo ayudar al docente a ser consiente y afrontar su mal proceder, utilizando estrategias de afrontamiento frente a estas situaciones que afectan su labor diaria, optimizando y promoviendo su buena salud vinculado con el “engagement”, ya que este nuevo enfoque nos permitirá hallar en los trabajadores el vigor, dedicación y absorción que tiene por dimensiones este fenómeno actual (el engagement), permitiéndonos implementar nuevas estrategias para lograr conservar y establecer las dimensiones antes descritas y darnos a entender que la ausencia de estas afectan el desempeño de forma positiva o negativa frente al estrés laboral que presenten, permitiendo su abordaje llegando a mantener el equilibrio físico, mental y social de la persona.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Investigaciones internacionales

Laura (2015), identificó la relación existente entre Motivación laboral y Engagement en trabajadores de un sector público nacional. La muestra estuvo conformada por 105 trabajadores del sector público nacional de la ciudad de Mar del Plata, Argentina. Se utilizó el Cuestionario de Engagement UWES y el Cuestionario de Motivación Laboral los cuales arrojan un resultado que por motivación laboral obtuvieron un medio: 12.79 % y un alto: 84.88 % y en cuanto a engagement obtuvieron un medio 50 % y un alto 45.35 % por lo cual concluimos que un grupo relevado, presenta altos y medios niveles de engagement.

León, Méndez y Ruiz (2015) realizaron un estudio de maestría entre engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo, Colombia. La muestra estuvo conformada por 13 instituciones educativas públicas, con una muestra de criterio no probabilístico. Los instrumentos utilizados es la escala de engagement

(UWES), cuyos resultados son bajo nivel de engagement en los docentes de las instituciones educativas públicas, por lo que se recomienda una intervención a beneficio de la salud mental y psicológica de los docentes.

Esteban (2014), analizó los niveles de burnout y engagement en una muestra de 45 trabajadores sociales de Castilla de la Mancha, España se utilizó un cuestionario la versión en castellano del Trait Meta Mood Scale , Maslach Burnout Inventory MBI y engagement el cuestionario UWES. No podemos especificar los resultados en un valor numérico, pero sí encontramos burnout en las evidencias que apoyan esta tendencia. Claramente hemos encontrado correlaciones positivas entre los componentes de la I.E.P y el engagement en claridad y la reparación, pero también Los resultados atisban la necesidad de prestar atención a los componentes emocionales en el desempeño del trabajo social. Encontramos que tanto la claridad como la reparación emocional tienen relación directa con los niveles de ilusión en el trabajo de engagement además de niveles medios altos en los componentes del burnout.

Guevara, Sánchez y Parra (2014) realizaron una investigación quienes en docentes de nivel primario y secundario, Colombia. Utilizando como instrumentos la escala de la OIT y el Cuestionario de Goldberg de salud mental, encontrando como resultado docentes con mayores condiciones de estrés con (36,3%), y en mayor relevancia en las dimensiones de clima organizacional (90,9%), influencia del líder (93,2) y tecnología (93,2%).

Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014), investigo si existe relación entre el burnot y engagement, en docentes de una universidad de zacatecas- México, por medio metodológico cuantitativo, en una muestra de 98 mujeres y 58 hombres , los instrumentos utilizados son Maslach Burnout Inventory y el Utrecht Work Engagement, los resultados indican que existe una mayor providencia de agotamiento emocional en las mujeres con un 62 % y hombres un 37%, en caso de burnout en edades promedio a 43.9 años , y una cuarta parte de la muestra evidencia estar quemada en una dimensión. En cuanto al sexo, edad y grado se encontró relación de un 0.05.

Millan, García y Aubeterre (2014), elaboraron un estudio entre la inteligencia emocional, estrés laboral y bienestar psicológico en docentes universitarios de la universidad metropolitana de caracas, Venezuela, la muestra estuvo conformada por 199 docentes. Se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico (EBP), Inteligencia Emocional (IE) y el Inventario de Percepción de Estresores en Docentes Universitarios (IPED-U). Los resultados muestran que en estrés existen niveles intermedios de 199, en excepción de las fuentes horas extras de dedicación y actualización profesional que dan resultados muy bajos, en bienestar psicológico un 52.76% presentan un alto nivel y en inteligencia emocional un 76.38% obtuvo altos niveles.

Iroz, Fajardo, López y Mirón (2013) realizaron una investigación de relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en profesionales públicos entre ellos educadores en España. Utilizaron como instrumento de medición del cuestionario (UWES), por lo que se obtuvieron como resultado docentes con (6.10 %) y un mayor porcentual en la dimensión dedicación.

Pena y Extremera (2012), estudió la relación entre engagement, inteligencia emocional y síndrome de estar quemado “burnout” en docentes de nivel básico. La muestra estuvo conformada por 245 docentes de nivel primaria de una institución educativa de la ciudad de Málaga, España. Se utilizó la escala de engagement (UWES), la escala de inteligencia emocional percibida, y la escala de síndrome de ‘estar quemado’ (burnout). Los resultados revelaron correlaciones positivas entre el engagement y la inteligencia emocional percibida y el factor de realización personal del burnout, pero se encontraron correlaciones negativas entre la inteligencia emocional percibida y las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización del burnout, por lo que se requiere intervención de manejo y control emocional, para no caer al burnout.

1.2.2. Investigaciones nacionales

Díaz (2017), realizó una investigación en propiedades psicométricas de la Escala Utrecht Engagement en el Trabajo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de La Esperanza, Perú. La muestra estuvo conformada por 383 docentes de instituciones públicas. Los instrumentos utilizados son la Escala Utrecht de Engagement. Los resultados son valores de -.009 a .392, constituyendo correlaciones negativas a bajas, a excepción de Realización personal.

Huapaya (2017), realizó una investigación en Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario en Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote, Perú. La muestra estuvo conformada por 350 docentes del nivel secundario de instituciones públicas. Los instrumentos utilizados son el Cuestionario Engagement (UWES) y la Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados son correlación positiva moderada de 0.5, en engagement 39.1% de los docentes se encuentra en un nivel alto y en satisfacción laboral el 36.3% de los docentes encuestados se encuentra en un nivel promedio.

Lastra y Tamayo (2017) realizaron una investigación entre felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa, Perú. La muestra estuvo conformada por 123 docentes de colegios privados. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Felicidad y el Cuestionario Engagement (UWES). Los resultados como resultado, en la dimensión dedicación obtuvieron un (60,2 %) nivel medio, en la dimensión de vigor un (66,3%), nivel medio y por último en la dimensión absorción un (68,4%) de nivel medio de engagement.

Palacios (2016), realizó una investigación en la salud laboral y engagement, en los docentes de las instituciones educativas estatales de Chaclacayo, Perú. La muestra estuvo conformada por 125 docentes de instituciones públicas. Los instrumentos utilizados son cuestionario de salud laboral docente y el Cuestionario Engagement (UWES). Los resultados son que a menor agotamiento, al final de la jornada laboral, mayor sentido, propósito entusiasmo e inspiración tendrá el docente hacia su trabajo

Sotelo (2016), realizó una investigación sobre engagement y estrés laboral en docentes de psicología. La muestra estuvo conformada por 48 docentes de la escuela de psicología de la universidad Antenor Orrego, Perú. Se utilizó la escala de engagement (UWES) y la escala de estrés laboral., dando como resultado correlaciones muy significativas entre ambas variables y sus dimensiones.

Lozano (2015), analizó la relación entre la autoeficacia general y el engagement laboral en docentes universitarios. La muestra está conformada por 7 docentes de la facultad de psicología de la Universidad Peruana Cultural, Perú. Se utilizó una prueba piloto y entrevista cualitativa, los resultados muestran docentes con absorción 3, con vigor 7 y dedicación 7, caso contrario en cansancio 5, resumiendo mayor índice de dedicación y gusto por su trabajo.

Huerta (2013), determinaron la relación entre estrés y desempeño laboral de los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas de la red. N9 En Villa María Del Triunfo- Perú. La muestra estuvo conformada por 249 docentes. Los instrumentos utilizados fueron: cuestionario de Kyriacou, Maslach y Jackson. Los resultados indican que la existencia directa a causa del estrés y desempeño laboral en los docentes de nivel secundaria, existiendo agotamiento directo entre la predisposición hacia el trabajo y el desempeño laboral, agotamiento físico, emocional y el desempeño laboral mismo.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Engagement

El engagement es la manera en la cual la persona actúa y se relaciona en diversos o determinados momentos y acciones manteniendo un mismo desenvolvimiento, es la capacidad para afrontar demandas, con conexión energética y afectiva, es una motivación, compromiso o enamoramiento por el trabajo (Salanova, Schaufeli y Llorens, 2000).

El engagement se refiere a trabajadores que sean proactivos, con iniciativa personal, disposición de trabajo y compromiso un plus que aportan los trabajadores a sus instituciones sintiéndose parte de un organismo o grupo, entregando todo de si conllevado por un estado mental positivo relacionado con el vigor, dedicación y absorción. Los trabajadores que presentan engagement en sus centros de labores se les define como trabajador engaged o enganchado, Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau (2000).

Kahn conceptualiza al engagement como un indicador de bienestar laboral en los trabajadores dentro de sus organizaciones, al presentar engagement están física, cognitiva y emocionalmente conectados con sus funciones y están comprometidos con sus acciones y sus labores de trabajo, Kahn (1990, citado en (Salanova, Schaufeli y Llorens, 2000).

Salanova, Schaufeli y Llorens (2000), refiere que el engagement añade valor para la predicción de indicadores de bienestar psicológico, compromiso organizacional, satisfacción laboral y entusiasmo laboral, que controla el burnout y estrés, además coincide con las investigaciones de la psicología positiva focalizándose en las fortalezas del ser humano. A su vez es una alternativa de parte de la psicología positiva y la salud ocupacional para lograr mejorar el bienestar y satisfacción del trabajador y es una alternativa importante para las organizaciones para lograr un capital humano óptimo y con mejores actitudes frente a sus funciones.

La psicología positiva se preocupa en estudiar las fortalezas y capacidades del ser humano, teniendo como finalidad la mejora de la salud mental, en todo ámbito de su vida, interviniéndola y poniéndola en práctica en la vida de las personas, cultivando emociones positivas, cualidades y virtudes, promoviendo los factores necesarios que le permitan a los individuos y comunidades vivir plenamente, Seligman y Csikszentmihalyi (2000, citado en Vera, 2006, p.4).

1.3.1.1. **Base Teórica**

Salanova y Schaufeli, refieren que el engagement surge con William Kahn en 1990 quien fue el primer estudioso que coincide el engagement en el trabajo, el mismo focalizó sus investigaciones analizando la manera en la que el trabajador satisface su rol de trabajo, concluyendo que el trabajador engaged “enganchado” intensifica su esfuerzo en su desempeño por sentirse identificado con sus funciones. Por el año 2000, se introduce el estudio científico del engagement que coincide con la perspectiva de la Psicología Positiva Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, 2014. p. 31).

Como antecedentes a la idea estructural del Engagement podríamos decir que se relaciona con la teoría de Aristóteles con la “eudaimonía o plenitud, palabra griega traducida como “felicidad” el “vivir bien y obrar bien es lo mismo que ser feliz” , está reflejado a un estado mental que se mantendrá gracias a ciertas características individuales y factores externos en el contexto laboral, surgiendo de la voluntad de la persona, el arraigo de su carácter y manifestado en lo intelectual y lo práctico. (Cárdenas, 2014, p. 24).

El engagement se identifica con los planteamientos de Abraham Harold Maslow, principal promotor de la psicología humanista. Psicólogo que se centró en el estudio de los potenciales humanos como: la creatividad, el amor a sí mismo, la necesidad de gratificación, la auto actualización, el afecto, la naturalidad, la trascendencia del ego, la autonomía, la responsabilidad y la salud psicológica (Cárdenas, 2014,p.25).

Según Mainou y Lozoya refieren, que la Psicología humanista se centra en el desarrollo del potencial humano y la salud psíquica de la persona ya sea en su trabajo o en su vida. Esta se relaciona con el engagement porque también ve al hombre como su centro de interés, en este caso en el ámbito laboral focalizado en sus valores, capacidades de afronte, la percepción así mismo, sus respuestas y que es capaz de todo, buscando su salud mental y crecimiento personal, Mainou y Lozoya (2012, citado en Cárdenas, 2014, p. 25).

El engagement se relaciona con la psicología positiva presentado por primera vez por Maslow en 1954 y retomado por Martin Seligman en 1998, surgiendo como oposición a la psicología negativa en pos del bienestar, así surgen los estudios de la Psicología de la Salud Ocupacional con la finalidad de la mejora de la vida laboral, la protección y la promoción de la seguridad, la salud, bienestar de los trabajadores y se dedica a estudiar los antecedentes negativos y positivos, encargándose del estudio del malestar por burnout y de bienestar enfocado al engagement (Salanova y Schaufeli, 2004. p 83).

Volviendo a Martin Seligman, en el año 2011 lanza el modelo PERMA, que tiene como uno de sus componentes al engagement, los cuales están estructurados para recolectar los niveles de bienestar y satisfacción en las personas, son cinco componentes los cuales son: positive emotions (emociones positivas), engagement (compromiso), relationship (relaciones positivas), meaning (significado) y logro (accomplishment), todos enfocados al enfoque psicológico de desarrollo y crecimiento personal refiere (Lacunza y Norma, 2016).

Entonces podríamos decir que el engagement es un aporte psicológico óptimo en las organizaciones, por brindar optimismo y motivación en los colaboradores dentro de sus centros laborales en base a sus funciones, brindando una mejora a su propia vida laboral, profesional y personal, esto sucede a base de ir de la mano con dos grandes fuerzas como lo son la psicología humanista y la psicología positiva, que no hacen más que realzar al hombre en pos de que alcance un sentido de vida agradable y más deseable. (Cárdenas, 2014, p. 29). La psicología positiva se centró en la finalidad de

mejorar el desempeño organizacional, con la perspectiva de lograr “la mejora de la vida organizacional en un sentido más amplio, en donde tiene cabida la mejora de la salud psicosocial, del bienestar y la satisfacción de los trabajadores, buscando analizar los aspectos negativos y los aspectos positivos”, con la única finalidad de elevar sus expectativas de vida personal y profesional.

Modelo teórico

Modelo de Bakker y Demerouti

Este modelo fue creado por Demerouti y explica el proceso por el que se produce el engagement o el deterioro por malestar en los trabajadores en detalle a sus condiciones laborales, incluyendo las demandas de trabajo y sus recursos en base al modelo que propone Karasek.

Diversos estudios coinciden que los recursos de trabajo como el apoyo social de los compañeros y supervisores, la regeneración del funcionamiento, la variedad de habilidades, autonomía, y las oportunidades de aprendizaje están asociados positivamente con el engagement, Bakker y Demerouti (2008, citado en Cárdenas, 2014. p.41).

Bakker y Demerouti refieren que los recursos laborales tienen una relación mutua con los recursos personales (optimismo, autoeficacia y autoestima), de tal modo que estos últimos poseen la capacidad de influenciar sobre los recursos laborales, produciendo más engagement y mejoría en el desempeño, el cual al transcurrir el tiempo, aumenta los niveles de recursos tanto laborales como personales Bakker y Demerouti (2008, citado en Cárdenas, 2014. p.40).

Muchos aspectos y carencias laborales pueden formar parte de los síntomas del trabajador como es el caso de los docentes ante las conductas del alumno, el ambiente físico no adecuado, falta de equipamiento, gestiones desgastantes en los centros educativos, conflictos personales y el clima social.

Bakker y Demerouti plantean que el modelo de demandas y recursos laborales desarrolla un proceso motivacional positivo o negativo de bienestar o deterioro en la salud, asumiendo un papel de engagement o estrés, de

indicadores de bienestar o malestar para ello indicaremos sus dos características:

Demandas: Son aquellas características del trabajo en la organización, requeridos por la misma, esperadas por sus empleadores asumiendo con esfuerzo físico y psicológico.

- Demandas cuantitativas: alta actividad de trabajo, sobrecarga y fechas estimadas.
- Demandas mentales: funciones que requieren precisión, toma de decisiones y atención.
- Demandas socios emocionales: mostrarse positivo a pesar de ser lo contrario.
- Demandas físicas: hacer el trabajo en climas extremos, trabajos de esfuerzo.
- Demandas organizacionales: conflicto de rol e inseguridad en el trabajo.
- Demandas trabajo- familia o familia trabajo: trabajos de tipo nocturno.

Recursos laborales: Los recursos de trabajo es todo aquello aspecto físico, psicológico, social y organizacional de trabajo, a ello podríamos decir como:

- Ser funcional para la consecución de los objetivos del trabajo
- Reducir las demandas de trabajo reduciendo los efectos físicos y psicológicos asociados a ellas.
- Estimular el crecimiento y el desarrollo personales

Todos estos recursos promocionan el bienestar y la salud, por la capacidad de afronte que permite ante una demanda (Cárdenas, 2014. p.43).

Los recursos favorables en una organización ayuda a la adquisición y consolidación de toda competencia y favorece a la estimulación del desarrollo profesional, son factores y generadores de bienestar y satisfacción en el trabajo (European Trade Union Committee for Education [ETUCE], 2011). Además promueven el alcance de las necesidades humanas básicas aquellas como la

autonomía, relación y competencia Fernet, Guay, Senécal y Austin (2012, citado en Fernández, 2014.p.128).

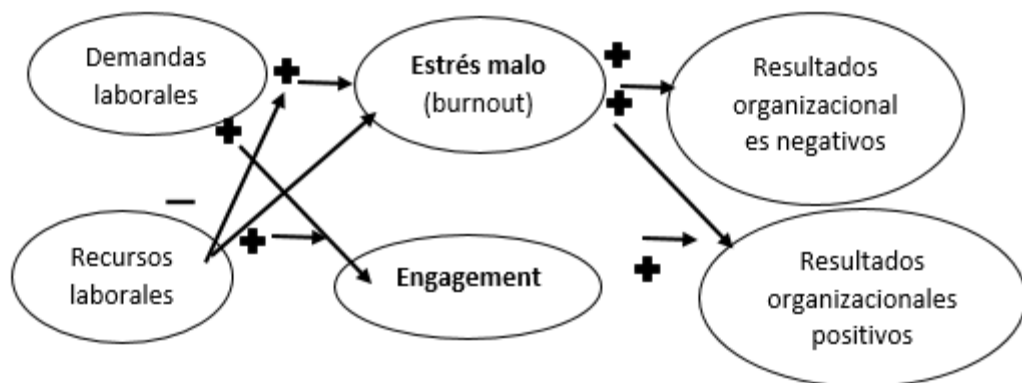
Aquellos que son necesarios para la ejecución de la demanda:

- Recursos físicos: todas herramientas de trabajo como equipos de oficina, herramientas adecuadas, tecnología adaptada.
- Recursos de tarea: claridad de rol, retroalimentación o feedback, autonomía de puesto.
- Recursos sociales: coaching, apoyo social de compañeros o superiores, participación en la toma de decisiones y espíritu de equipo
- Recursos de la organización: perspectivas para el crecimiento, carrera profesional, oportunidades de aprendizaje.
- Recursos trabajo-familia o familia-trabajo: apoyo social de la familia y flexibilidad horaria.

Figura 1

Modelo de demanda y recursos laborales

Proceso de deterioro de la salud



Proceso motivacional

En la figura 1 se puede observar, los elipses de la parte superior representan los factores de proceso de deterioro de salud y en la parte inferior los factores de proceso motivacional, las flechas direccionan la relación entre los dos factores y su proceso de menor (-) a mayor (+) o de mayor (+) a menor (-),

este se produce según el proceso indicado; Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, 2014. p. 41).

El estrés negativo (burnout) y el deterioro de la salud: Salanova y Schaufeli, emiten, que este fenómeno sucede cuando el empleado se ve inmerso en altas demandas laborales, debido a los bajos recursos u otras exigencias de mayor esfuerzo a fin de cumplir las exigencias que determina la organización Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, et al, p.43).

El engagement y el proceso motivacional: Salanova y Schaufeli, mencionan que la sensación motivacional, consiste en que la organización proporcione u otorgue a sus empleadores las herramientas laborales necesarias, siendo estas de tipo físicas, psicológicas y propias de la organización, con las que responderán a toda demanda laboral de la organización en la cual trabaja Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, et al, p.43).

Por lo tanto Bakker y Demerouti, refieren que con el Modelo de demandas y recursos laborales concluyen que la carencia de los medios laborales incrementan el esfuerzo físico y psicológico por parte del trabajador dando pie al estrés y a la vez causando daño a la salud, caso contrario la proporción de recursos laborales promueven el engagement, la motivación en el trabajo, crecimiento personal y compromiso de su función, alcanzando un favorable entorno familiar, optimo desempeño de tareas y el mejoramiento continuo de sus conductas en aras de fortalecer sus propias herramientas de protección frente a las nuevas y exigentes demandas laborales, Bakker y Demerouti (2008, citado en Cárdenas, et al. p.43).

Figura 2

Modelo integrador del engagement en el trabajo



En la figura 2, Bakker y Demerouti, señalan que los recursos laborales guardan relación con los recursos personales (ejemplo autoeficacia, entusiasmo y optimismo) siendo potenciales motivacionales, son capaces de poner en marcha los recursos laborales produciendo un mayor engagement y un óptimo desempeño (Laura, 2015. p. 32).

Modelo JD-R de Bakker y Leiter

Este modelo JD-R nos permitirá pronosticar el engagement en el trabajador, el cual se predice en base a los recursos laborales, de bienestar psicológico, recursos propios y capital psicológico que se puedan encontrar en el entorno laboral del colaborador.

Recursos del trabajo: serán vistos como cualidades organizacionales psicológicas y sociales las cuales al ser funcionales favorecerán la satisfacción del trabajador, logrando conseguir los objetivos de la empresa, estimulando el desarrollo personal, de aprendizaje y desarrollo, dando hincapié al bienestar psicológico y las relaciones sociales satisfactorias, por otro lado promoverá y pronosticará la motivación al sentirse suplido de necesidades básicas, otorgando una sensación de competencia autonomía, relaciones y el sentimiento de afrontamiento ante cualquier reto (Cárdenas, 2014, p.45).

Recursos personales: reconocido como una autoevaluación positiva en conjunto con la resiliencia, obteniendo el empoderamiento necesario para hacer frente a las adversidades, manifestando una mayor motivación, desempeño y satisfacción de vida. De esta manera se analiza el capital psicológico como un estado positivo psicológico que se asimila a una herramienta invaluable de autoeficacia, entusiasmo, optimismo y resiliencia (Cárdenas, 2014, p.45).

Entonces podríamos decir que el modelo JD-R indica que las demandas laborales al involucrarse con los componentes del engagement, darían un aporte favorable aunque estas sean de elevada exigencia para el puesto de labor o de ambiente desfavorable, siempre y cuando se cuente con las competencias profesionales que identifican al engagement, solo así se acabarían los efectos negativos, dando lugar a lo que una organización espera (Cárdenas, 2014, p.46).

Importancia

- Individualmente: el engagement otorga características y aspectos positivos; Schaufeli, además de aportar optimismo, autoestima y autoeficacia en el individuo, nos ayuda a confiar y creer en nosotros mismos y nos motiva a realizar actividades que exijan de nuestro esfuerzo haciéndonos persistentes aunque aparezcan dificultades u obstáculos Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, 2014. p.46).
- Óptimo desempeño: es focalizado en el trabajo como conductas agradables que involucran la pro actividad, motivación en surgir, aprender nuevas cosas, estar listo, sintiéndose entusiasmados por los nuevos retos, guardando lealtad y fidelización a la organización o grupo al cual pertenecen (Cárdenas, et, al, p.46).
- Organizaciones saludables: otorga un estado mental positivo en el área, caracterizado por contar con mayores niveles de energía, persistencia física y mental en el espacio o entorno, es por ello que se anhela poseer este tipo de trabajadores, ya que un trabajador “engaged” posee fuertes

sentimientos de pertenencia y compromiso por la organización, su rendimiento va más allá de lo esperado, aceptando cualquier responsabilidad (Lorente y Vera, 2010).

Es así como podemos concluir en esta parte de la investigación que el engagement proporciona cualidades positivas deseables para una óptima autorrealización personal, un impacto positivo en los distintos resultados esperados por la organización, con un alto compromiso el cual descarta las intenciones de abandono, de lo contrario buscara mejorar los resultados reduciendo las quejas de relación y salud mejorando la calidad de servicio.

1.3.1.2. Concepto y características

Estos se basan en otorgar a la persona activaciones de energía, esfuerzos y persistencia, por consiguiente serán direccionados a alcanzar de objetivos y metas.

El engagement es un estado psicológico que se caracteriza por tres factores favorables para el trabajador y la organización que la practique, siendo elementos propicios que se manifiestan en las actividades de trabajo efectuadas por alguna persona las cuales serían, Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, et al, p.62).

- Vigor: son altos valores de energía que van de la mano con la persistencia y las ganas de trabajar, es decir, aunque arriben problemas la persona no se fatigara rápidamente. Este viene a ser un elemento energético del engagement (Salanova y Schaufeli, 2009).
- Dedicación: esté es un componente emocional que se basa en sentir entusiasmo, inspiración y orgullo por su trabajo, además de la noción de pertenencia e identificación por la entidad laboral a la que pertenece, instaurando significancia y reto en el colaborador (Maslach ,Shaufeli y Salanova, 2009).
- Absorción: es descrito como el estar sumergido en felicidad y concentración por el trabajo al punto de no desear dejarlo, aquí el tiempo se pasa volando siendo imperceptible, haciéndola una agradable

experiencia que se asemeja a un estado llamado “flow”; siendo esta una experiencia confortable al que se le otorga una debida concentración y claridad estrechamente ligados a la mente y cuerpo (Csikszentmihalyi, Salanova y Bakker, 2008, p. 64).

1.3.1.3. Composición

Recursos personales

Son aquellos mecanismos motivacionales que dan sentido de compromiso a las personas con respecto a su función, entre los recursos personales del engagement existen cuatro factores los cuales son: las características personales, factores psicológicos, la autoeficacia y capital psicológico y la resiliencia (Cárdenas, 2014. p.61).

- a) Características personales: se refiere a los rasgos de posesión en las personas, que lo conducen al disfrute de su trabajo e involucramiento por lograr su óptimo desempeño. Por otro lado se pueden destacar rasgos personales positivos como la alegría, interés, gusto por el trabajo, sentido de felicidad, gozar el trabajo, sensación de bienestar, salud psicológica y física.
- b) Factores psicológicos o estado psicológico: estos son elementos propios del engagement que se caracteriza por ser favorables para la organización los cuales serían el vigor (altos niveles de energía), dedicación (entusiasmo al trabajo) y absorción (plena concentración en su función).
- c) Autoeficacia: es la autopercepción del trabajador hacia su trabajo, su pensamiento positivo y optimista en la realización de sus funciones.
- d) Capital psicológico: se refiere a un estado psicológico que se caracteriza por contar con eficacia, optimismo y esperanza.
- e) Resiliencia: es uno de los componentes y recursos del engagement, vistos como la persistencia a dar solución a obstáculos y dificultades, direccionándose en conductas proactivas, motivación y capacidad de afrontamiento ante cualquier problema.

- Conductas proactivas que son parte del componente vigorizante del engagement y consta de un contagio emocional o de imitar de forma automática a los demás con expresiones, posturas, vocalizaciones y emocionalmente hablando.
- Motivación para ejecutar cosas nuevas en el trabajo, es asumido como la búsqueda de nuevos retos, aceptándolos y mejorando la eficacia del trabajo.
- Capacidad de afrontamiento a demandas laborales, es todo aquello que se pone en práctica simultáneamente con esfuerzos conductuales y cognitivos para controlar toda demanda externa o interna, asumiéndolo sin problemas porque pueden ser manejadas.
 - ✓ Demandas cualitativas: son las recargas o elevados niveles de trabajo, presión temporal y tiempos límites.
 - ✓ Demandas mentales: funciones que requieran atención, concentración, precisión y decisiones de alta complejidad.
 - ✓ Demandas socioemocionales: el tener que mostrar empatía sin desear hacerlo.
 - ✓ Demandas físicas: realizar sus funciones en situaciones extremas, ya sea en temperaturas altas o bajas, áreas húmedas, trabajos de descarga o carga.
 - ✓ Demandas organizacionales: conflicto, ambigüedad de rol e inseguridad en el trabajo.
 - ✓ Demandas trabajo familia o familia trabajo: cuidado a terceros o trabajos nocturnos.

Otros recursos personales importantes:

Según el sexo; Según Craig y Baucum (2009), refieren que el género masculino desarrolla un mayor compromiso de trabajo, adopta un control de estilo de vida emocional, son capaces de afrontar los problemas con sosiego, parte de la población masculina logra reconocer sus limitaciones personales y vulnerabilidades, tomando todo esto como una etapa de aprendizaje, mas no

como algo continuo, desarrollando una adecuada dirección de responsabilidad laboral y familiar.

Según a edad; Según Papalia afirma que en la etapa de “adultez emergente” oscilante entre los 18 a 30 años de edad, se encuentran en condiciones de alta resistencia, acompañado de un alto funcionamiento sensorial y motor, además de unas excelentes condiciones físicas con grandes proporciones de energías por estar en el pináculo de su salud (Papalia, Wendkos y Duskin, 2009, p.423).

Recursos organizacionales

Salanova y Schaufeli refieren que los recursos que tienden a ser motivadores intrínsecos o extrínsecos, fomentan el crecimiento profesional y personal de los trabajadores creándose como herramienta favorable para el alcance de las metas y objetivos (Cárdenas, 2014. p.66).

- Apoyo social: es la buena relación social con el entorno, el logro de pertenecer a un grupo y comfortable relación con los demás (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 139).
- Autonomía en el trabajo: refiere a las personas que gustan estar en control de las funciones que les otorgan, sin la necesidad de depender de los demás (Salanova y Schaufeli, 2009, p. 138).
- Feedback o retroalimentación en empleadores: es aquello que buscan recibir los trabajadores por parte de las autoridades, superiores o compañeros logrando una mayor inversión de su tiempo, esfuerzo y ganas por mejorar siendo más competitivos (Salanova y Schaufeli, 2009).

Engagement y edad

Cabanillas (2014), realizo una investigación en una muestra de docentes y administradores de una institución educativa en Cajamarca, Perú. Sobre el engagement y compromiso organizacional en personal de institucion educativa superior, Quienes obtuvieron como resultado mayor significancia de engagement en la dimensión dedicación entre las edades de 25 a 45 años de edad.

Araujo y Esteves (2016,p.6) investigaron que en una muestra de 99 docentes de escuelas de Saude, Portugal, el perfil y caracterización en relación al vigor, dedicación y absorción dentro de sus actividades profesionales; la media es 39 años, el rango de años es de 25 a 55 años a más. Nos plantea que las proporciones de vigor, dedicación y absorción, dimensiones del engagement, tienen una mayor prevalencia en los docentes que oscilan la edad entre 55 años a más de edad, seguido de los 45 a 44 años con 35 a 44 años y por último los de 25 a 34 años de edad, otorgándole una correlación positiva y directa en sus altos valores.

Engagement y sexo

Lastra y Tamayo (2017) quienes realizaron una investigación en una muestra de docentes en Perú, donde obtuvieron como resultado que el mayor nivel de engagement es abordado en el género masculino con un resultado de (74,4%), a diferencia del femenino (61,8).

Pena, Rey y Extremera (2012), analizó las dimensiones del engagement de bienestar personal y también laboral, frente al estrés, en una muestra de 349 docentes de inicial y primaria, cuyos resultados son las docentes femeninas con mayor grado de percepción emocional, vigor y dedicación que la figura masculina, además de mayores niveles de engagement.

1.3.2. Estrés Laboral

En esta parte de la investigación se proporcionara la definición del estrés, es por ello que doy referencia de Hans Selye considerado como (padre del estrés) instauro el concepto estrés como un síndrome o conglomerado de reacciones biológicas inespecíficas, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nerviosos, endocrino e inmunológico (Mario 2013, p. 27).

Lazarus, nos dice que el estrés se establece en el tiempo, ya que en su transcurso se produce una transacción entre diferentes variables como las individuales, ambientales y propias de algún antecedente, es así como la persona le da una valoración a los elementos que la conforman que yacerían en

las emociones que surgen y el saber cómo afrontarlas, de esta manera es cómo surge el proceso de estrés Lazarus (1999, citado en Marulanda, 2007. p. 7).

1.3.2.1. Causas

Según Lazarus , existen cuatro condiciones básicas;

VARIABLES DE SITUACIÓN

- Demandas: son aquellas presiones explícitas o implícitas en el entorno social, actuando de un modo y con actitudes adecuadas. Esto implica el acomodarse a conformidades sociales, con el propósito de ser respetado, admirado o amado, etc., estas demandas en nuestro ambiente pueden conflictual con nuestras propias creencias y metas ocasionando tensión psicológica.
- Limitaciones: cuando hablamos de limitaciones nos referimos a aquello que demanda un límite de lo contrario nos ocasionara un castigo al no respetarlo. En el estrés las limitaciones son las que interfieren o facilitan el proceso del estrés mismo –valga la redundancia –su repercusión en el estrés y su límite establecido en un puesto o grupo, amerita una censura.
- Oportunidad: son aquellas condiciones que nos resultan favorables, por lo que deberían ser aprovechadas.
- Cultura: refiere a todo valor, meta o creencias que son parte de una persona o grupo, que delimitan diferencias de expresiones o emociones en común.

VARIABLES PERSONALES

Lazarus, se entiende que si hablamos de características personales nos referimos a las metas y sus jerarquías, creencias de sí mismo, del mundo y de sus recursos.

- Las metas y jerarquías se refiere a los fines y propósitos de la persona uno más importante que el otro, que podrían conflictual entre la meta o el objetivo, que al no cumplirse pueda ocasionarle emociones negativas.
- El concepto que se da así mismo y del mundo el individuo, moldea sus expectativas y se fórmula los resultados a obtener en su entorno.
- Los recursos personales conlleva a lo que creemos que somos o no somos, a la capacidad de afrontar demandas, límites y oportunidades que se nos presentan en la búsqueda de reconocimiento, logro y satisfacción de necesidades.

Lazarus, nos hacía mención del valor, como una etiqueta que le otorga la persona a la situación y a los recursos que posea en el momento para afrontar el contexto siendo este quien determine la eventualidad como o no estresante Lazarus (1999, citado en Marulanda, 2007. p. 9 y 10).

Afrontamiento, se refiere a la valoración personal y ambiental que le otorga la persona, considerando las herramientas con las que cuenta para hacer frente a la situación incómoda, con el fin de bloquear y cambiar el riesgo.

1.3.2.2. Síntomas

Los síntomas en el organismo se manifestará de la siguiente manera (Rostagno. p, 10):

- Aumento de la tensión arterial
- Predispuestos a trastornos respiratorios
- Aumenta el riesgo cardiaco
- Psoriasis
- Asma
- Colitis
- Gastritis

- Diabetes
- Cáncer
- Úlceras en el estómago o en el intestino
- Disminución de la función renal
- Problemas en el sueño
- Alteraciones del apetito
- Desgano
- Agotamiento
- Dolores de cabeza
- Dolores musculares
- Irritabilidad
- Aislamiento
- Diarrea o constipación

Tipos de Estrés

El estrés en cierto modo resulta perjudicial para el hombre, pero a la vez puede ser un factor motivador ante las adversidades por las cuales transite es por ello que existen dos tipos de estrés el positivo y negativo (Lopategui, 2000).

Eutrés: es muy importante para la salud ya que proporciona diversos beneficios y efectos positivos en el ser humano como el mejoramiento del nivel de conocimiento, comportamiento superior, ejecuciones cognoscitivas, proporciona motivación excitante, ejemplo: crear un trabajo de arte, desarrollar una teoría científica, etc (Lopategui, 2000).

Distrés: Hans Seyle, refiere que este tipo de estrés es negativo y perjudicial para la salud, quien lentamente ocasiona desequilibrios fisiológicos y psicológicos en la persona, es estrés “malo y perjudicial para la salud”, proporciona una reducción en la productividad y a la vez la aparición de enfermedades psicosomáticas y el envejecimiento acelerado, una sensación nada grata, Seyle (1936, citado en Lopategui , 2000, p.7).

1.3.2.3. Bases teóricas

El estrés laboral es una respuesta física y emocional por causa de un daño y o desequilibrio a ciertas demandas percibidas, debido a la afectación de los recursos y capacidades que este percibe para poder hacer frente a lo que considere una exigencia a su persona, está determinado por la organización del trabajador, relaciones laborales, diseños, requerimientos, conocimientos de carencia del mismo, o de un grupo al enfrentar exigencias organizativas que no cumplan sus expectativas (OIT , 2016, p.2).

Comisión Europea en el año 2000, refiere que el estrés en el trabajo es un conglomerado de reacciones emocionales, que toman parte de los estados cognitivos, reacciones fisiológicas y del comportamiento a diversos aspectos considerados adversos o perjudiciales dentro de la organización o alrededor del trabajo, está caracterizado por proporcionar altos niveles de excitación y angustia, acompañada de sensaciones negativas y frustrantes de no poder hacer frente (Mateo 2013, p. 36).

Karasek, Theorell y Folkman ,indican que el estrés laboral es un proceso en donde intervienen estresores o demandas laborales de diversa índole, consecuencias del estrés y también recursos tanto de la persona como del trabajo que su ausencia puede convertirse en un estresor más, y su presencia puede amortiguar los efectos dañinos de los estresores (Mateo, 2013, p. 41).

El estrés laboral se origina por causa de desequilibrios encontrados dentro del área de trabajo que por parte de las organizaciones muchas veces no le prestan la atención e importancia requerida convirtiéndose focos de estrés que a la larga también les perjudicaría.

Modelo Teórico

Modelo de Johammer Siegrist

Modelo esfuerzo y recompensa

Siegrist reemplaza el modelo demanda y control de Karasek, por la teoría de esfuerzo y recompensa la cual postula que el estrés se presenta al percibir que el trabajo y esfuerzo que ejecuta el sujeto no es debidamente pagado por parte de la organización u empresa, esto es, no existe reciprocidad (Mateo, 2013, p. 46).

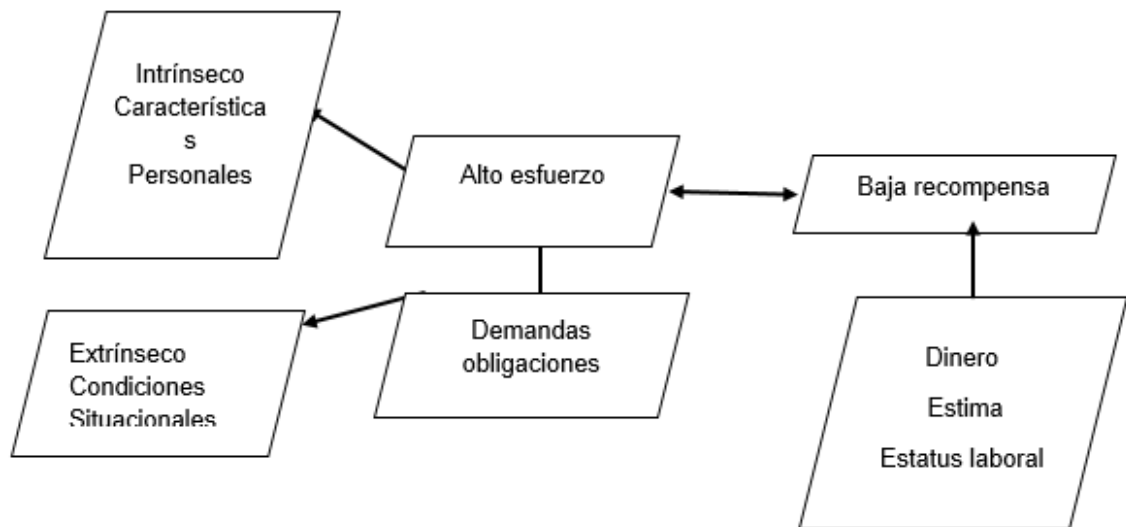
Lo descrito en el párrafo anterior nos indica que el estrés laboral se produce por el desbalance de hacer un alto esfuerzo a cambio de una recompensa inapropiada. El modelo expone que el estrés se genera cuando existe un desequilibrio del esfuerzo y la recompensa que se obtiene a cambio. Según Siegrist, el estrés en el trabajo se debe a esfuerzos elevados, salarios inapropiados y un poco control o desinterés por el estatus laboral (Vieco y Abello, 2014, p.361).

Existen tres tipos de recompensas:

1. Control de estatus: es aquello que el trabajador controla sobre su desarrollo profesional, estabilidad laboral, traslados, posibilidad de despido, etc. Por otro lado si esto no se refleja en el margen de sus posibilidades, le ocasionara emociones negativas entre estos, miedo y baja autoestima; además de otorgarle un cambio de estatus social bajo.
2. Aprecio: es la valoración hacia el trabajador por parte de sus jefes y compañeros de la empresa, esto lo ayudara a esforzarse más para seguir manteniéndolo.
3. Dinero: medio que es seguido por el trabajador y que en muchas ocasiones no siempre ligado a los méritos y dedicaciones del colaborador.

Figura 3

Modelo Desbalance Esfuerzo - Recompensa



En la figura 3, Toda carga laboral (exigencia extrínseca) y las características personales (exigencia intrínseca) se relacionan para aumentar el esfuerzo que debe asumir el trabajador para responder a la demanda laboral y a la expectativa que agrega al mismo. Por otro lado está la recompensa (dinero, estima, oportunidad de desarrollo personal) que ofrece el trabajo, creándose un desequilibrio de un alto esfuerzo (extrínseco y intrínseco) y una baja recompensa, provoca una tensión emocional, favoreciendo la producción del fenómeno estrés, ocasionando daños físicos y emocionales a la salud del trabajador; Siegrist (2002, citado en Marulanda, 2007. p. 24).

Según Siegrist, todo trabajador sin estrés, mostrara patrones de afrontamientos con capacidad cognitiva y motivacional, otorgándoles características propias de trabajadores comprometidos con sus funciones, por causa de sentirse motivados (Marulanda, 2007, p. 23).

Modelo demanda, control

Karasek y Theorell observaron que la combinación de las demandas psicológicas del trabajo y el grado de control, son los desencadenantes que perturban la salud del trabajador. Se expone en este modelo que la demanda es

la carga cualitativa y cuantitativa del trabajador, acompañado de un grado de actividad o alerta mental con el cual deberá responder (Marulanda, 2007, p. 89).

Según Karasek, este modelo asevera que a la falta de control de la situación o condición en la que el trabajador se encuentre encauza la fuente de estrés, por causa de las altas demandas que provengan de su ambiente, es el desajuste a sus demandas existentes (Marulanda, 2007, p. 23).

- *Las demandas psicológicas del trabajo:* se denominan a aquellas que son exigidas por la organización sobre su empleador, como; la rapidez en la realización, la gran cantidad de trabajo, el grado de atención esperado o el tiempo inalcanzable en tener el trabajo listo.
- *El control:* son los recursos usados por la organización para ponerlo a disposición del empleador; aquí el sujeto pondrá a prueba el control sobre sus funciones o tareas, toma de decisiones o la disposición de efectuar sus propias habilidades.

Según este modelo podríamos decir que el estrés no siempre dependerá de demandas por más altas que éstas sean, sino de poder manejarlas con la capacidad de hacerles frente, es por ello que el control se vuelve una dimensión fundamental.

A continuación, mencionaremos lo que se obtiene al combinar las demandas bajas o altas y control bajo o alto:

- *Trabajos pasivos:* son aquellos trabajos con pocas demandas y con poca capacidad de control. Son trabajos pobremente atractivos, con poca motivación de surgir y adquirir nuevas capacidades, ejm.: grupos problemáticos de trabajo.
- *Trabajos activos:* son aquellos trabajos con altas demandas y con alto control, aquí el trabajador podrá asumir sus funciones considerándolas un desafío, dando paso a un estrés positivo y satisfacción, acompañado de una oportunidad de desarrollo personal.

- *Trabajos con baja tensión:* son trabajos de poca demanda que el trabajador podrá controlar, es un trabajo relajado.
- *Trabajos con alta tensión:* son trabajos que requieren ser de demandas altas, con poca capacidad de control, son aquellos trabajos con elevados requerimientos para que el trabajador sea responsable en asumirlas como tal, si este no tuviera la capacidad de darle su lugar a la importancia que se exige, se expondrá en vivenciar un estrés mayor que le podría poner en riesgo a su salud y por ultimo hasta la muerte.

Modelo demanda-control-apoyo social

Según Strain este modelo, fue propuesto por Robert Karasek y Tores Theorell, ellos proponen que el apoyo social eleva las capacidades para hacer frente a una situación de estrés prolongada, siendo un modulador del efecto del estrés y promovedor de la salud. El apoyo social es el tipo de relación con los compañeros y superiores; entonces el modelo de demanda de control y apoyo social, hace una observación en aquellos trabajadores que experimenten grandes demandas, bajo control y apoyo social, siendo propensos a un mayor riesgo de enfermedades si no se maneja una buena política de trabajo, Karasek y Theorell (1990, citado en Marulanda, 2007, p. 19).

Modelo de ajuste entre el individuo y el ambiente laboral

Según Harrison, el modelo propuesto (ajuste entre el individuo y el ambiente laboral) es aquella desorganización que no se ajustan a las necesidades y recursos en el ambiente que no logran complacer al trabajador por las demandas de su entorno y su capacidad para afrontarlas (Mateo, 2013, p. 44).

Ante el modelo presentado por Harrison, se establecerán puntos sobre el afrontamiento y los mecanismos de defensa (Mateo, 2013, p. 45).

- El afrontamiento: consiste en las acciones que efectuó la persona para mejorar su ambiente o entorno llegando a acoplarse al mismo.
- Los mecanismos de defensa: en esta la persona busca contrarrestar su tensión, modificando y direccionando su percepción, para no sentir los desajustes.

1.3.2.4. Síntomas

Existen diversas repuestas como:

- Respuestas fisiológicas: son aquellos procesos fisiológicos en conjunto que dan lugar a un estado en marcha para afrontar el estrés.
- Respuestas psicológicas: es una respuesta del lado emocional, la sensación de respuesta es subjetiva de malestar, y también habrá respuestas de tipo cognitivo y conductual.

Respuesta Fisiológica: es la respuesta ante un estímulo estresor, es la reacción creada en el organismo como respuesta, en él se implican los sistemas nerviosos y endocrino, pero también se puede ver afectado el sistema inmunológico (Mateo, 2013, p.102).

La respuesta empieza por el sistema límbico, que forma parte del cerebro para controlar las emociones. Cuando el cerebro detecta una amenaza, el sistema límbico trabajara con señales provocando al organismo en ponerse en pos de huida o lucha. Las neuronas iniciaran señales al hipotálamo, este se encarga de fabricar la hormona liberadora llamada corticotropina CRH que trabaja hacia la hipófisis, promoviendo la estimulación de la hormona llamada corticotropina ACTH. Esta a su vez cumple la función de incitar la función de las glándulas suprarrenales (Mateo, 2013, p.102).

Para el funcionamiento de las hormonas, éstas serán indistintamente debido a las diversas experiencias y exigencias, sensación de reto positivo, lo normal es que se segregue mucha adrenalina, bajando la segregación de cortisol. Y cuando se sobreponen los sentimientos de incertidumbre y negativos, se produce altos niveles de cortisol y adrenalina (Mateo, 2013, p.104). La intensidad frecuente de mayores segregaciones de hormonas de estrés a la vida, provocan variedad en la forma de los vasos sanguíneos, que al tiempo provocarían problemas cardiovasculares.

Respuestas Emocionales: en las respuestas emocionales encontramos emociones negativas como la ansiedad y el miedo que se relacionan con altas exigencias para dar respuesta de afrontamiento de acuerdo a la magnitud de daño que se percibe (Mateo, 2013, p.108).

- Miedo: sentimiento producto de la sensación de peligro, puede ser de mayor dependiendo de la amenaza.
- Ansiedad: este es un sentimiento de preocupación y desasosiego, su mayor rasgo es que se produce de una ideación que considere una amenaza futura.
- Depresión: caracterizado por una sensación de melancolía, tristeza, derrumbe y abatimiento, es la condición de un estado anímico.

A continuación, alguna de sus afecciones:

- Sentimiento de tristeza, desconsuelo, intensas ganas de llorar y angustia.
- Disminución de energía, apatía, desgano y falta de vitalidad.
- Desesperanza y pesimismo.
- Respuestas somáticas como la pérdida de peso o la anorexia nerviosa y el insomnio.

Respuestas Cognitivas: son afectaciones de pensamiento por parte de las personas que viven inmersas en el estrés, en el trayecto estas se verán deterioradas cognitivamente, ocasionando problemas de concentración, falta de memoria y diversos factores de negatividad (Mateo, 2013, p.109).

- Atención: aquí las personas podrían ser afectadas por su estado emocional, sean por demandas altas o bajas, su capacidad para mantenerse alerta disminuye y su efectividad laboral también.
- Memoria: uno de los grandes problemas que no tienen marcha atrás es recuperar la información ligado al cansancio, la apatía y la depresión, la memoria sufre abatimientos dando lugar a los olvidos frecuentes.
- Pensamiento: el concepto de pensamiento es una sucesión mental que se desarrolla por una interacción que va de la mano con la memoria y la atención, su modo de presentarse es con el lenguaje.

Estado de salud en relación con el estrés: entendemos que el estrés es un modo de enfrentarse a la vida de forma normal, que da paso a la adaptación de las personas en cambios algunos muy importantes de vida. Este no es una enfermedad, pero si puede dar origen a ciertas alteraciones y afecciones, entre ellos se encuentra las gastrointestinales, músculos esqueléticos, cardiovasculares y mentales (Mateo, 2013, p.125).

Enfermedades Cardiovasculares: causadas por la reducción de las vías coronarias de las arterias, por un alto aterosclerosis, algunos la contraen en distinta forma como la hereditaria y otros por excesos de grasas saturadas, ausencia de ejercicios y tabaquismo (Mateo, 2013, p.126).

Enfermedades Gastrointestinales: ya no es novedad su relación con el estrés, se ven de años, algunas de estas enfermedades gastrointestinales son: (Mateo, 2013, p.127).

- La úlcera péptica: son lesiones ulcerosas dentro del estómago, su padecimiento puede ser por causas genéticas, pero también porque al vivir con estrés el sistema nervioso simpático segrega sustancia acida, en la actualidad hay diversas aportaciones en su origen de ser.

- Dispepsia no ulcerosa: sus síntomas son eructos, sonidos abdominales, náuseas, flatulencias, sensación de ardor y sensación de plenitud, esto se debe a la presencia de constantes comúnmente en personas con trastornos de ansiedad.
- El síndrome del colon irritable: es la alteración del normal funcionamiento intestinal relacionado con molestias abdominales, es un trastorno causado por el estrés, aunque estudios no terminaron de que este sea seguro, muchos pacientes afirman su aparición, luego de estar sumergidos al estrés.

Enfermedades Músculo-Esqueléticas: diversos estudios concluyen que los factores psicosociales en el ámbito laboral dan origen a la presencia de trastornos musculo – esqueléticos, algunos afectan los miembros encontrados superiores y ocasionan dolores lumbares (Mateo, 2013, p.127).

Estadísticamente se dice que el cáncer es pronunciado o significativo en las personas que padecen estrés, pero esto aún no es seguro, pero lo que sí es seguro es que el estrés influye en la reacción de los organismos al padecer, y que si no cuidan su conducta negativa este si aparecerá sin a lo largo o corto de su vida (Mateo, 2013, p.127).

1.3.2.5. Causas

Factores de riesgo psicosocial

Según la OIT, afirma que los factores psicosociales en el ámbito laboral, refieren al interactuar entre el medio de trabajo y su ambiente, la percepción que este vivencie dentro de las condiciones propias de la organización, por un lado, el otro, por causa a sus necesidades, cultura y su circunstancia propia externa del trabajo, todo generado por percepciones y experiencias, que pueden contribuir en la salud, su rendimiento y su bienestar del trabajador en su gestión (Marulanda, 2007, p.13).

Según Cooper y Cartwright, indicaron que al no intervenir inmediatamente los riesgos psicosociales, este hará alto el nivel de estrés en el trabajo y por consecuencia se reducirá el compromiso de los empleados con la organización, el puesto y la tarea (Mateo, 2013, p. 140).

Podríamos decir que los factores psicosociales condicionan a favor o en contra del rendimiento de trabajador, su satisfacción, la salud, dando como respuesta de la percepción del trabajador por la interacción de dos potencias, el medio ambiente de trabajo, la satisfacción en el trabajo, el estado o posición de la organización, por un lado y por el otro, su habilidad de afronte, necesidades, sus aspiraciones, cultura, costumbres y situación personal externamente del trabajo (Marulanda, 2007, p. 13).

- a) Trabajo repetitivo o en cadena: nos referimos a trabajos de tiempos reducidos que, a consecuencia de ser igual y repetitivo, ocasionan monotonía y cansancio
- b) Identificación del producto: nos referimos a la proporción de coherencia entre la función que desempeña el trabajador y sus expectativas.
- c) Responsabilidad elevada: nos muestra la magnitud de compromiso del trabajador con su función, el equipo al que pertenece y las personas que se encuentran en él.
- d) Sobrecarga y falta de trabajo: se refiere a la proporción y la contrariedad del trabajo, correspondiente a la habilidad de afronte que este le dará.

Factores de la organización del tiempo de trabajo

Nos referimos al tiempo que dure el trabajo, la cantidad que a este se le otorga, sus horarios, el modo que se ejecuta, impactan en el trabajador tanto física como emocionalmente (Marulanda, 2007, p. 14).

Factores de la modalidad de la gestión y el funcionamiento de la empresa

- a) Función de los trabajadores: nos referimos a la modalidad en como la organización imparte las funciones a sus trabajadores.

- b) Participación de los trabajadores: nos referimos al modo de trabajo de la organización, su modo de aceptación, facilitador de comunicación, toma de decisión, y la accesibilidad o clausura en iniciativa de los trabajadores.
- c) Relaciones en el medio de trabajo: el modo de interactuar entre los trabajadores con sus superiores, subalternos y equipo.
- d) Introducción de cambios en el lugar de trabajo: debido la situación o circunstancia económica o competencia, la empresa se verá obligada a efectuar cambios que darán influencia en el trabajo, sean por cantidad, calidad o estabilidad.
- e) Uso de tecnología o innovación tecnológica: se refiere a los cambios por implementación tecnológica a la temática organizativa, que implicara efectuar cambios como una demanda de adquisición por aprendizaje y clasificación profesional.

Tipo de contrato, estabilidad de trabajo, políticas de ascenso, evaluación del desempeño.

Estresores del ambiente físico, denominado a aquellos factores expuestos que son causales de estrés, perjudicando a los trabajadores, estos elementos no son tomados en cuenta para evitar su aparición o control, son elementos agresivos del ambiente (Mateo, 2013, p.64).

El ruido; los trabajadores con este elemento a su contra, expuesto por largos días podría ocasionarles diversos daños entre los principales la pérdida o disminución de la audición. Además de ocasionar malestar dándoles la sensación de un ambiente hostil de trabajo, provocándoles sensaciones negativas y malestar con desagrado.

Iluminación es otro elemento que podría ocasionar malestar en el trabajador para realizar sus funciones, este debe ser adaptado a las características del área de trabajo y sus actividades.

El ambiente térmico la definimos como ambiente con temperatura y humedad, este tiene gran influencia para un adecuado ámbito laboral.

Ambientes contaminados, denominado a todo aquel ambiente de trabajo que utilicen agentes químicos, que pongan en riesgo la salud de los trabajadores.

Diseño del puesto de trabajo, son aquellos lugares que se les otorgan a los trabajadores para efectuar su trabajo, pero cuyas disposiciones son reducidas.

Tiempo de Trabajo, se refiere a todo aquello que guarda relación con el tiempo de duración y la temporalidad en la actividad de la organización.

Control y autonomía, mencionado por Karasek como todo control excesivo que se pueda otorgar al trabajador en su función le producirá estrés, volviéndose un estresor (Mateo, 2013, p.73).

La carga mental de trabajo es toda carga mental que el trabajador a de hacer durante su función de trabajo (Mateo, 2013, p.73).

El trabajo mental implica que el cerebro ha de dar respuesta a los estímulos que recibe. En el procesamiento de la información que lleva a cabo podemos considerar las siguientes fases:

- Percepción de la información que son todas las señales exteriores de para ejecutar su función.
- Tratamiento de la información: es aquello que se pueda interpretar por el cerebro, en él se evalúan el nivel de interpretación de la información.
- Respuesta: aquí la persona elegirá las posibles respuestas que mejor le asemejan a su objetivo,
- Apremio de tiempo considerado la dificultad de la tarea, mientras haya más trabajo mayor será su tiempo para completarlo.
- Atención, en este punto el trabajador deberá prestar atención a lo que se requiere e importa, el trabajador tiene que dar su atención para seleccionar el contenido requerido para la actividad que realiza.
- Cantidad y dificultad de la tarea, las personas tienden a perder la atención cuando el nivel exigido es pobre y la capacidad de los mismos no se desarrollan, se muestran aburridas, pero siendo lo contrario a mayor exigencia y sentido de trabajo han de mostrarse más eficientes mentalmente y motivados.

En otra instancia se debe buscar que causan las demandas psicológicas emocionalmente en las personas que padecen estrés. Ya que una violación de este acuerdo provocaría emociones negativas y estrés, ya que representaría una amenaza a la idea de la equivalencia desarrollada por el trabajador/a asalariado; mientras, por otro lado, las emociones positivas provocadas por recompensas apropiadas promoverían el bienestar, la salud y supervivencia del trabajador/a, Siegrist (1996, citado en Marulanda, 2007, p. 23).

Las demandas psicológicas emocionales tocan nuestros sentimientos, este trabajo es llamado emocional, porque implican las emociones, para esto se requiere el acercamiento del trabajador con el cliente en el transcurso de su gestión, similares profesionales en esta tarea tenemos a, los docentes, vendedores, camareros, tele operadores, etc.

Antes del cambio y proceso industrial, los empleadores tenían fijada su función y ellos y nadie más sabía por mejor de sus gestiones a lo cual se le denomina como contenido del trabajo (Mateo, 2013, p.77).

Participación y supervisión: El estrés habla de dos posibles formas para el control del trabajo, por un lado lo efectuado por el trabajador es decir su tarea esto gracias a su participación activa, y el otro realizado por la organización por medio de la supervisión de sus funciones (Mateo, 2013, p.77).

Interés por el trabajador: Este comparte la teoría de Siegrist, acerca del postulado sobre el esfuerzo y recompensa, que resulta donde el empleador recibirá la recompensa si realizaba la tarea propuesta, de esta manera la empresa se interesaría emitiendo una recompensa (Mateo, 2013, p.77).

Desempeño de rol, entonces da reflejo a una similitud con nuestra forma de vida, por ser transcurrida con ciertos roles y cada quien lo hace de forma distinta, estas podrían cubrir funciones como el de hijos, familia o hermanos, de este párrafo se desligan puntos a tratar sobre el rol (Mateo, 2013, p.78).

- Conflicto de rol: ocasionado al momento de recibir órdenes que le son contradictorias al trabajador, o van más allá de sus ideales, demandas, organizativos, valores, creencia, ética o moral, que les sea imposible de poder de cumplir.
- Ambigüedad de rol, entendido por la decadencia de claridad para los objetivos cumplidos, responsabilidades y funciones lo que ocasiona confusiones en la persona al no saber lo que quieren conseguir con ella, dando lugar a la inseguridad.
- Sobrecarga de rol, se desencadena cuando a la persona se le otorgan demasiadas obligaciones para hacer en tiempos manejables.

Relaciones interpersonales en el trabajo, es decir, toda persona presenta deseos de ganarse amistades e interactuar en un grupo y pertenecer a él, fuera del trabajo, la familia, amigos o compañeros de área, incluso jefes. Esta es una necesidad que les resulta satisfactorias (Mateo, 2013, p.78).

Tecno-estrés, denominado así por la propagación de las tecnologías informativas y las nuevas comunicaciones, que se presentan en nuestra realidad, ya en casa contamos con distintos dispositivos como las computadoras, ordenadores, internet, correo electrónico, fotografía digital y tabletas (Mateo, 2013, p.78).

Doble Presencia, aquí hablamos de aquellas personas que cumplen un doble rol, como en este caso lo están haciendo las mujeres, siendo trabajadoras y a la vez asumen su papel de madres al cuidado de los hijos e incluso, atendiendo al hombre, un esfuerzo que es mayor que el realizado por los hombres (Mateo, 2013, p.79).

1.3.2.6. Consecuencias

La violencia laboral se asemeja a toda acción, incidentemente apartado de lo entendible, es decir la persona es humillada, lesionada, asaltada, amenazado como respuesta directa por su trabajo (Mateo, 2013, p. 128).

El absentismo laboral en los trabajadores se puede deber a diversos aspectos que haya considerado el empleador, como los trabajos monótonos y repetitivos, para evitar las situaciones negativas el sujeto faltará a sus labores. También contamos con la elevada rotación del personal siendo otra forma de huida, a causa de percepciones adversas de modo psicosocial plasmado por el cambio de puesto o de organización, provocando que el trabajador solicite un cambio de área esperando cubrir sus expectativas, para la situación hará uso de pretextos y si no se le facilita su gusto de cambio, buscará su traslado a otra empresa.

Menor productividad y peor calidad, es decir, la poca seguridad laboral y búsqueda de condiciones, actitudes, en el área y la empresa, puede traer consecuencias de desmejorar en el rendimiento de la productividad, afectando su buena postura y trabajo en la organización, a su vez se exteriorizaran problemas disciplinarios conllevado en muchas condiciones al no ver solución a sus requerimientos, provocando frustración y otorgando conflictos en la organización llegando a materializarse en desacuerdos con los compañeros de aérea o los subalternos.

Según el sexo, hombre o mujer; Según Cooper (2001) el estrés es más propenso en las mujeres, porque este es causado al combinar sus responsabilidades laborales y familiares, por ser multifuncionales en tareas y pensamientos, pueden desarrollar conflictos de roles.

Según la edad se puede desencadenar estrés, así refiere; según Papalia en la etapa adulta emergente de edades entre (20 a 40 años), se puede desencadenar estrés debido a sus conductas o hábitos, este puede variar según su contexto social y su capacidad de afrontamiento, además refiere que en la etapa adulta media entre (41 a 65 años), es la etapa de crisis, los sujetos son muy propensas al estrés por la mayor susceptibilidad que se les desarrolla, entre ellas la depresión, por causa de problemas de salud físico, mental y por posibles factores adversos que aluden poderles ocurrir por su alta susceptibilidad, como:

problemas conyugales, posibles enfermedades, desvalorización, nido vacío, sentimientos e ideas de muerte (Papalia, Wendkos y Duskin, 2009, p.423 -491).

Consecuencias en tecnoestrés

De diversas formas el TIC podría desencadenar una mala exposición sobre todo en una mala ética preventiva como dolores musculares, problemas gastrointestinales, ausencia de sueño, absentismos y otros, además de tener un escaso desaprovechamiento para manejar y aprender de estas herramientas tecnológicas por parte de quienes lo dominan, siendo este de un periodo largo y sin medidas de protección que puede dar paso a lo más severo (Mateo, 2013, p. 91).

Factores Asociados

Según la OIT, los factores psicosociales no son nada sencillos de poder comprender, en su representación existen un sinnúmero de experiencias y percepciones del trabajador, a la vez de numerosos aspectos, a continuación, se mencionan alguno de ellos factores:

- Factores psicosociales.
- Factores psicosociales de riesgo o estresores.
- Riesgos psicosociales.

Factores Psicosociales

Según la OIT, Son aquellas características que se presentan dentro de la organización, es el cómo y la forma en que la realizan. En el trabajo los factores psicosociales abarcan una lista de elementos que las sostiene, como son, las condiciones de la organización, las interacciones, la satisfacción en el trabajo, por el lado organizacional y por el lado personal, tenemos su satisfacción en el trabajo, su rendimiento, experiencias, y percepciones (Moreno y Baez, 2010,p.5).

Factores psicosociales de riesgo o estresores

Son todos aquellos factores psicosociales que son inadecuados dentro de la organización, que podrían provocar daños mayores al darle una provocación de respuesta fisiológicas de estrés en los trabajadores, formándose un ambiente de riesgo, a estresores, es decir factores dentro de la organización que presencian negatividad en la salud y que es perjudicial (Moreno y Baez, 2010,p.9).

Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales no son los factores psicosociales, estos van directo al organismo, son las respuestas al estrés en los trabajadores en el plano de su salud y la alteración de los mismos (Moreno y Baez, 2010,p.17).

Estrés y sexo

Balcázar (2014) investigo en una muestra de 108 docentes de secundaria, de Lima metropolitana, cuyos resultados indican que en el caso de estrés la mujer es más evidente en las féminas frente al masculino, alcanzando un 62% frente a un 46% masculino.

Estrés y edad

Merino y Lucas (2014) investigaron la influencia de la mente como reguladora del estrés laboral en sus funciones en una muestra formada de 106 docentes de colegios de educación primaria pertenecientes a la zona centro de España, 43.4% teniendo una edad comprendida entre los 21 y los 40 años y un 56.6% estaba entre los 41 y los 60 años. Cuyos resultados son que los docentes con alta puntuación en auto eficacia general presentan menores niveles de irritación laboral y burnout, y que los de alta puntuación en autorregulación obtienen puntuaciones más bajas en los niveles de irritación laboral y en los niveles de burnout. Encontrando que la auto eficacia como la autorregulación ejercen un papel modulador en el nivel de estrés.

1.3.3. Engagement y Estrés Laboral

Nizam, Nur, Binti, Santhasaran, y Balasubramaniam (2016), realizaron una investigación Engagement y estrés laboral, la muestra estuvo conformada por docentes al azar en Malasia. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario UWES y la escala de estrés laboral (SBA), los resultados fueron docentes con altos niveles de estrés (37.10%) y un menor nivel de engagement (14%).

Sotelo (2016), realizó una investigación sobre engagement y estrés laboral en docentes de psicología de la universidad Antenor Orrego, Perú. La muestra estuvo formada por 48 docentes de ambos géneros, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Engagement (UWES) y la Escala de Estresores Laborales. Los resultados obtenidos nos permiten evidenciar la existencia de una correlación negativa, de grado medio y significativo entre engagement y estrés laboral y sus respectivos factores.

1.4. Formulación al Problema

¿Existe relación entre engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017?

1.5. Justificación del Estudio

La presente investigación finalmente presenta pertinencia aplicativa ya que a partir de los resultados obtenidos con la variable engagement los directivos podrán diseñar programas y estrategias de visión positiva destinadas a cuidar y desarrollar al personal docente, así mismo el docente podrá desarrollar mejor su desempeño, efectuar mejor sus habilidades, encontrar una visión positiva de su persona y de mecanismos agradables para su salud y vida, para poder brindar una mejor atención a sus alumnos.

Así mismo, con los resultados obtenidos con la variable estrés laboral los directivos podrán diseñar políticas internas preventivas, programas y talleres para disminuir el impacto en la salud y desempeño en los docentes, además se detectara los focos de quiebre que generan mayor problemática, teniendo claro los causantes de este mal, así se podrá gestionar mejores técnicas para

contrarrestarla, dando lugar a sus habilidades y óptimos niveles de desempeño, y por parte del docente deberá ser consiente en desarrollar estrategias de afrontamiento de una manera más saludable reconociéndolas a fin , y finalmente en el caso de los alumnos ,al contar con docentes con índices de menor estrés podrán recibir una mejor calidad de atención.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H1 Existe relación negativa y significativa entre el engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H2 Existe diferencia significativa a nivel del engagement, según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

H3 Existe diferencia significativa a nivel del estrés laboral, según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

H4 Existe relación negativa y significativa entre los factores, del estrés laboral y las dimensiones del engagement en docentes de educación primaria de instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos Generales

Determinar la relación entre engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar si existe diferencia significativa a nivel de engagement según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

Determinar si existe diferencia significativa a nivel de estrés laboral según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

Describir los niveles de engagement y sus dimensiones en una muestra en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

Describir los niveles de estrés laboral y sus factores en una muestra de docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017.

Determinar la relación entre las dimensiones de engagement y los factores del estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de los Olivos, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

Esta investigación fue de tipo correlacional, ya que se determinó la relación entre las variables engagement y estrés laboral en una muestra en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, es decir, procura, calcular o reunir información de forma independiente conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se alude. De la misma manera su objetivo es enlazar variables y estudiar su influencia e interrelación en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño de estudio de la presente investigación fue de tipo no experimental ya que no se maniobran las variables independientes o se posee control directo sobre estas, solo se examinan los fenómenos de la manera que se den en su contexto originario, para poder ser estudiados (Hernández, et al. 2014, p.152).

De igual manera, contiene un diseño no experimental de tipo transaccional – transversal, porque se requiere recoger información en un momento y tiempo determinado (Hernández et al. 2014, p.157).

El método que se utilizó en este estudio fue el método hipotético-deductivo, ya que va de lo general a lo particular. El método deductivo se da cuando inicia de los datos generales válidos, parte de verdades anteriormente decretados como principios generales, para después suministrar a casos de manera individual y verificar así su validez (Popper, 1963).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Engagement

Definición conceptual

El engagement es un estado cognitivo positivo, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por experimentar altos niveles de energía, conexión con su trabajo y percibiéndose a sí mismos capaces de afrontar toda demanda eficazmente (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro y Grau. 2000).

Definición operacional

Puntajes obtenidos a través del de Cuestionario UWES de Schaufeli y Salanova (Utrecht Work Engagement Survey); dimensiones:

- Vigor: Altos niveles de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo, no se fatiga fácilmente y es un componente conductual energético.
- Dedicación: El entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo, la identificación con el trabajo, además de un sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- Absorción: Se refiere a estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando, un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente de disfrute, caracterizada por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente y cuerpo, concentración del esfuerzo y control total sobre la situación.

Variable 2: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés laboral es una respuesta física y emocional por causa de un mal y o desequilibrio a ciertas demandas percibidas, debido a la afectación de los recursos y capacidades que este percibe, para poder hacer frente a lo que considere una exigencia a su persona (OIT, 2016, p.2).

Definición operacional

Puntaje obtenido en la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Indicadores factores:

- Clima organizacional: Se los factores de la organización y la motivación. Obteniendo conductas positivas en la organización. Ítems: 1, 10, 11, 20
- Estructura organizacional: Se refiere a las normas, reglas y procedimientos reconocidos y aceptados por el subordinado. Los ítems: 2, 12, 16, 24
- Territorio organizacional: Adaptación organizacional y alcance y cobertura de la empresa en la ubicación geográfica que se encuentra. Ítems: 3, 15, 22
- Tecnología: Conocimiento de nuevos instrumentos para la eficacia del servicio y la producción. . Los ítems son: 4, 14, 25
- Influencia de líder: Influir en otras personas con el fin de cumplir el objetivo y lograr el desarrollo de los trabajadores. Los ítems son: 5, 6, 13, 17
- Falta de cohesión: El grupo de trabajo no está vinculado y falta de compromiso. Los ítems son: 7, 9, 18, 21
- Responsabilidad de grupo: Cuando se tiene un trabajo que realizar, sabe y respeta que es su trabajo sin consultar las decisiones. Ítems: 8, 19, 23.

Población y Muestra

Población (N):

La población de esta investigación estuvo conformada por 247 docentes del nivel primario de instituciones educativas del distrito de Los Olivos, conformada por 8 colegios nacionales de la UGEL 2.

Tabla 1

Cuadro de distribución por instituciones seleccionadas para esta muestra

Instituciones educativas publicas (Distrito de los Olivos)	Cantidad docente primario (según web: estadística de la calidad educativa “Escale”)
1. C. E “Nuestra Señora de Lourdes” N° 2078	35
2. C. E “Abraham Valdelomar” N° 2022	16
3. C. E “Rosa de Las América” N° 2007	31
4. C. E “Enrique Milla Ochoa”	27
5. C.E “Republica de Uruguay” N° 2087	37
6. C. E “Peru Japón” N° 2096	44
7. C. E “Nuevo Perú”	21
8. C. E N° 2024	36
Total docentes	247

Fuente : propio

Muestra (n):

El tamaño de la muestra fue de 170 docentes de diferentes colegios, de los cuales 97 son del sexo masculino y 73 del femenino, cuyas edades oscilan entre los 20 a 65 años, con un 95% de confianza y un 5% de margen de error.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Muestreo:

El tipo de muestreo empleado para esta investigación fue no probabilístico – intencional, ya que no todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014).

Criterios de inclusión:

Edad: 20 y 65 años de edad.

Sexo: femenino y masculino.

Docentes del nivel primario de la I.E.P's pertenecientes al distrito de Los Olivos.

Criterios de exclusión:

- ✓ Que no sean del nivel primario de Lima Norte.
- ✓ Menor de 20 o mayores de 65 años.
- ✓ Que dejen el cuestionario incompleto.
- ✓ Que tengan más de una opción marcada por pregunta.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Cuestionario Uwes de Schaufeli y Salanova (Utrecht Work Engagement Survey)

El cuestionario Uwes Engagement , fue creada por Schaufeli, Salanova, González, Roma y Bakker en el año 2002, bajo la propuesta de Cristina Maslach, autora del “inventario de escala burnout” y Michael Leiter, siendo adaptado más adelante en el Perú por Manuel Fernández Arata y Marisut Guimet Castro (2015), este cuestionario mide el nivel de engagement en el trabajador de manera individual como colectiva, de la edad de 18 años en adelante. Cuenta de 15 items, su duración es de 15 minutos aproximadamente.

Ficha técnica

- Nombre : Cuestionario Uwes de Engagement.
- Autor : Wilmar B .Schaufeli, Arnold B. Bakker y Marisa Salanova.
- Adaptación : Perú –Lima,Lic. Manuel Fernández Arata y Lic. Marisut Guimet Castro.
- Año : 2015
- Objetivos : Conocer el grado de engagement individual y considerando su capacidad de afronte y mente positiva
- Materiales : Manual y hojas de respuesta
- Administración : Individual y colectiva, a individuos cuyas edades oscilen entre 25 y 65 años.
- Calificación e Interpretación: Describir el procedimiento de calificación en interpretación.
- Normas de calificación : El instrumento tiene como tipo de respuesta la técnica Likert, teniendo como puntuación del 0 a 6

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre

➤ Todos los items son directos.

Dimensiones:

- ✓ **Dedicación:** Comprende de 5 ítems que indica un estado de entusiasmo, la inspiración y el orgullo respecto al trabajo, la identificación con el trabajo, además de un sentimiento de significación, inspiración, orgullo y reto por el trabajo.
- ✓ **Vigor:** Comprende de 5 ítems que indica un estado de altos niveles de energía mientras se trabaja, unidos a la persistencia y un fuerte deseo por esforzarse por el trabajo, no se fatiga fácilmente y es un componente conductual energético.
- ✓ **Absorción:** Comprende de 5 ítems que indica un estado de estar plenamente concentrado y feliz realizando el trabajo, de manera que cuesta abandonarlo, el tiempo se pasa volando, un estado psicológico de experiencia óptima y totalmente de disfrute, caracterizada por la atención focalizada, claridad mental, unión de mente y cuerpo, concentración del esfuerzo y control total sobre la situación.

Aspectos psicométricos:

Validez

Su validez obtenida fue realizado por el estadístico de la V de Aiken, mostrando así su grado de significancia, conformando todos los ítems con el resultado de 1.00.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, en una muestra de docentes de educación básica, fue aceptable con el método de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.79, 0.82 y 0.66 entre dimensiones y en tipo de correlación 0.86.

Piloto

Para corroborar la validez y confiabilidad de este cuestionario se realizó una prueba piloto conformando un total de 50 docentes de nivel primario de instituciones públicas del distrito de Los Olivos, reafirmando la fiabilidad como validez. Primero se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,955 para la prueba total con sus dimensiones.

Coeficiente de validez de la prueba según la V de Aiken

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Escurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N (C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del cuestionario, en este caso 1 y 0 (acuerdo y desacuerdo).

Escurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,05, es necesario contar con la aprobación de 4 jueces como mínimo (en el caso de que sean 5 jueces).

Tabla 2

Cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli y Salanova, según el Coeficiente V. de Aiken.

ITEM	TA	J1	J2	J3	J4	J5	AIKEN (V)
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	5	1	1	1	1	1	1.00
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	5	1	1	1	1	1	1.00
15	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 2 se observa que los resultados de la V de Aiken en el cuestionario de engagement. Los valores obtenidos indican que ningún ítem deberá ser eliminado, quedando la prueba original con 15 ítems.

El Cuestionario de Engagement, según la prueba binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece la Ho y la Ha:

Ho: La proporción de los jueces es de 0.50, por lo tanto, la prueba no tiene validez de contenido.

Ha: La proporción de los jueces es diferente de 0.5, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 3

Validez de contenido del Cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli y Salanova, según la Prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez1	Grupo 1	SI	15	1,00	,50	,000
	Total		15	1,00		
Juez2	Grupo 1	SI	15	1,00	,50	,000
	Total		15	1,00		
Juez3	Grupo 1	SI	15	1,00	,50	,000
	Total		15	1,00		
Juez4	Grupo 1	SI	15	1,00	,50	,000
	Total		15	1,00		
Juez5	Grupo 1	SI	15	1,00	,50	,000
	Total		15	1,00		

En la tabla 3 se observa que los resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 15 ítems tiene validez de contenido.

Confiabilidad por consistencia interna

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Alarcon, 1991, p. 302-304).

Método Alfa de Cronbach

El coeficiente *alfa de Cronbach* es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa *confiabilidad* nula y 1 representa *confiabilidad* total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567).

Tabla 4

Confiabilidad según Alfa de Cronbach del cuestionario UWES

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	15

En la tabla 4 se puede percibir que los resultados muestran un coeficiente alfa del Cronbach del test total es de 0.844, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Confiabilidad por el método de división por mitades

Díaz (1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008) sostiene que el procedimiento de la división en dos mitades para el cálculo de la fiabilidad consiste en la construcción de dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares.

Dicha fiabilidad se obtiene calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, p. 377, citado en Ferreras, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 5

Confiabilidad para el cuestionario UWES de Engagement según coeficiente de dos mitades de Guttman

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,816
		N de elementos	8 ^a
	Parte 2	Valor	,715
		N de elementos	7 ^b
	N total de elementos		15
Correlación entre formularios			,568
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,724
	Longitud desigual		,725
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,723

En la tabla 5 se muestra una correlación de 0.723 entre ambas mitades, lo que implica una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Baremos

Los baremos consisten en asignar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119).

A continuación, se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra piloto:

Tabla 6*Baremos para el cuestionario de Engagement para la población docente*

Nivel	Pc	Area1	Area2	Area3	Total
	1				
	2	0 a 8	0 a 7	0 a 8	0 a 23
	3				
	4	9 a 15	8 a 13	9 a 14	24 a 50
	5				
	6				
	7				
	8			15	51 a 61
Muy bajo	9				
	10	16 a 18		16	
	15	19 a 22			62 a 64
Bajo	20			17 a 19	65 a 66
	25	23	14 a 20		67 a 68
	30		21	20	69
	35	24	22	21	70 a 71
	40		23	22	72 a 73
	45	25	24	23	74 a 75
	50		25	24	76
	55	26		25	77
	60		26	26	
	65			27	78
	70	27			
Promedio	75	28		28	79 a 80
	80		27		
	85	29			81 a 82
	90		28		83 a 84
	91				
Alto	92		29	29	85
	93				
	94				
	95				
	96				86 a 87
	97				
	98				88
Muy Alto	99	30	30	30	89
Media		25.2800	24.1400	23.9000	73.3200
Desviación estándar		4.31438	4.46762	5.14385	11.13450

En la tabla 6 se presenta la muestra los rangos percentiles de la prueba de engagement obtenidos con la muestra piloto.

Cuestionario de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

El cuestionario sobre estrés laboral, creado por Ivancevich & amp; Matteson en el año 1986 descendiente de España, siendo adaptado más adelante en el Perú por Suarez Tunanñaña, Ángela (2013), este cuestionario mide el nivel de estrés laboral en el trabajador de manera individual como colectiva, de la edad de 18 años en adelante. conta de 25 items, su duración es de 15 minutos aproximadamente.

Nombre	: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.
Autor	: OIT-OMS; sustentada por Ivancevich y Matteson
Adaptación	: Perú – Lima, Mg. Ángela Suárez Tunanñaña
Año	: 2013
Objetivo	: Identificar el grado de estrés laboral individual y sus dimensiones.
Materiales	: Manual, cuadernillo, hoja de respuesta
Administración	: Individual y colectiva, a individuos cuyas edades oscilen entre 25 y 67 años.
Calificación e Interpretación:	Describir el procedimiento de calificación en interpretación.
Normas de calificación	: El instrumento tiene como tipo de respuesta la técnica Likert, teniendo como puntuación del 0 a 6

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre

➤ Lo items son directos

Dimensiones:

- ✓ **Clima organizacional:** Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los trabajadores.
- ✓ **Estructura organizacional:** Sistema utilizado para definir una ubicación dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y donde se reporta dentro de la organización.
- ✓ **Tecnológica:** Conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos empleados en un determinado campo o sector.
- ✓ **Influencia del líder:** El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distingue de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.
- ✓ **Territorio organizacional:** Lugar o área delimitada bajo la propiedad de una persona o un grupo, una organización o una institución.
- ✓ **Falla de cohesión:** Unión o relación estrecha entre personas o cosas.
- ✓ **Respaldo del grupo:** Apoyo o protección al grupo.

El estrés laboral es un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia de estrés. Podemos decir que determinados estímulos del entorno laboral pueden constituir una importante causa de estrés (OIT, 2016).

Aspectos psicométricos

Validez

Su validez fue realizada a través del criterio de jueces, de un total de 5 jueces , cuyo estadístico utilizado fue el método de la V de aiken, mostrando así su grado de significancia, conformando todos los ítems con el resultado de 0.80 (Suarez, 2015).

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, en una muestra de tele operadores fue aceptable con el método de Alfa de Cronbach, dando como resultado 0.966 (Suarez, 2015).

Piloto

Para corroborar la validez y confiabilidad de este cuestionario se realizó una prueba piloto conformando un total de 50 docentes de nivel primario de instituciones públicas del distrito de Los Olivos, reafirmando la fiabilidad como validez. Primero utilizando el estadístico de alfa de Crombash, cuyo resultado es 0,955 para la prueba total con sus dimensiones.

Coeficiente de validez de la prueba según la V de Aiken

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, y a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. Tal como lo señala Ecurra (1988, p. 107), la fórmula utilizada para determinar la validez de contenido fue la siguiente:

$$V = \frac{S}{(N (C - 1))}$$

En donde S, es igual a la sumatoria de Si (valor asignado por el Juez), N es el número de jueces y C, constituye el número de valores del cuestionario, en este caso 1 y 0 (acuerdo y desacuerdo).

Ecurra (1988, p. 108) afirma que para que un ítem se considere válido, con un nivel de significancia de 0,05, es necesario contar con la aprobación de 4 jueces como mínimo (en el caso de que sean 5 jueces).

Tabla 7

Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según el Coeficiente V. de Aiken

ITEM	TA	J1	J2	J3	J4	J5	(V)
1	5	1	1	1	1	1	1.00
2	4	1	1	1	1	0	0.80
3	5	1	1	1	1	1	1.00
4	5	1	1	1	1	1	1.00
5	5	1	1	1	1	1	1.00
6	5	1	1	1	1	1	1.00
7	5	1	1	1	1	1	1.00
8	5	1	1	1	1	1	1.00
9	5	1	1	1	1	1	1.00
10	5	1	1	1	1	1	1.00
11	5	1	1	1	1	1	1.00
12	5	1	1	1	1	1	1.00
13	5	1	1	1	1	1	1.00
14	4	1	1	1	1	0	0.80
15	5	1	1	1	1	1	1.00
16	5	1	1	1	1	1	1.00
17	5	1	1	1	1	1	1.00
18	5	1	1	1	1	1	1.00
19	5	1	1	1	1	1	1.00
20	5	1	1	1	1	1	1.00
21	5	1	1	1	1	1	1.00
22	5	1	1	1	1	1	1.00
23	5	1	1	1	1	1	1.00
24	4	1	1	1	1	0	0.80
25	5	1	1	1	1	1	1.00

En la tabla 7 se observa que los resultados de la V de Aiken en la escala de estrés laboral. Los valores obtenidos indican que ningún ítem deberá ser eliminado, quedando la prueba original con 25 ítems.

La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según la prueba binomial

Para obtener la interpretación de resultados de la Prueba Binomial, se establece el H_0 y la H_a :

H_0 : La proporción de los jueces es de 0.50, por lo tanto la prueba no tiene validez de contenido.

H_a : La proporción de los jueces es diferente de 0.5, por lo tanto, si hay concordancia entre los jueces y la prueba es válida.

Tabla 8

Validez de contenido de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS según la Prueba Binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. prueba	Significación de exacta (bilateral)
juez1	Grupo 1	SI	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
juez2	Grupo 1	SI	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
juez3	Grupo 1	SI	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
juez4	Grupo 1	SI	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		
juez5	Grupo 1	SI	25	1,00	,50	,000
	Total		25	1,00		

En la tabla 8 se observa que los resultados son menores a 0.05, por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a para los ítems, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 25 ítems tiene validez de contenido.

Confiabilidad por consistencia interna

Nunnally y Bernstein (1995, p. 253) señalan que la consistencia interna describe estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Existen diversos métodos para calcular este tipo de

coeficiente, siendo los más usados: Alfa de Cronbach y el método de división por mitades (Barraza, 2007).

Método Alfa de Cronbach

El coeficiente *alfa de Cron Bach* es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa *confiabilidad* nula y 1 representa *confiabilidad* total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567).

Tabla 9

Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	25

En la tabla 9 se puede apreciar que los resultados muestran un coeficiente alfa del Cronbach del test total es de 0.955, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Método de división por mitades

Sostiene que el procedimiento de la división en dos mitades para el cálculo de la fiabilidad consiste en la construcción de dos formas paralelas del mismo test seleccionando por un lado los elementos que ocupan los lugares pares, y por otro los que ocupan los lugares impares (Barraza, 2007).

Dicha fiabilidad se obtiene calculando el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades paralelas y corrigiendo posteriormente el coeficiente obtenido a través de la fórmula Spearman-Brown (Díaz, 1993, citado en Ferreras, p. 377, 2008). Si el coeficiente es mayor a 0.70, la prueba es confiable.

Tabla 10

Confiabilidad para la escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, según coeficiente de dos mitades de Guttman.

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,929
		N de elementos	13 ^a
	Parte 2	Valor	,914
		N de elementos	12 ^b
	N total de elementos		25
Correlación entre formularios			,835
Coeficiente de Spearman-Longitud igual			,910
Brown	Longitud desigual		,910
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,886

La tabla 10 se muestra una correlación de 0.886 entre ambas mitades, lo que implica una elevada confiabilidad por el método de las dos mitades.

Baremación

Los baremos consisten en asignar a cada posible puntuación directa un valor numérico (en una determinada escala) que informa sobre la posición que ocupa la puntuación directa (y por tanto la persona que la obtiene) en relación con los que obtienen las personas que integran el grupo normativo donde se bareman las pruebas (Abad, Garrido, Olea, y Ponsoda, 2006, p.119)

A continuación, se presentan los percentiles para cada una de los componentes y el puntaje total de la muestra piloto:

Tabla 11

Baremos para la escala de estrés laboral de la OIT laboral para la población docente.

Nivel	Pc	Area1	Area2	Area3	Area4	Area5	Area6	Area7	Total
	1								
	2								
	3								
	4	0	0 a 1	0	0	0	0 a 1		0 a 6
	5								
	6	1 a 3	2	1					7 a 16
	7								
	8								
Muy bajo	9								
	10		3	2			2 a 3		
	15				1 a 2	1			17 a 25
Bajo	20		4				4	1	26
	25			3					
	30	4		4					27 a 31
	35	5	5 a 6		3 a 4	2 a 3	5		32 a 37
	40	6		5			6	2 a 3	38 a 39
	45			6	5		7	4	40
	50		7 a 8		6 a 7	4	8	5	41 a 43
	55	7	9	7					44 a 52
	60	8			8	5	9	6	53 a 54
	65	9 a 10	10						55
	70	11		8	9	6	10	7	56 a 67
Promedio	75	12 a 14	11				11	8	68 a 78
	80	15		9 a 10	10 a 11		12		79 a 80
	85	16	12 a 13		12 a 15				81 a 82
	90	17 a 18	14	11			13	9	83 a 85
	91								
Alto	92				16	7	14	10 a 11	86 a 91
	93								
	94	19 a 20		12 a 13					
	95								
Muy Alto	96		15	14 a 15	17	8 a 9	15 a 16	12 a 13	92 a 93
	97								
	98		16						94 a 111
	99	21	mas	a 16 mas	a 18 mas	a 10 a mas	17	14 a	
Media		9.38	8.72	7.08	7.96	4.80	8.32	5.54	51.80
Desviación estándar		6.114	4.141	4.145	5.533	2.688	4.269	3.840	26.643

La tabla 11 muestra los rangos percentiles de la prueba de estrés laboral obtenidos con la muestra piloto.

2.4. Métodos de análisis de datos

Estadísticos descriptivos:

- Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- Frecuencia: Para saber que niveles se presentan con más frecuencia.
- Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.

Prueba de normalidad:

- Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

Estadística inferencial:

- Correlación Rho de Spearman Para hallar la relación entre ambas variables, no paramétricas.
- U de Mann-Whitney: Para determinar si existen diferencias entre dos muestras, no paramétricas.
- Prueba de Kruskal-Wallis: Para determinar si existen diferencias entre tres a más muestras, no paramétricas.

2.5. Aspectos éticos

Se guardó la identidad y la confidencialidad de las personas que participaron en el estudio y de los resultados que se obtuvieron.

Se expresó clara y abiertamente a los participantes el propósito y alcances del estudio a través del consentimiento informado y se respetará su intimidad durante la encuesta.

Se estableció el derecho de los participantes a retirarse de la investigación en el momento que lo deseen y por las circunstancias que ellos juzgaron convenientes.

III. RESULTADOS

Tabla 12

Estadísticos Descriptivos de Engagement

	Dedicación	Vigor	Absorción	Total Engagement
Media	20,75	20,76	21,82	63,31
Mediana	29,00	28,50	29,00	81,00
Moda	30	30	30	90
Desviación estándar	11,925	11,638	10,363	33,539
Asimetría	-,790	-,750	-,737	-,793
Curtosis	-1,234	-1,264	-1,282	-1,229

En la presente tabla se observa que el nivel de engagement en la muestra es bajo (P.d. 63,31 equivalente a Pc 15), ello quiere decir que los docentes presentan baja desmotivación y optimismo en sus centros laborales. La dimensión dedicación presenta un nivel bajo (P.d.20.75) equivalente a Pc 15), la dimensión vigor presenta un nivel promedio (P.d. 20.76) equivalente a Pc 25) y por último la dimensión absorción presenta un nivel promedio (P.d. 21.82) equivalente a Pc 35).

La mediana es de 81 con un (P.c 85) equivalente a un nivel alto. La moda es de 90 (P.c. 99), equivalente a un nivel muy alto. La desviación estándar es P.d. 33.53 (Pc.4), que equivale a un nivel de dispersión muy baja. Los puntajes de Asimetría revelan que engagement y sus dimensiones presentan una curva simétrica. A nivel de la curtosis se encuentra una curva de tipo mesocúrtica en engagement total y sus dimensiones.

Tabla 13

Niveles de engagement según la dimensión dedicación

	F	%
Muy bajo	50	29.4
Bajo	7	4.1
Promedio	26	15.3
Alto	7	4.1
Muy alto	80	47.1
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 47.1% (80) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 29.4 % (50) con un nivel muy bajo y un 15.3% (26) de un nivel promedio.

Tabla 14

Niveles de engagement según la dimensión vigor

	F	%
Muy bajo	49	28.8
Promedio	28	16.5
Alto	11	6.5
Muy alto	82	48.2
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 48.2% (82) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 28.8 % (49) con un nivel muy bajo y un 16.5% (28) de un nivel promedio.

Tabla 15*Niveles de engagement según la dimensión absorción*

	F	%
Muy bajo	50	29.4
Bajo	5	2.9
Promedio	28	16.5
Alto	7	4.1
Muy alto	80	47.1
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 47.1% (80) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 29.4 % (50) con un nivel muy bajo y un 16.5% (28) de un nivel promedio.

Tabla 16*Niveles de engagement en general*

	F	%
Muy bajo	52	30.6
Bajo	5	2.9
Promedio	22	12.9
Alto	13	7.6
Muy alto	78	45.9
Total	170	100.0

Como resultado total en la siguiente tabla se aprecia que el 45.9% (78) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 30.6 % (52) con un nivel muy bajo y un 12.9% (22) de un nivel promedio.

Tabla 17*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		Dedicación	Vigor	Absorción	Total Engagement
N		170	170	170	170
Parámetros normales ^{a,b}	Media	20.75	20.76	21.82	63.31
	Desviación estándar	11.925	11.638	10.363	33.539
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.267	.263	.279	.245
	Positivo	.219	.214	.215	.213
	Negativo	-.267	-.263	-.279	-.245
Estadístico de prueba		.267	.263	.279	.245
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

La presente tabla nos muestra los puntajes de engagement y sus dimensiones, quienes no se ajustan a una distribución normal ($p < 0.05$). Esto justifican el uso de estadísticos no paramétricos. Por tanto, se utilizó la Prueba Rho de Spearman.

Tabla 18*Estadísticos descriptivos de Estrés Laboral*

	Clima Organizacional	Estructura organizacional	Influencia de Tecnología	Influencia de líder	Territorio Organizacional	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Total Estrés
Media	12.11	13.13	10	6.93	8.49	12.62	9.01	72.28
Mediana	12	13	11	7	9	13	9	71.5
Moda	16	19	13	6	11	18	14	54
Desviación estándar	5.149	5.142	3.779	2.896	4.062	5.114	4.619	26.58
Asimetría	-0.232	-0.437	-0.362	0.16	-0.16	-0.402	-0.272	-0.41
Curtosis	-1.014	-0.768	-0.665	0.911	-1.073	-0.825	-1.215	-0.862

En la presente tabla se observa el nivel de estrés en la muestra es Promedio (P.d 72.28 equivalente aun Pc. 75), es decir que presencian cansancio y agotamiento de forma moderada. A nivel de las áreas, se aprecia que estructura organizacional, presenta el promedio percentil más alto.

La mediana es de 71.50 (Pc. 75, nivel promedio) y la moda es de 54 (Pc 60, nivel promedio) y La desviación estándar es 26.58 (lo que influye un nivel de dispersión moderado. Los puntajes de asimetría muestran que la curva es simétrica en todos los casos. Los puntajes de curtosis muestran que influencia del líder tiene curva leptocurtica, mientras que en el resto de áreas y el puntaje total la curva es mesocurtica.

Tabla 19

Niveles de estrés laboral en el área I: clima organizacional

	F	%
Muy bajo	6	3.5
Promedio	85	50.0
Alto	70	41.2
Muy alto	9	5.3
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 50.0% (85) de la muestra presenta un nivel promedio, seguido de un 41.2 % (70) con un nivel alto y un 5.3% (9) de un nivel muy alto.

Tabla 20

Niveles de estrés laboral en el área II: Estructura organizacional

	F	%
Muy bajo	4	2.4
Bajo	8	4.7
Promedio	51	30.0
Alto	28	16.5
Muy alto	79	46.5
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 46.5% (79) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 30.0 % (51) con un nivel promedio y un 16.5% (28) de un nivel muy alto.

Tabla 21

Niveles de estrés laboral en el área III: Tecnología

	F	%
Muy bajo	1	.6
Bajo	5	2.9
Promedio	57	33.5
Alto	33	19.4
Muy alto	74	43.5
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 43.5% (74) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 33.5 % (57) con un nivel promedio y un 19.4 % (33) de un nivel alto.

Tabla 22

Niveles de estrés laboral en el área IV: Influencia del líder

	F	%
Muy bajo	3	1.8
Bajo	10	5.9
Promedio	128	75.3
Alto	27	15.9
Muy alto	2	1.2
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 75.3% (128) de la muestra presenta un nivel promedio, seguido de un 15.9 % (27) con un nivel alto y un 5.9% (10) de un nivel bajo.

Tabla 23

Niveles de estrés laboral en el área V: Territorio Organizacional

	F	%
Muy bajo	3	1.8
Bajo	3	1.8
Promedio	56	32.9
Muy alto	108	63.5
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 63.5% (108) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 32.9 % (56) con un nivel promedio y un 1.8% (3) de un nivel bajo y muy bajo.

Tabla 24

Niveles de estrés laboral en el área VI: falta de cohesión

	F	%
Muy bajo	4	2.4
Bajo	6	3.5
Promedio	69	40.6
Alto	13	7.6
Muy alto	78	45.9
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 45.9% (78) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 40.6 % (69) con un nivel promedio y un 7.6% (13) de un nivel alto.

Tabla 25

Niveles de estrés laboral en el área VII: respaldo de grupo

	F	%
Muy bajo	6	3.5
Bajo	5	2.9
Promedio	69	40.6
Alto	11	6.5
Muy alto	79	46.5
Total	170	100.0

En la presente tabla se aprecia que el 46.5% (79) de la muestra presenta un nivel muy alto, seguido de un 40.6 % (69) con un nivel promedio y un 6.5% (11) de un nivel alto.

Tabla 26

Niveles de Estrés en general

	F	%
Muy bajo	4	2.4
Bajo	5	2.9
Promedio	85	50.0
Alto	3	1.8
Muy alto	73	42.9
Total	170	100.0

Como resultado total, en la siguiente tabla se aprecia que el 50.0% (85) de la muestra presenta un nivel promedio, seguido de un 42.9 % (73) con un nivel muy alto y un 2.9% (5) de un nivel bajo.

Tabla 27*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

		Clima	Estruc.		Influencia	Territorio	Falta de	Respaldo	Total
		Organiza	Organiza	Tecnología	del líder	Organiza.	cohesión	de grupo	Estrés
N		170	170	170	170	170	170	170	170
Parámetros normales ^{a,b}	Media	12.11	13.13	10.00	6.93	8.49	12.62	9.01	72.35
	Desviación estándar	5.149	5.142	3.779	2.896	4.062	5.114	4.619	26.743
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.178	.153	.186	.126	.155	.192	.206	.179
	Positivo	.109	.109	.110	.126	.095	.117	.104	.093
	Negativo	-.178	-.153	-.186	-.121	-.155	-.192	-.206	-.179
Estadístico de prueba		.178	.153	.186	.126	.155	.192	.206	.179
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

La presente tabla nos muestra los puntajes de estrés laboral y sus áreas no se ajustan a una distribución normal ($p < 0.05$). Esto justifican el uso de estadísticos no paramétricos. Por tanto, se utilizó la Prueba Rho de Spearman.

Tabla 28*Relación entre el engagement y el sexo*

	Dedicación	Vigor	Absorción	Total Engagement
U de Mann-Whitney	1470,000	1714,000	1731,000	1432,000
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,000

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo establece diferencias significativas a nivel de las dimensiones dedicación, vigor, absorción y total ($P < 0.05$).

Tabla 29*Relación entre el engagement y el sexo, por rangos*

Sexo		N	Rango promedio
Dedicación	Mujer	73	57.14
	Hombre	97	106.85
Vigor	Mujer	73	60.48
	Hombre	97	104.33
Absorción	Mujer	73	60.71
	Hombre	97	104.15
Total Engagement	Mujer	73	56.62
	Hombre	97	107.24

En la presente tabla se aprecia la diferencia significativa por sexo, los hombres frente a las mujeres, obteniendo los hombres ($r=107,24$), frente a las mujeres con solo ($r=56.62$).

Tabla 30*Relación entre el Engagement y la edad*

	Dedicación	Vigor	Absorción	Total Engagement
Chi-cuadrado	4,981	2,515	3,436	3,084
gl	1	1	1	1
Sig. asintótica	,026	,113	,064	,079

En la presente tabla se aprecia que la edad solo establece diferencias significativas en la dimensión dedicación ($p < 0.05$), y en las dimensiones vigor y absorción no establece diferencia significativas son ($p > 0.05$).

Tabla 31*Relación entre el Engagement y la edad, por rangos*

	Edad	N	Rango promedio
Dedicación	20 a 40 años	15	110,93
	41 a 65 años	155	83,04
Vigor	20 a 40 años	15	103,57
	41 a 65 años	155	83,75
Absorción	20 a 40 años	15	106,57
	41 a 65 años	155	83,46
Total Engagement	20 a 40 años	15	106,07
	41 a 65 años	155	83,51

En la presente tabla se aprecia la diferencia significativa en la dimensión dedicación entre edad de rango 20 a 40 años, ($r=110,93$).

Tabla 32*Relación entre el estrés y el sexo*

	Clima Organiza.	Estruc. Organiza.	Influencia de Tecnología	Influencia de líder	Territorio Organiza.	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Total Estrés
U de Mann-Whitney	1379,50 0	1339,000	1738,000	2833,000	1913,000	1519,000	1735,50 0	1442,50 0
Sig. asintótica (bilateral)	,000	,000	,000	,025	,000	,000	,000	,000

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo establece diferencias significativas en la variable estrés laboral ($p < 0.05$).

Tabla 33

Relación entre el estrés y el sexo, por rangos:

Sexo		N	Rango promedio
Clima Organizacional	Mujer	73	115.10
	Hombre	97	63.22
Estructura Organizacional	Mujer	73	115.66
	Hombre	97	62.80
Tecnología	Mujer	73	110.19
	Hombre	97	66.92
Influencia del líder	Mujer	73	95.19
	Hombre	97	78.21
Territorio organizacional	Mujer	73	107.79
	Hombre	97	68.72
Falta de cohesión	Mujer	73	113.19
	Hombre	97	64.66
Respaldo de grupo	Mujer	73	110.23
	Hombre	97	66.89
Total Estrés	Mujer	73	114.24
	Hombre	97	63.87

En la presente tabla se aprecia la diferencia significativa por sexo, mujeres y hombres, obteniendo las mujeres ($r=114,24$), frente a los hombres con un ($r=63,87$).

Tabla 34*Relación entre el estrés y la edad*

	Clima Organiza.	Estruc. Organiza.	Tecnología	Influencia de líder	Territorio Organiza.	Falta de cohesión	Respaldo de grupo	Total Estrés
Chi-cuadrado	,926	2,967	1,083	,947	,012	1,675	3,035	1,490
gl	1	1	1	1	1	1	1	1
Sig. asintótica	,336	,085	,298	,330	,912	,196	,082	,222

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en la variable estrés laboral ($P > 0.05$).

Tabla 35

Correlación entre las dimensiones de Engagement y Estrés laboral

		Correlaciones				Total Engagement
Rho de Spearman			Dedicación	Vigor	Absorción	
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-,554**	-,528**	-,505**	-,578**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	-,667**	-,571**	-,560**	-,617**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Tecnología	Coeficiente de correlación	-,607**	-,599**	-,572**	-,634**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Influencia del líder	Coeficiente de correlación	-,193*	-,139	-,177*	-,172*
		Sig. (bilateral)	.012	.070	.021	.025
		N	170	170	170	170
	Territorio organizacional	Coeficiente de correlación	-,570**	-,458**	-,477**	-,523**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	-,701**	-,586**	-,588**	-,643**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Respaldo de grupo	Coeficiente de correlación	-,646**	-,549**	-,537**	-,583**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170
	Total Estrés	Coeficiente de correlación	-,658**	-,571**	-,573**	-,638**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000
		N	170	170	170	170

En la presente tabla se aprecia que existe relación significativa, negativa y de intensidad media entre engagement y estrés laboral en su Total ($r=-0,638$), a continuación describimos por cada dimensión en ambas variables;

Existe relación significativa entre la dedicación de engagement y las siguientes dimensión de estrés laboral; clima organizacional ($r = -.554^{**}$), estructura organizacional ($r = -.667^{**}$), tecnología ($r = -.607^{**}$), territorio organizacional ($r = -.570^{**}$), falta de cohesión ($r = -.701^{**}$) y respaldo de grupo ($r = -.646^{**}$) y un total de ($-.658^{**}$).

Existe relación significativa entre la vigor de engagement y las siguientes dimensión de estrés laboral; clima organizacional ($-.528^{**}$), estructura organizacional ($r = -.571^{**}$), tecnología ($r = -.599^{**}$), territorio organizacional ($r = -.458^{**}$), falta de cohesión ($r = -.586^{**}$), respaldo de grupo ($r = -.549^{**}$) y un total de ($-.571^{**}$).

Existe relación significativa entre la absorción de engagement y las siguientes dimensión de estrés laboral; clima organizacional ($-.505^{**}$), estructura organizacional ($r = -.560^{**}$), tecnología ($r = -.572^{**}$), territorio organizacional ($r = -.477^{**}$), falta de cohesión ($r = -.588^{**}$), respaldo de grupo ($r = -.537^{**}$) y un total de ($-.573^{**}$).

Existe relación significativa entre los total de engagement y los totales de las siguientes dimensión de estrés laboral; clima organizacional ($-.578^{**}$), estructura organizacional ($r = -.617^{**}$), tecnología ($r = -.634^{**}$), territorio organizacional ($r = -.523^{**}$), falta de cohesión ($r = -.643^{**}$), respaldo de grupo ($r = -.583^{**}$) y un total de ($-.638^{**}$).

Existe relación significativa en la dimensión dedicación de engagement y la dimensión de estrés laboral; influencia de líder ($r = -.193$).

Existe relación significativa en la dimensión vigor de engagement y la dimensión de estrés laboral; influencia de líder ($r = -.139$).

Existe relación significativa en la dimensión absorción de engagement y la dimensión de estrés laboral; influencia de líder ($r = -.177$).

Existe relación significativa en el total de engagement y la dimensión de estrés laboral; influencia de líder ($r = -.172$).

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que existe relación inversa negativa de intensidad media entre la variable engagement y estrés laboral, en docentes de instituciones públicas de nivel primario en el distrito de Los Olivos. Estos resultados coinciden con los encontrados por Nizam, Nur, Binti, Santhasaran, y Balasubramaniam (2016), quien realizó una investigación en docentes de nivel primario de instituciones educativas en Malasia, cuyos resultados muestran una relación inversa, negativa y significativa entre el estrés laboral y el engagement de los docentes primarios. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los propios docentes quienes manifestaron estar sumamente estresados y decepcionados, por las condiciones laborales impuestas por el estado, hecho que ha generado que no se sienten comprometidos con la institución. En esta línea Cooper y Cartwright, indicaron que al no intervenir inmediatamente los riesgos psicosociales, este hará alto el nivel de estrés en el trabajo y por consecuencia se reducirá el compromiso de los empleados con la organización, el puesto y la tarea (Mateo, 2013, p. 140).

En este primer punto se obtuvieron diferencias estadísticamente significativas entre la variable engagement y sexo, obteniendo como resultado un mayor engagement en los hombres a comparación de las mujeres, es decir el género masculino tomadas en la investigación poseen un alto porcentaje en las dimensiones de dedicación, vigor y absorción ($r=107,24$) en comparación al grupo de féminas que obtuvieron ($r=56.62$). Estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Fajardo, Iroz, López y Mirón (2013) quienes realizaron una investigación en España, sobre profesionales públicos entre ellos educadores, obteniendo como resultado un mayor nivel de engagement en el género masculino, con un (21,09 %) en dedicación, (26%) de vigor y un (23.35%) en absorción, frente al femenino con un (18,47%) en dedicación, (24.22%) de vigor y un (21.88%) en absorción, estos resultados son similares por los encontrados por Lastra y Tamayo (2017), quienes realizaron una investigación en una muestra de docentes en Perú, obteniendo como resultado un mayor nivel de engagement en el género masculino, con un (74,4%), a diferencia del femenino con un (61,8%). Podemos indicar con estos resultados que los

docentes del género masculino son más comprometidos, enérgicos y absolutos ante los problemas de su entorno familiar y laboral, esto debido a que poseen una mayor practicidad, manejo y control emocional, sin desilusionarse ante cualquier crisis de problemas. Según Craig y Baucum (2009), el género masculino desarrolla un mayor compromiso de trabajo, adopta un control de estilo de vida emocional, son capaces de afrontar los problemas con sosiego, parte de la población masculina logra reconocer sus limitaciones personales y vulnerabilidades, tomando todo esto como una etapa de aprendizaje, mas no como algo continuo, desarrollando una adecuada dirección de responsabilidad laboral y familiar.

Siguiendo con la investigación, en los datos sociodemográficos de edad con la variable engagement, se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas con referencia a la dimensión dedicación $p < 0.05$ $r = 0.26$), donde las edades fluctúan entre los 20 a 40 años, a diferencia de las dimensiones vigor y absorción que no establecen diferencias estadísticas, estos resultados se asemejan con los encontrados por Cabanillas (2014), quien realizó una investigación en Cajamarca, Perú. Sobre el engagement en docentes y docentes administradores, la muestra estuvo conformada por 62 personales de una institución educativa, Quienes obtuvieron como resultado mayor significancia de engagement en la dimensión dedicación entre las edades de 25 a 45 años de edad. La explicación a este hallazgo se debe a que los adultos jóvenes poseen mayor entrega y esfuerzo frente a sus funciones debido a las altas expectativas de adquirir experiencia y nuevos aprendizajes, buscan el reconocimiento y la eficacia en sus trabajos, buscando así estabilidad y desarrollo. Con respecto a este hallazgo, lo podríamos corroborar con el siguiente aporte, según Papalia afirma que en la etapa de “adultez emergente” oscilante entre los 18 a 30 años de edad, se encuentran en condiciones de alta resistencia, acompañado de un alto funcionamiento sensorial y motor, además de unas excelentes condiciones físicas con grandes proporciones de energías por estar en el pináculo de su salud (Papalia, Wendkos y Duskin, 2009, p.423).

Continuando con los estudios realizados, según el análisis entre la variable sociodemográfica sexo y la variable estrés laboral, establecen que existen diferencias estadísticamente significativas entre las mujeres y los hombres, siendo las mujeres las más vulnerables, estos resultados se relaciona con el estudio realizado por, Balcázar (2014), quien realizó una investigación de estrés en docentes, obteniendo el género femenino un 62% en contraste con el estrés masculino que es un 46%. Es decir si las mujeres se encontraran en un estado de armonía presentarían actividades funcionales, pero según los resultados hallados en la investigación y en otros estudios el estrés puede ocasionar poca capacidad del control emocional, preocupándose de sus problemas y necesidades al no ser cubiertas de forma general, esto trae como resultado el desequilibrio reflejándose en el agotamiento de energías, esfuerzos y el decrecimiento de sus recursos de afrontamiento, dando lugar a la desmotivación profesional, personal y familiar. Según Cooper (2001) el estrés en las mujeres es causado al combinar sus responsabilidades laborales y familiares, por ser multifuncionales en tareas y pensamientos, pueden desarrollar conflictos de roles.

En otro punto de la investigación, los resultados entre la variable sociodemográfica edad y estrés laboral, se encontró que no existen diferencias estadísticamente significativas (($p > 0.05$) $r = 0.22$), estas edades oscilan entre los 20 a 40 años y de 41 a 65 años. Estos resultados coinciden con lo encontrado por Oramas (2013) quien realizó una investigación en Cuba, sobre estrés laboral y burnout en docentes de nivel primario, cuyos resultados en la variable sociodemográfica edad no se halla diferencias estadísticamente significativa ($p > 0.05$), la explicación a este resultado se debe a que los docentes de etapa emergente y media (adultos y adultos jóvenes), comparten las mismas responsabilidades y funciones sin ningún tipo de diferencia, esto es, ambos se ven expuestos a diversos esfuerzos, afrontamientos y desbordes de energías, dependiendo del contexto, y si a esto le adherimos las desorganizaciones a nivel laboral, la escasa implementación de equipos para efectuar sus trabajos y otros acaecimientos, genera una mayor exigencia de sus capacidades y esfuerzos. Según Papalia en la etapa adulta emergente de edades entre (20 a 40 años), se

puede desencadenar estrés debido a sus conductas o hábitos , este puede variar según su contexto social y su capacidad de afrontamiento, además refiere que en la etapa adulta media entre (41 a 65 años), es la etapa de crisis, los sujetos son muy propensas al estrés por la mayor susceptibilidad que se les desarrolla, entre ellas la depresión, por causa de problemas de salud físico, mental y por posibles factores adversos que aluden poderles ocurrir por su alta susceptibilidad, como: problemas conyugales, posibles enfermedades, desvalorización, nido vacío, sentimientos e ideas de muerte (Papalia, Wendkos y Duskin, 2009, p.423 -491).

En relación a la investigación realizada a los docentes, se hallaron niveles de engagement en un 45,9% establecido como un nivel muy alto; con referencia a las dimensiones, el 47.1 % presenta un nivel muy alto de dedicación, en la dimensión vigor el 48,2 % presenta un nivel muy alto y por último en la dimensión absorción un 47.1% presenta un nivel muy alto. Estos resultados se asemejan a la investigación realizada por Lozano (2015), quien realizo una investigación sobre autoeficacia y engagement laboral en docentes, los resultados fueron de mayor nivel de engagement en docentes, con un alto valor de dedicación, vigor y absorción; concluyendo que los docentes aún conservan su compromiso profesional, poniendo a prueba sus capacidades ante cualquier circunstancia o medio negativo, manteniendo integro su profesionalismo y recursos internos como un trabajador engaget, que abarca ser admirable, rentable y codiciable, todo aquello que anhela una empresa. Según Bakker y Leiter, nos indican que las demandas laborales al involucrarse con los componentes del engagement, darían un aporte favorable aunque estas sean de elevada exigencia para el puesto de labor o de ambiente desfavorable, siempre y cuando se cuente con las competencias profesionales que identifican al engagement, solo así se acabarían los efectos negativos, dando lugar a lo que una organización espera Cárdenas, 2014, p.46).

Continuando con el margen de la investigación según los resultados generados por los docentes al ser evaluados, dieron indicadores de un 50 % en un nivel promedio de estrés laboral. Con referencia a sus dimensiones el 50 % presenta un nivel promedio de clima organizacional, un 46.5 % presenta un nivel muy alto en su estructura organizacional, el 43.5% presenta un nivel muy alto en tecnología, así mismo un 75,29% presenta un nivel promedio de influencia de líder, a su vez el 63.5% presenta un nivel muy alto de territorio organizacional, otro 45,9% presentan un nivel muy alto de falta de cohesión y por último el 46,5% presentan un nivel muy alto de respaldo de grupo. Estos resultados se asemejan con los encontrados por Guevara y Sánchez (2014) quienes realizaron una investigación de estrés laboral en Colombia a docentes de nivel primario y secundario, encontrando que el 36,3% de docentes presentan un alto nivel de estrés laboral, un 90,9% de clima organizacional, 93,2% de influencia del líder y por último el 93,2% en tecnología. Se puede identificar los valores más altos entre los factores del estrés y estos son; Territorio organizacional el individuo no se siente desarrollado y motivado en su area de trabajo. Tecnología, el acaecimiento de herramientas adecuadas que complican las funciones del equipo de trabajo llegando a ser ineficaces, falta de cohesión entre los trabajadores, dando a relucir la disfuncionalidad, incomprensión, desmotivación e incompatibilidad de trabajo e ideas, falta de comunicación adecuada y por último un bajo respaldo de grupo, dejando de lado el vínculo y sostén entre los trabajadores. Según Strain, indica que el apoyo social eleva las capacidades para hacer frente a una situación de estrés prolongada, siendo un modulador del efecto del estrés y promovedor de la salud (Marulanda, 2007, p. 19). Por último; según Harrison, propone en su modelo (ajuste entre el individuo y el ambiente laboral) menciona que la desorganización que no se ajustan a las necesidades y recursos en el ambiente no logrará complacer al trabajador por las demandas de su entorno y su capacidad para afrontarlas (Mateo, 2013, p. 44).

Finalmente entre las variables engagement y estrés laboral como se dijo en un inicio tenían un grado de correlación significativa negativa de intensidad media y alta. Todo esto se ve reflejado entre las dimensiones de dichas variables, en donde las dimensiones dedicación, vigor y absorción correspondientes a la variable engagement y las dimensiones clima organizacional, estructura organizacional, tecnología, territorio organizacional, falta de cohesión y respaldo de grupo correspondientes a la variable estrés laboral, se ven relacionadas significativamente de manera negativa con una intensidad media y alta, a excepción de la dimensión influencia de líder de la variable estrés con las dimensiones dedicación, vigor y absorción de la variable engagement, con un grado menor de significancia negativa y con una intensidad débil en comparación con las otras dimensiones, es decir este último es un menor generador de estrés. También Sotelo (2016), realizó una investigación sobre engagement y estrés laboral en docentes de psicología de la Universidad Antenor Orrego, Perú. Obteniendo como resultado correlaciones significativas con intensidad media, entre ambas variables y sus dimensiones. Por consiguiente lo antes dicho en la explicación del análisis de los resultados, hallamos significancias medias y altas, solo influencia de líder alcanza una intensidad débil, indicando parte de la realidad del docente, haciendo que el estrés laboral sea uno de los tantos factores para el decrecimiento del engagement, en el docente; por lo contrario si halláramos formas de optimizar al desarrollo de engagement podríamos dar solución a distintas problemáticas que se puedan presenciar dentro de la organización, a fin de lograr un entorno adecuado favoreciendo las prácticas, gestiones y conductas del individuo para bien de la empresa y en otras instancias su desarrollo personal (profesional, familiar, status social, reconocimiento y estabilidad). Esto es referido por Bakker y Demerouti, con el Modelo de demandas y recursos laborales concluyen que la carencia de los medios laborales incrementan el esfuerzo físico y psicológico por parte del trabajador dando pie al estrés y a la vez causando daño a la salud, caso contrario la proporción de recursos laborales promueven el engagement, la motivación en el trabajo, crecimiento personal y compromiso de su función, alcanzando un favorable entorno familiar, óptimo desempeño de tareas y el mejoramiento continuo de sus conductas en aras de fortalecer sus propias herramientas de

protección frente a las nuevas y exigentes demandas laborales Salanova y Schaufeli (2009, citado en Cárdenas, 2014. p.44).

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados demuestran que existe una correlación muy significativa de tipo inversa negativa entre las variables engagement y estrés laboral. Y se acepta la hipótesis general.

SEGUNDA: En relación a la variable engagement y sexo, se encontró que los hombres son menos vulnerables en 56.62% que las mujeres en un 107.24%, lo que nos da a entender que los hombres no se ven afectados en el engagement que posee con referencia al estrés.

TERCERA: Continuando con la variable engagement y edad, el grupo de jóvenes docente que fluctúan entre los 20 a 40 años presentan mayor dedicación a diferencia de la edad superiores, ya que son agentes llenos de vitalidad, nuevas ideas de aprendizaje e idealizaciones laborales.

CUARTA: En relación a la variable estrés y sexo, se obtienen diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres, los porcentajes en los resultados reflejan que las mujeres obtuvieron un 114.24 % en comparación de los hombres con un 63.87%, siendo las mujeres las más vulnerables.

QUINTA: Con referencia a la edad oscilante entre los 20 a 40 años y de 41 a 65 años entre los docentes, los resultados indicaron que no existen diferencias estadísticamente significativas con referencia a la variable estrés y edad, esto es, sin importar los rangos de edades, si un individuo es sometido a la presión del medio puede generar estrés.

SEXTA: Se hallaron niveles de engagement en un 45,9% en un nivel muy alto; sus dimensiones lograron un 47.1 % en un nivel muy alto vinculado a la dedicación, un 48.2% la dimensión vigor presentando un nivel muy alto y por último en la dimensión absorción posee un 47.1% en un nivel muy alto, lo que indica que parte de la población posee un nivel adecuado de engagement.

SÉPTIMA: El nivel de estrés en docentes es un 50 % en un nivel promedio, lo que indica que existe una incidencia o el grupo es proclive a padecer de estrés laboral.

OCTAVA: Por último las dimensiones de engagement y las dimensiones de estrés fluctúan en una correlación significativa pero negativa, indicando que las dimensiones de estrés solo son uno de los tantos factores que pueden perjudicar el engagement del individuo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar futuras investigaciones con diferentes poblaciones que permita ampliar mayores resultados, para identificar la existencia de conflictos dentro de las organizaciones u empresas.
2. Intensificar las investigaciones con la variable engagement, por ser un nuevo elemento de investigación, de alternativa positiva para las organizaciones.
3. Se debería realizar prácticas de relajación y romper la monotonía en las instituciones educativas, a fin de evitar el incremento del estrés y no estar propensos.
4. Concientizar a los docentes de lo importante de mantener una estabilidad emocional, como opción se podría otorgar espacios recreativos para su disfrute y promover el compañerismo.
5. Emplear el engagement en las instituciones u organizaciones, para promover la salud en los docentes, y dar paso a promulgar un cambio cognitiva, conductual y motivacional en organizaciones privadas o públicas.

VII. REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la psicometría*. Recuperado de http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/investigacion/file.php/39/ARCHIVOS_2010/PDF/IntPsicometria_aristidesvara_1_.pdf.
- Araujo, I. y Esteves, R. (2016). *Engagement en docentes de enseñanza superior*. redalyc.org, 73-79. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706316000300>.
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Balcázar, J. (2014). *Influencia de estrés laboral en el desempeño académico del docente de educación secundaria*. Revista UAP. Recuperado de revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/download/350/262.
- Barraza, A. (2007). *Apuntes sobre metodología de la investigación*. Revista Ined, (6). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2292993.pdf>.
- Bustamante, C. y Lastra, E. (2017). *Felicidad y Engagement en Docentes de Una Corporación. Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5350/Davey_ck.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cabanillas, M. (2016). *Relación entre los niveles de engagement y compromiso organizacional en personal de institución educativa superior de la ciudad de Cajamarca*. Revista tendencias en psicología. Recuperado de <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/TP/article/viewFile/334/282>.
- Caballero, R. (2013). *El "buen docente": estudio cualitativo desde las percepciones de egresados de educación secundaria*. Lima. (Tesis de magister), Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5701/CABALLERO_MONTANEZ_ROBERT_BUEN_DOCENTE.pdf?sequence=1.

- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). *Engagement ilusión por el trabajo*. (pp. 10-85). México: Norte.
- Carrasco, A., Corte, C. y León, J. (2010). *Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Revista Digital de Prevención (1 2010). Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/34423/Engagement.%20Un%20recurso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Córdova, J. (2015). *Niveles De Engagement en los colaboradores de una Industria de detergentes Ubicada en Escuintla* (tesis de licenciatura). universidad Rafael Landívar, Córdova, España Recuperada de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>.
- Cornejo, R. y Quiñónez, M. (2007). *Factores asociados al malestar/bienestar docente*. Revista Electrónica Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación 5.5. Recuperado de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661066>.
- Craig, G. y Baucum, D. (2009). *Desarrollo psicológico. (9na ed.)*. México: Naucalpan de Juárez.
- Cuenca, R. y Ohara, J. (2006). *El estrés en los maestros: percepción y realidad*. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/148/058.%20El%20estr%C3%A9s%20de%20los%20maestros%20Percepci%C3%B3n%20y%20realidad.%20Estudios%20de%20casos%20en%20Lima%20Metropolitana.pdf?sequence=1>.
- Díaz, C. (2017). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht del Trabajo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Mateo*. (Tesis de licenciatura). Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- Díaz, A. (2013). *Estrés laboral en docentes, red N° 16 de la UGEL 2 del distrito de los Olivos*. (Tesis de licenciatura). Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.
- Duran, A., Extremera, N., Montalván, M. y Rey, L. (2005). *Engagement y Burnout en el ámbito docente*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039009>.

- Escurra, L. (1988). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Revista Pucp. Recuperado de revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/download/4555/4534.
- Fajardo, M., Iroz, M., López, D. y Mirón, S. (2012). *Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores*. (2.^a ed.). Granada: Universidad de Granada.
- Fernández, V. (2014). *Evaluación de salud laboral docente: estudio psicométrico del cuestionario de salud docente*. (Tesis de doctorado). Universidad Ramón Llull, Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/283976/TESIS%20%2014-7-14.pdf?sequence=1>.
- Ferreras, A. (2008). *Estrategias de aprendizaje. Construcción y validación de un cuestionario-escala*. (Tesis de doctorado). Universidad de Valencia, España.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. y Guimet, M. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (engagement)*. Revista Scielo Perú (1729-4827). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200003&script=sci_arttext.
- Guevara, A., Sánchez, C. y Parra, L (2014). *Estrés laboral y salud mental en docentes de primaria y secundaria de Cali, Colombia*. Revista colombiana de salud ocupacional. Recuperado de <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/rcso/article/view/127/259>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P.(2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigacic3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf.
- Huapaya, K.(2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote, Perú*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/404/huapaya_ik.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Huerta, C. (2013). *Estrés y desempeño laboral de los docentes de educación secundaria de las instituciones educativas de la red. N9, Villa Maria del triunfo, Perú*. (Tesis de licenciatura).Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Iroz, M., Fajardo, M., Lopez, D. y Miron, S. (2013). *Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia em los trabajadores*. Revista Reidocrea. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/27618/1/ReiDoCrea-Vol.2-Art.10-Fajardo-Iroz-Lopez-Miron.pdf>.
- Lacunza, A. y Norma, E. (2016). *Relaciones interpersonales positivas: los adolescentes como protagonistas*. Revista de Psicodebate. Recuperado de https://dspace.palermo.edu/ojs/index.php/psicodebate/article/viewFile/598/pdf_9.
- Lastra, E. y Tamayo, C. (2017). *Felicidad y engagement en docentes de una corporación educativa en la ciudad de Arequipa*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6721/76.0329.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Laura, A. (2015). *Motivación laboral y engagement*. (Tesis de maestría), Fasta, Argentina. Recuperado de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1.
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y estrés*. Revista de clasificación NLM. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf.
- León, L., Méndez, L. y Ruiz, A. (2015). *Engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo Colombiano*. (Tesis de maestría), Caldas, Colombia. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2185/INVESTIGACION%20FINALIZADA%20MARZO%2029%202015.pdf?sequence=1>.
- Lockwood, N. (2007). *Leveraging Employee Engagement for Competitive Advantage*. revista Research Quarterly. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/acc4/4ab3d4cb3c648cb2993fe705129984440ffe.pdf>.
- Lopategui, E. (2000). *Revisión del arte sobre el estrés en el trabajador*. (Tesis de doctorado) México, Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19083/Capitulo2.pdf>.

- Lorente, L. y Vera, M. (2010). *Las organizaciones saludables: El engagement en el trabajo*. Revista gestión de prácticas de riesgos laborales. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>.
- Lozano, C. (2015). *Docentes Universitarios: Una mirada desde la Autoeficacia general y engagement laboral*. (Tesis de maestría) Lima, Perú. Recuperado de http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/607403/6/Lozano_P_C_Wod.pdf.
- Madrigal, G. y Barraza, A (2011). *Fuentes organizacionales de estrés en docentes de educación primaria*. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación.
- Marulanda R., I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá. Recuperado de <https://edoc.site/estrslaboral-pdf-free.html>.
- Mateo, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Recuperado de http://www.educacion.gob.es/exterior/centros/severoochoa/es/departamentos/biologia/PRACTICA_1_microscopio.pdf.
- Merino, E. y Lucas, S. (2014). *La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria*. Revista universidad Psychol. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v15n1/v15n1a16.pdf>.
- Millán, A., García, D. y Aubeterre, D. (2014). *Inteligencia emocional, estrés laboral y bienestar psicológico en docentes universitarios de la universidad metropolitana de caracas*. (Tesis de maestría), Maracaibo, Venezuela. Recuperado de 200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/9218-14-08067.pdf.
- Moreno, B. y Báez, C.(2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de http://www.ridsso.com/documentos/muro/207_1445032095_5621709f6380a.pdf.
- Nizam, S., Nur, M., Binti, S., santhasaran, Y. y Balasubramaniam, V.(2016). *La relación entre el estrés ocupacional*. Revista de Future Academy. Recuperado de http://www.futureacademy.org.uk/files/images/upload/Contents_icCSBs2016_may.pdf.

- Oramas, A.(2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza, Primaria*. (Tesis de Magister), Habana, Cuba. Recuperado de http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Castillo, N. y Vergara, A. (2014). *Engagement en trabajadores cubanos*. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 50-53. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol15_2_14/rst08214.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo un reto colectivo*. (pp. 20-21). Turín. Itália.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es.
- Palacios, M. (2016). *Salud laboral y engagement en docentes de las instituciones educativas estatales de Chaclacayo*. (Tesis de Maestría), Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/850/Margarita_Tesis_Maestr%C3%ADa_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R.(2009). *Desarrollo humano* (PP. 420- 421-528-529). México: Santa Fe.
- Pena, M. y Extremera, N. (2012). *Inteligencia emocional percibida en profesores de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo engagement*. Revista de educación (359). Recuperado de http://www.revistaeducacion.mepsyd.es/doi/359_109.pdf.
- Pooper, K. (1963). *Conjetures and refutations*. Revista inc publishers (vol.2.5). Recuperado de http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/ciencia/volumen3/ciencia3/161/html/sec_48.html.
- Ramos, V. y Jordao, F. (2014). *Género y Estrés Laboral: Semejanzas y Diferencias de Acuerdo a Factores de Riesgo y Mecanismos de Coping*. Revista Pepsic (1984-6657). Recuperado de

http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200008.

Robalino, M. y Korner, A. (2005). *Condiciones de trabajo y salud docente*. Revista Unesco ISBN: 956-8302-42-5. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001425/142551s.pdf>.

Rodríguez, F. y Barroso, A. (2008). *Avaliação do Engagement nos docentes da escola superior de Saúde Dias em Portugal*. Revista Castelo Branco (vol.º 1). Recuperado de <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/113>.

Román, J., Gelpi, J., Cano, A. y Catalina, C.(2008). *Como combatir el estrés laboral*. Revista Ibermatur. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577125_Como_combatir_el_estres_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000/Como-combatir-el-estres-laboral.pdf.

Rostagno, F., H (1995). *El abc del estrés laboral 123 técnicas prácticas para prevenir el estrés*. Revista psicopedia. Recuperado de http://psicopedia.org/wp-content/uploads/2014/06/EI_ABC_del_estres_laboral.pdf.

Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C. y Almeida, C.(2014). *Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas*. Revista Scielo Perú (16). Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200010.

Saks, A. (2006). *Antecedents and consequences of employee engagement*. Revista de q Emerald Group Publishing Limited. Recuperado de <http://cinik.free.fr/chlo/doc%20dans%20biblio,%20non%20imprim%C3%A9s/maintien%20dans%20l'emploi/atcd%20et%20cons%C3%A9quences%20de%20engagement.pdf>.

Salanova, M. y Schaufeli, W.(2004). *El engagement de los empleados un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Revista estudios financieros. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>.

Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. y Grau, R. (2000). *Desde el burnout al engagement ¿una nueva perspectiva?* .Revista de psicología del trabajo y

de las organizaciones (16). Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/152.pdf>.

Salcedo, M. (2013). *El papel del engagement en la dirección de una pyme*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperada de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf.

Sánchez, S. (2016). *El Síndrome de burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz*. Revista psicología, ciencia y profesión: mirando al futuro. Recuperado de www.infad.eu/RevistaINFAD/OJS/index.php/IJODAEF/article/download/299/233.

Schaufeli, W. Salanova, M. (2004). *El engagement de los empleados un reto emergente para la dirección de los recursos humanos*. Revista estudios financieros. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF.

Silva, F., Carena, M. y Canuto, M. (2013). *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios de Barcelona, España*. Revista psicología, 108. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletín/previos/N108-3.pd>.

Soria, J., Chiroque, J. (2004). *Salud del maestro peruano: salud ocupacional docente*. En Ministerio de Educación (pp. 1-3). Perú: Lima.

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Antenor Orrego*. (Tesis de maestría) Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/re_maest_adm_martha.sotelo_engagement.y.estres.laboral.en.docentes_datos.pdf.

Suarez, E.(2015). *Metodología para la validación de una escala o instrumento de medida*. Revista Udea. Recuperado de <http://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/d76a0609-c62d-4dfb-83dc-5313c2aed2f6/METODOLOG%C3%8DA+PARA+LA+VALIDACI%C3%93N+D+E+UNA+ESCALA.pdf?MOD=AJPERES>.

Tineo, D.(2015). *Clima social familiar y la autoestima del personal administrativo de la municipalidad de Villa Vicus*. Chulucanas. (Tesis de licenciatura). Universidad

Católica de los Andes, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/139/tineo_garcia_diana_margot_clima_social_familir_autoestima_personal_administrativo.pdf?sequence=1.

Valdez, H. y Ron, C. (2011). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Revista Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. Recuperado de http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf.

Vera, B. (2016). *Psicología positiva: una nueva forma de entender la psicología*. Revista sección monográfica. Recuperado de <http://www.papelesdel psicologo.es/pdf/1279.pdf>.

Vieco, G. y Abelló, R. (2014). *Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo*. Revista psicología social del caribe. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/9131>.

ANEXOS

Anexo 1

*Instrumento utilizado con fines académicos por:
(Vanessa Juana Jamanca Hurtado)*

CUESTIONARIO (UWES)

(Schaufeli y Bakker. 2003)

A continuación hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provocan la escuela o su trabajo. Por favor lea cuidadosamente cada pregunta y decida si ha sentido de esa forma, piense con qué frecuencia le surgen a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, si nunca se ha sentido conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así, teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 0 a 6).

NUNCA (ninguna vez)	Casi nunca (esporádicament e: pocas veces al año o menos)	Algunas veces (Una vez al mes o menos)	Regularment e (Pocas veces al mes)	Bastantes veces (Una vez por semana)	Casi siempre (Varias veces Por semana)	Siempre Diariamente (Todos los días)
0	1	2	3	4	5	6

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

Anexo 2

Instrumento original (Cuestionario de Engagement UWES de Schaufeli y Bakker)

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía (VI1)*
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito (DE1)
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando (AB1)
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo (VI2)*
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo (DE2)*
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí (AB2)
7. _____ Mi trabajo me inspira (DE3)*
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar (VI3)*
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo (AB3)*
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago (DE4)*
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo (AB4)*
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo (VI4)
13. _____ Mi trabajo es retador (DE5)
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo (AB5)*
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo (VI5)
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo (AB6)
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando (VI6)

* Versión abreviar (UWES-9); VI= vigor; DE = dedicación; AB = absorción

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

Anexo 3

Instrumento adaptado en Lima – Perú

“ENTUSIASMO POR EL TRABAJO (ENGAGEMENT): UN ESTUDIO DE VALIDEZ EN PROFESIONALES DE LA DOCENCIA EN LIMA, PERÚ”

CUESTIONARIO (UWES)

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

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

- 1) En mi trabajo me siento lleno de energía.* (VI1)
- 2) Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo. (VI2)
- 3) Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.* (VI3)
- 4) Soy muy persistente en mis responsabilidades. (VI4)
- 5) Soy fuerte y vigoroso en mis responsabilidades.* (VI5)
- 6) Mi trabajo está lleno de retos. (DE1)
- 7) Mi trabajo me inspira.* (DE2)
- 8) Estoy entusiasmado sobre mi trabajo.* (DE3)
- 9) Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo.* (DE4)
- 10) Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito. (DE5)
- 11) Cuando estoy trabajando olvido lo que pasa alrededor de mí. (AB1)
- 12) El tiempo vuela cuando estoy en el trabajo. (AB2)
- 13) Me «dejo llevar» por mi trabajo.* (AB3)
- 14) Estoy inmerso en mi trabajo.* (AB4)
- 15) Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.* (AB5)

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors».

Nota: VI = Escala de Vigor; DE = Escala de Dedicación; AB = Escala de Absorción. * Versión corta (Utrecht Work Engagement [UWES-9]).

Por: Cinthya Flores Jiménez*, Manuel Fernández Arata**, Arturo Juárez García***, César Merino Soto**** y Marisut Guimet Castro*****

* Cinthya.flores@live.com

**** sikayax@yahoo.com.ar

** mfernandez1@usmp.pe

***** mguimet@usmp.pe

*** arturojuarezg@hotmail.com

LIBERABIT: Lima (Perú) 21(2): 195-206, 2015

ISSN: 1729-4827 (Impresa)

ISSN: 2233-7666 (Digital)

Anexo 4

Descripción: Instrumento de la OIT, adaptado en Lima – Perú, por la Mg. Ángela Suárez Tunanñaña, los ítems presentan altos niveles de fiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.966.

Instrumento utilizado con fines académicos por:
(Vanessa Juana Jamanca Hurtado)

CUESTIONARIO ESTRÉS

(OIT, 2013)

A continuación se presenta una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar el estrés que el trabajo produce en las personas. Para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, con qué frecuencia las siente, si nunca conteste "0" (cero), y en caso contrario indique cuántas veces.

NUNCA (ninguna vez)	Casi nunca (esporádicam ente: pocas veces al año o menos)	Algunas veces (Una vez al mes o menos)	Regularmente (Pocas veces al mes)	Bastantes veces (Una vez por semana)	Casi siempre (Varias veces Por semana)	Siempre Diariamente (Todos los días)
0	1	2	3	4	5	6

1. El que no comprenda las metas y misión de la institución educativa me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
2. El que la forma en que trabaja de la institución educativa no sea clara, me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
3. El que las políticas generales de la institución educativa impidan mi buen desempeño me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
4. El que la institución educativa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
5. El presentarle informes a los directores me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
6. El que mis compañeros y yo tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución educativa, me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6

8. El que no respeten a mis superiores, a mis compañeros y a mí, me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
9. El que el equipo y materiales disponibles para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
10. El no tener el conocimiento para el uso de instrumentos para competir dentro de la institución me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
11. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
12. El que mi director no saque la cara por mí me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
13. El que mi director no me respete, me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
14. El que mi director no se preocupe por mi bienestar me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
15. El que mi director no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
16. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	0	1	2	3	4	5	6
17. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
18. El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
19. El no ser parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
20. El que mis compañeros y yo no tengamos prestigio ni valor dentro de la institución educativa me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
21. El que mis compañeros se encuentren desorganizados me estresa.	0	1	2	3	4	5	6
22. El que mis compañeros me presionen demasiado me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
23. El que mis compañeros de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace el director me causa estrés.	0	1	2	3	4	5	6
25. El que mis compañeros de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés	0	1	2	3	4	5	6

Anexo 5: Matriz de consistencia

TÍTULO: "Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos – 2017"						
AUTOR: Vanessa Juana Jamanca Hurtado						
Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño y tipo de investigación	Población y muestra	Instrumentos
¿Existe relación entre engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017?	<p>Objetivo general Determinar la relación entre engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos.</p> <p>Objetivos Específicos Determinar si existe diferencia significativa a nivel de engagement según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Determinar si existe diferencia significativa a nivel de estrés laboral según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Describir los niveles de engagement y sus dimensiones en una muestra en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Describir los niveles de estrés laboral y sus factores en una muestra de docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Determinar la relación entre las dimensiones de engagement y los factores del estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación negativa y significativa entre el engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos.</p> <p>Hipótesis Específicas Existe diferencia significativa a nivel del engagement, según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Existe diferencia significativa a nivel del estrés laboral, según sexo y edad en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos. Existe relación negativa y significativa entre los factores, del estrés laboral y las dimensiones del engagement en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos.</p>	<p>ENGAGEMENT El engagement es un estado cognitivo positivo, relacionado con el trabajo, que se caracteriza por experimentar altos niveles de energía, conexión con su trabajo y percibiéndose a sí mismos capaces de afrontar toda demanda eficazmente (Schaufeli, Salanova y Llorens, 2000). Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicación • Vígor • Absorción 	<p>El diseño de estudio de la presente investigación fue de tipo no experimental ya que no se maniobran las variables de estudio, además de ser de un diseño no experimental, es de tipo transversal, porque se requiere recoger información en un momento y tiempo determinado (Hernández et al. 2014, p.157).</p>	<p>La población de esta investigación estuvo conformada por 247 docentes del nivel primario de instituciones educativas del distrito de Los Olivos, conformada por 8 colegios nacionales de la UGEL 2. El tamaño de la muestra fue de 170 docentes de diferentes colegios de educación primaria, del distrito de Los Olivos. El tipo de muestreo empleado para esta investigación fue no probabilístico – intencional, ya que no todos tendrán la misma probabilidad de ser elegidos, por lo cual, los resultados de este estudio no son generalizables a toda la población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).</p>	<p>Cuestionario (Utrecht Work Engagement Survey)</p> <p>"Uwes" (Schaufeli v Bakker, 2002)</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dedicación (6, 7, 8, 9 y 10) • Vígor (1, 2, 3, 4 y 5) • Absorción (11, 12,13, 14 y 15)
			<p>ESTRÉS LABORAL El estrés laboral es una respuesta física y emocional por causa de desequilibrios a ciertas demandas, debido a la afectación de los recursos y capacidades que percibe, para poder hacer frente, considera exigencia a su persona (OIT, 2016, p.2). Factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Tecnológica • Influencia del líder • Territorio organizacional • Falta de cohesión • Respaldo del grupo 	<p>Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS (Ivancevich v Matteson, 1986)</p> <p>Factores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clima Organizac. (1,10,11 y 20) • Estructura Orga. (2, 12, 16 y 24) • Tecnológica (4,14 y 25) • Influencia líder (5, 6, 13, y 17) • Territorio Organi. (3, 15 y 22) • Falta cohesión (7, 9, 18 y 21) • Respaldo de grup O, (8, 19 y 23) 		

Anexo 6

Modificación de los ítems

Cuestionario Uwes de Schaufeli y Bakker (Utrecht Work Engagement Survey)

Engagement (Cuestionario UWES) Adaptado por: Lic. Manuel Fernández Arata y Lic. Marisut Guimet Castro.	Engagement (Cuestionario UWES) Autora : Vanessa Juana Jamanca Hurtado
1. Mi trabajo me inspira	Mi trabajo me inspira a crecer profesionalmente.
2. Estoy entusiasmado sobre mi trabajo	Estoy entusiasmado con mi trabajo.
3. Estoy orgulloso del esfuerzo que doy en el trabajo	Estoy orgulloso del esfuerzo que le pongo a mi trabajo.
4. Mi esfuerzo está lleno de significado y propósito	Mi esfuerzo en el trabajo está lleno de significado y propósito.
5. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	Soy feliz cuando estoy concentrado en mi trabajo.

Anexo 7

Modificación de los ítems

Cuestionario de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Estrés laboral (Cuestionario OIT) Adaptado por: Mg. Ángela Suárez Tunanñaña	Estrés laboral (Cuestionario OIT) Autora : Vanessa Juana Jamanca Hurtado
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	El que no comprenda las metas y misión de la institución educativa me causa estrés.
2. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	El que la forma en que trabaja de la institución educativa no sea clara, me estresa.
3. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	El que las políticas generales de la institución educativa impidan mi buen desempeño me estresa.
4. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	El que la institución educativa carezca de dirección y objetivos me causa estrés.
5. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	El presentarle informes a los directores me estresa.
6. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	El que mis compañeros y yo tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución educativa, me causa estrés.
8. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	El que no respeten a mis superiores, a mis compañeros y a mí, me causa estrés.
9. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	El que el equipo y materiales disponibles para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.
10. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	El no tener el conocimiento para el uso de instrumentos para competir dentro de la institución me estresa.
11. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.
12. El que mi supervisor no dé la cara por mí, ante los jefes me estresa	El que mi director no saque la cara por mí me estresa.

13. El que mi supervisor no me respete me estresa	El que mi director no me respete, me estresa.
14. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	El que mi director no se preocupe por mi bienestar me estresa.
15. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	El que mi director no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.
16. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.
17. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.
18. Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.
19. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	El no ser parte de un equipo de trabajo que colabora estrechamente me causa estrés.
20. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	El que mis compañeros y yo no tengamos prestigio ni valor dentro de la institución educativa me causa estrés.
21. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	El que mis compañeros se encuentren desorganizados me estresa.
22. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	El que mis compañeros me presionen demasiado me causa estrés.
23. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	El que mis compañeros de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hace el director me causa estrés.
25. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita me causa estrés	El que mis compañeros de trabajo no me brinde ayuda cuando lo necesito me causa estrés

Anexo 8

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017", de la estudiante Jamanca Hurtado, Vanessa Juana, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Los Olivos, 04 de diciembre del 2017



Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

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

feedback studio - Google Chrome

Es seguro <https://lumin.com/zip/antif/eng/tesis/tesis-13526782720ca-8701-898954a1>

feedback studio

Tesis

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes espelidas

Ver fuentes en inglés (Beta)

CONCORDANCIA

1	Entregado a EP INES S...	2 %
2	Nova ucum.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	repositorio ucv.edu.pe	1 %
5	doi:10.18000/revista...	1 %
6	repositorioacademico...	1 %
7	repositorio ucv.edu.pe	1 %
8	Cybertesis unimam.edu...	1 %
9	Entregado a Pontifica...	1 %
10	Entregado a Universida...	1 %

20

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LINCENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

JAMANCA HURTADO, VANESSA JUANA

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

Página 1 de 124

Número de palabras: 25408

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

recibo_TESIS.pdf

TESIS.pdf

08:24 pm

83282907

Anexo 9

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo Jamanca Hurtado, Vanessa Juana identificada con DNI N° 44780580, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 44780580

FECHA: 04 de diciembre del 2017

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



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)

Jamanca Hurtado, Vanessa Juana

D.N.I. : 44780580

Domicilio : 712 64 LT. 03 Calle 55 AHH. Armando Villanueva

Teléfono : Fijo : 631.7800 Móvil : 999334057

E-mail : Vanessa.Jam.hurt@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades

Escuela : psicología

Carrera : psicología

Título : Licenciada en psicología

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

JAMANCA HURTADO, VANESSA JUANA

Título de la tesis:

ENGAGEMENT y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS - 2017

Año de publicación : 2017

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. []

Firma : [Signature]

Fecha : 04 de Diciembre, 2017





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JAMANCA HURTADO, Vanessa Juana

INFORME TÍTULADO:

Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas
públicas de Los Olivos – 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 07/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 14


ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613



Anexo 10

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Survey)**, que forma parte de la investigación **“Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte”**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Juan José Kaneko Aguilar

Formación académica: Psicología

Áreas de experiencia profesional: organizacional

Tiempo: 17 años

Cargo actual: consultos

Institución: UCV, ISIL, UPN, AUTONOMA, OUR TEAM



FIRMA

Anexo 11

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Engagement que forma parte de la investigación "Engagement y estrés: laboral en docentes de educación básica regular, Lima- Norte".

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Alexander Pacaya Lamunhe

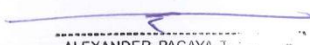
Formación académica: Psicólogo

Áreas de experiencia profesional: Psicología Organizacional

Tiempo: _____

Cargo actual: Gerente de Gestión y Talento Humano

Institución: ALCA CONSULTORES



ALEXANDER PACAYA LAMUNHE
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 25918

FIRMA

Anexo 12

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Cuestionario de Engagement UWES (Utrecht Work Engagement Survey)**, que forma parte de la investigación **“Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte”**

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: César Raúl Manrique Tapia

Formación académica: Magister en Neuropsicología

Áreas de experiencia profesional: Neuropsicología

Tiempo: 7 años

Cargo actual: Docente universitario

Institución: UCV



FIRMA

Anexo 13

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte"**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Ruth Marlene Castorena
Formación académica: Psicología: Gestión de RR.HH. - Organizacional
Áreas de experiencia profesional: Gestión de RR.HH.
Tiempo: 12 años
Cargo actual: gerente general de la consultora Cpti.
Institución: gobierno


FIRMA

Anexo 14


VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que forma parte de la investigación "Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte".

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Jose Luis Pereyra Quirino
Formación académica: Psicología: Educativa
Áreas de experiencia profesional: psicométrico
Tiempo: _____
Cargo actual: docente / investigador
Institución: UCV-psicología / Nso test



FIRMA

Anexo 15

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que forma parte de la investigación "Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte".

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Luis Alberto Barboza Zúñiga
Formación académica: Psicología: Magister en Psicología
Áreas de experiencia profesional: Psicología Educativa
Tiempo: 30 años
Cargo actual: Asesor Metodológico
Institución: JCV


FIRMA

Luis Alberto Barboza Zúñiga
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

Anexo 16

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que forma parte de la investigación **"Engagement y estrés laboral docentes de educación básica regular de colegios nacionales de Lima- Norte"**.

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: César Raúl Manrique Tapia
Formación académica: Psicología: Magister en Neuropsicología
Áreas de experiencia profesional: Neuropsicología
Tiempo: 7 años
Cargo actual: Docente universitario
Institución: UCV


FIRMA

Anexo 17

VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Engagement que forma parte de la investigación "Engagement y estrés laboral en docentes de educación básica regular, Lima - Norte."

Como es de su conocimiento la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS DEL JUEZ

Nombre y apellidos del juez: Tanith Lisseth Cubas Ramos

Formación académica: Doctor

Áreas de experiencia profesional: Organizacional

Tiempo: 13 años

Cargo actual: Directora de EP. Psicología

Institución: Universidad César Vallejo


FIRMA

Anexo 18



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 414-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Cesar Augusto Sanchez Nuñez
Director
I.E. 2007 Rosa de las Americas
Parque N° 2 Los Jazmines de Naranjal – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

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

Atentamente,



[Firma]
Dr. Vanhi L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



[Firma]
César A. Sánchez Nuñez
DIRECTOR
I.E. 2007 ROSA DE LAS AMERICAS
02/10/17
AUTORIZADO

TCR/CCB



César A. Sánchez
DIRECTOR
I.E. 2007 ROSA DE LAS AMERICAS

UCV.EDU:PE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 416-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Wilfredo Allcaco Chavez
Director
I.E. 2024
Calle Los Naranjos Los Olivos de Pro – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

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

Atentamente,



[Signature]
Janiht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte



[Handwritten notes]
EXP 1745
22/9/17

[Handwritten notes]
Autorizado
para dejar los
encuentros de
docentes de
primaria.

UCV.EDU.PE

[Handwritten signature]
es anónimo

TCR/CCB

Anexo 20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 412-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Grimaldo Mantilla Lizarbe
Director
I.E. 2078 Nuestra Señora de Lourdes
Calle San Heran S/N Santa Luisa – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

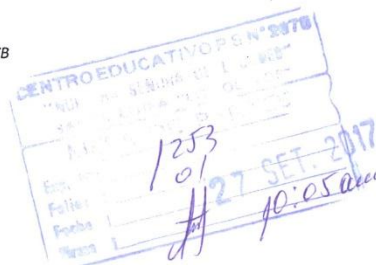
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



[Firma]
Dra. Yanit L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

Anexo 21



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 418-2017/EP/PSI. UCV LN

Señora Lic.
Gladys Castillo Lozada
Directora
I.E. Nuevo Perú
Calle 16-18-37 Parque Central – Laura Caller – Los Olivos

Presente.-

De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017**", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

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

Atentamente,



Dra. Yanith L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

I. E. NUEVO PERU
MESA DE PARTES
EXPEDIENTE: 528
FECHA: 22-09-17 HORA: 9:35
FOLIOS: 01
FIRMA: [Handwritten Signature]

UCV.EDU.PE

Anexo 22



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 419-2017/EP/PSI. UCV LN

Señora Lic.
Juana Rosa Verona Rubio de García
Directora
I.E 2087 Republica Oriental del Uruguay
Jr. Río Paucartambo Villa del Norte – Los Olivos

Presente.-

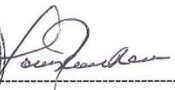
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

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

Atentamente,




D^{ña} Daniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

Anexo 23



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 411-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Priscilo Tarazona Espinoza
Director
I.E. 2022 Pedro Abraham Valdelomar Pinto
Avenida Huandoy S/N, Armando Villanueva – Los Olivos



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

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

Atentamente,



[Signature]
Orlando L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB

NOTA: La portadora está autorizada para aplicar la encuesta a los docentes del nivel primario.

J. O. 05/10/17



UCV.EDU.PE

Anexo 24



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 415-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Misael Vasquez Ampuero
Director
I.E. 2096 Perú Japón
Jr. Parihuanca Cdra. 3 Parque Naranjal – Los Olivos

Presente.-

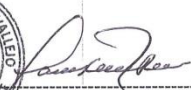
De nuestra consideración:

*Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.*

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

Atentamente,




Dra. Yanhi L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE

Anexo 25



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 06 de setiembre de 2017

CARTA N° 413-2017/EP/PSI. UCV LN

Señor Lic.
Francisco Ivan La Madrid Rojas
Director
I.E. Enrique Milla Ochoa
Av. Central S/N A.H. Enrique Milla Ochoa – Los Olivos

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. JAMANCA HURTADO VANESSA JUANA, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: "ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE LOS OLIVOS – 2017", agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

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

Atentamente,




Dra. Yanhi L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte

TCR/CCB



UCV.EDU.PE



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Ysabel Chavez Taipe con número de DNI: 08059853 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 30 / MAYO / 2017



Ysabel V. Chávez Taipe
SUB DIRECTORA - PRIMARIA

Anexo 27



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo F. Iván La Madrid R. con número de DNI: 09922127 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 06 / 09 / 2017



LIC. F. IVÁN LA MADRID ROJAS
DIRECTOR
LE P. S. V. B. U. E. M. E. C. O. C. H. U. A
Firma

Anexo 28



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Priscilo Tarazona Espinoza con número de DNI: 38285596 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: ___ / ___ / ___



Priscilo Tarazona Espinoza
DIRECTOR GENERAL

Firma

Anexo 29



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Gloria María Paz Valente con número de DNI: 06933152 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 071 Nov. 1 2017



Gloria M. Paz Valente
SECRETARIA
E. 2024 Los Olivos de Pro

Anexo 30



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo ABRAHAM E. VARGAS VARGAS con número de DNI: 27280145 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 22 / 11 / 2017



Firma

Anexo 31



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **el engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Gladys Castillo Lozada con número de DNI: 09730780 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 07 / 11 / 2017




Gladys N. Castillo Lozada
DIRECTORA

Firma

Anexo 32



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre el **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo MANUEL A. ARMACHANI RAYMUNDO con número de DNI: 21444790 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 30 / 05 / 2017




Firma

Anexo 33



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Trabajador:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Vanessa Juana Jamanca Hurtado**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **el engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Cuestionario (UWES)** y **Cuestionario de estrés de la OIT**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Jamanca Hurtado Vanessa Juana
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo Robert Campos Gastanadui con número de DNI: 19679219 acepto participar en la investigación de **engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos - 2017**, de la joven Jamanca Hurtado Vanessa Juana.

Día: 101 Octubre 1 2017



LIC. ROBERT CAMPOS GASTANADUI
SUB DIRECTOR

Firma