



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Engagement y Estrés de los Trabajadores de la UGEL N°02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:

Montoya Guillen, Nataly Yanina (ORCID: 0000-0003-2561-4685)

Silva Avalos, Kevin Rodrigo (ORCID: 0000-0003-1377-1368)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

## Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi familia, principalmente a mi madre Estela que siempre estuvo a mi lado apoyándome con sus consejos, su entusiasmo y su cariño, a mi padre Walter porque a pesar de la distancia siempre lo sentí presente en cada uno de mis logros y a mi hermano Fernando por todo su cariño.

A mi pequeña hija Valery que a pesar de su corta edad siempre me brinda su apoyo, ella es mi motivo de orgullo e inspiración para seguir adelante y cumplir todos mis objetivos.

A Dios por permitirme seguir con vida y disfrutar de la compañía de mis seres queridos, compañeros de trabajo y amigos en general.

Nataly Yanina Montoya Guillén

A Dios, porque me dio la fortaleza mental, emocional y física para seguir adelante, para superar adversidades y poder así llevar a cabo mi trabajo de investigación.

A mis padres, Roger y Marleni, y a mi hermano, Julio, por haberme acompañado en todo este proceso, fueron el pilar de mi voluntad para lograr cumplir esta meta trazada desde un comienzo.

A todas las personas que me dieron sus consejos y aportes que complementaron mi trabajo de investigación.

Kevin Rodrigo Silva Avalos

## **Agradecimiento**

A Dios, porque siempre estuvo con nosotros bendiciendo nuestras acciones y brindándonos el valor necesario para seguir adelante.

A nuestros familiares, en especial a nuestros padres, por su apoyo monetario y moral, que nos impulsó a la lucha de seguir adelante, de no darnos por vencidos y así poder lograr nuestra meta y objetivos propuestos.

A la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, por apoyarnos brindándonos la información necesaria para llevar a cabo nuestra investigación.

Y a todos nuestros amigos, compañeros y docentes que fueron parte de nuestro aprendizaje y siempre nos ayudaron con cualquier duda o consejo que necesitábamos.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Nataly Yanina Montoya Guillen, con DNI 75767812 y Kevin Rodrigo Silva Avalos, con DNI 70355604 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de información aportada por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 6 de diciembre de 2019



Nataly Yanina Montoya Guillen



Kevin Rodrigo Silva Avalos

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	27
2.1 Tipo y diseño de investigación: .....	27
2.2 Operacionalización de variable.....	29
2.3 Población, muestra y muestreo .....	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
2.5 Procedimiento.....	31
2.6 Métodos de análisis de datos .....	32
2.7 Aspectos éticos .....	32
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS .....	56

## Resumen

La finalidad del siguiente estudio fue determinar la relación que existe entre Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03. El informe está sustentado bajo la teoría de Exigencias – Recursos JD-R propuesta por Bakker y Leiter (2010) para el Engagement y la teoría Demanda, Control y Apoyo social propuesta por Johnson y Hall (1986) para el Estrés laboral; se trabajó con un tipo de diseño correlacional, así mismo, para realizar el estudio se consideró una población de 148 colaboradores. La muestra tomada en cuenta fue la población en su totalidad, tomando como técnica la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario. Se usó el Utrecht Work Engagement Scale – UWES para evaluar el Engagement y para el Estrés laboral se usó el cuestionario de la escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Los resultados mostraron que existe una correlación negativa baja entre las variables de Engagement y Estrés de los trabajadores de las UGEL N° 02 y UGEL N° 03 con valores de - 0,265 y - 0,273, respectivamente. Aceptándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula, concluyendo que si el nivel de Estrés de los trabajadores en las UGEL, mencionadas anteriormente, es alto; el nivel del Engagement se reducirá y viceversa. Estas variables guardan relación y si están en niveles óptimos las entidades se verán beneficiadas enormemente.

Palabras clave: Engagement, Estrés, Absorción, Clima Organizacional.

## **Abstract**

The purpose of the following study was to determine the relationship between Engagement and Stress of the workers of UGEL No. 02 and UGEL No. 03. The report is based on the theory of Requirements - JD-R resources proposed by Bakker and Leiter (2010) for Engagement and theory Demand, Control and Social support proposed by Johnson and Hall (1986) for work-related Stress; we worked with a type of correlational design, likewise, to carry out the research, a population of 148 employees was taken. The sample taken into account was the population as a whole, using the survey as a technique, the instrument of which is the questionnaire. The Utrecht Work Engagement Scale - UWES was used to assess Engagement and to assess work-related Stress the OIT Workplace Stress Questionnaire - OMS was used. The results showed that there is a low negative correlation between the Engagement and Stress variables of the workers of UGEL No. 02 and UGEL No. 03 with values of -0.265 and -0.273, respectively. Accepting the research hypothesis and rejecting the null, concluding that if the level of Stress of workers in the UGEL, mentioned above, is high; The level of Engagement will be reduced and vice versa. These variables are related and if they are at optimal levels, the entities will benefit greatly.

**Keywords:** Engagement, Stress, Absorption, Organizational Climate.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el capital humano ha ido adquiriendo gran valor e importancia dentro de las organizaciones, esto se viene dando en todas partes del mundo. En comparación con años anteriores ahora las empresas se focalizan más en sus trabajadores ya que son el pilar de su funcionamiento y de su nivel de posesión en el mercado.

En cada organización día tras día ocurren problemáticas que se tienen que solucionar con eficacia y eficiencia para que no se perjudique a la empresa en su totalidad. Partiendo de ello, existe un problema a nivel global; como lo es, la existencia de trabajadores que no demuestran entusiasmo ni compromiso en las empresas donde laboran, no realizan sus funciones con pasión por lo que no se desenvuelven al 100% generando un dolor de cabeza para los gerentes de las organizaciones dificultando el logro del objetivo de la empresa, “progresar y crecer”.

Esto a su vez genera un mal ambiente laboral entre los miembros de la organización, exponiéndolos a sufrir tensiones y presiones que dan paso al estrés laboral.

El estrés no solo puede ocurrir en las organizaciones, sino que está presente en cualquier situación del día a día, está en “convivencia” con las personas, el cual poco a poco tiene que ser erradicado para conseguir una estabilidad y tranquilidad emocional. Lo mismo pasa con las organizaciones, requieren erradicar este problema para seguir encaminándose hacia la prosperidad.

Tan solo existe, aproximadamente, el 30% de empleados engaged en las organizaciones, esto hace que las empresas no alcancen el éxito y contraigan su crecimiento. Un estudio realizado por The Engagement Institute dio a conocer que la escasez de trabajadores engaged trae costos que oscilan entre \$450 y \$550 mil millones anualmente cada año en las organizaciones estadounidenses (BMA Group, 2019).

Por su parte, según Trans Oceanic Life Insurance Company (2019) las organizaciones aproximadamente pierden \$2,246 al año por cada trabajador que no aplica el engagement, además de estas pérdidas se ocasionan otras consecuencias como establecer un ambiente pesado y tener un paupérrimo desempeño laboral.

Cabe resaltar que, globalmente, el déficit de engagement de los trabajadores reduce su desempeño laboral, cuando ocurre esto se pierden ganancias. Y no solo eso, como se mencionó anteriormente, esto genera tensiones en los trabajadores y a su vez provoca el estrés laboral, problema que también se viene dando a nivel global.

A nivel internacional, Antonella Galli indica que el estrés laboral ocasiona fatiga física, impide que uno pueda concentrarse enteramente, produce desgano, ansiedad; y en algunos casos, provoca comer en exceso y el insomnio. Empiezan las inseguridades en la persona misma, mala relación con los demás, la productividad disminuye impidiendo cumplir con las funciones y metas propuestas (Citado por Diario Gestión, 2018).

Según el Diario Gestión (2019), el rendimiento del individuo se basa de acuerdo a su ansiedad. El estrés laboral ocasiona angustia incesante, desde lo personal hasta lo grupal (organización). Para varios especialistas el estrés laboral reduce el rendimiento hasta un 30 %, es por ello que aconsejan que se aprenda a administrarlo.

En la actualidad se habla del engagement que se puede tener dentro de una organización, y partiendo de que el capital humano es pieza fundamental de una empresa, pues lograr el compromiso absoluto de ellos ayudaría significativamente a que todo se encamine positivamente. Tanto el engagement como el estrés son temas que se vienen tratando a nivel global en el ámbito organizacional. El primer término es una propuesta de solución para poder contrarrestar al segundo término, erradicarlo y/o disminuir su presencia en las empresas.

En el Perú también sucede esta problemática en las empresas, la mayoría de trabajadores no se desenvuelven al máximo porque no están apasionados con sus funciones laborales, se van a trabajar de mal humor tan solo por ganar dinero y no porque realmente les nazca ir de buena manera a desempeñar sus funciones. Esto en la mayoría de organizaciones (sobre todo estatales), perjudica al trabajador mismo y sobre todo a la empresa misma.

Producto de ello comienza a rondar el estrés en cada área de la empresa, trayendo consigo pérdidas para la organización en su totalidad.

Según PUCP (Pontificia Universidad Católica del Perú), en un 80%, la población peruana padece o ha padecido estrés. Además, el estudio realizado arroja que el 47.7 % de

mujeres muestran estrés, dando a conocer que los hombres son menos expuestos a este problema (citado por La República, 2018).

Según la pedagoga de psicología (UPN), Jacqueline Rojas, aproximadamente el 60% de los peruanos tiene estrés y el 70% de la masa laboral peruana tienen estrés laboral. Además, explica que la edad común donde se padece esta enfermedad oscila entre 25 y 40 años donde se contrae más obligaciones (citado por Info Capital Humano, 2018).

Al ser una problemática generalizada, también se produce en el ámbito local, sobre todo en las empresas estatales las cuales se tienen que regir a leyes ya establecidas, cohibiendo la iniciativa de los trabajadores, evitando así que se desenvuelvan y no realicen sus labores con la pasión y las ganas necesarias.

Mantener a los empleados totalmente comprometidos y apasionados con su trabajo no es nada sencillo, es una problemática con la que cada dueño o gerente lidia, y son preocupaciones que los acechan siempre. Se le agrega también, como causas el poco nivel de engagement en los empleados, la desmotivación y la mala relación entre superior y trabajador.

En las UGEL, por ejemplo, debido a que el trámite y papeleo es extenso y sumamente agobiante en su mayoría de áreas de trabajo, se genera una sobrecarga en los trabajadores haciendo que se desempeñen de una pésima manera, otro factor que interviene es la capacidad de resiliencia del trabajador.

En las UGEL N°02 y N°03, específicamente, ocurren problemas referidos al engagement en los trabajadores. En la organización N° 02, el personal muestra deficiencia en cuanto a la energía que plasman para realizar sus funciones, en sus rostros se observa el desgano que tienen cuando cumplen sus labores. Algunos miembros están pendientes del reloj y están desesperados porque llegue la hora de salida para retirarse. A su vez, no encuentran propósito y significado a sus labores, no están orgullosos del puesto que tienen y las funciones que desempeñan, además, no consideran su puesto de trabajo como un reto. El trabajo para ellos torna aburrido y no están inmiscuidos ni involucrados totalmente con su desempeño laboral. En la organización N°03, también ocurren problemas similares en cuanto al engagement en sus trabajadores, tampoco inyectan la energía suficiente en sus labores, hay poca persistencia, ya que al mínimo problema ocurrido en la organización desisten de seguir cumpliendo sus funciones. Así mismo se percibe el poco entusiasmo en

ellos debido a que su trabajo no les inspira a tal punto de desenvolverse de la mejor manera. El tiempo en su centro laboral se les hace demasiado largo, mostrando la débil conexión que tienen para con su trabajo.

En estas organizaciones también se perciben problemáticas referidas al estrés laboral, en la UGEL N° 02 sus empleados no comprenden la pretensión de la empresa ni sus objetivos, ellos perciben poca claridad en ese aspecto. La metodología es rígida y poco comprendida, además de impedir su desenvolvimiento en las funciones como ellos realmente quieren hacerlo. Así mismo la relación entre superior y subordinado no es la mejor, existe presión en el cumplimiento de las labores, a veces hay gestos de cólera y levantadas de voz lo que incomoda al colaborador. En una misma habitación existen varias áreas que laboran juntas, todo ello debido al espacio reducido de la organización, además no se cuenta con la seguridad necesaria debido a que en las áreas de Actas y Escalafón hay estantes llenos de legajos que no están asegurados y en cualquier momento se pueden caer y causar alguna tragedia. Como se mencionó anteriormente la relación entre superior y trabajador es deficiente, el colaborador siente que no se preocupan por su bienestar ni comodidad, esto genera las malas caras y la desconfianza entre ambas partes. En la organización existen máquinas obsoletas y de segunda mano que perjudican al desempeño de las funciones de los trabajadores y retrasa los procesos debido a que a veces se malogran y se tienen que estar reparando consecuentemente. Se hace hincapié a las malas relaciones que hay dentro de la empresa, incluso hay grupos que son excluidos de algunas reuniones que se realizan lo que genera un ambiente incómodo. Hay cierta desorganización, y retraso de tareas lo que provoca discusiones, debido a que una mala entrega de documentos y su demora puede provocar denuncias a los jefes de áreas. No se siente el apoyo mutuo entre los trabajadores, y se percibe envidia cuando hay felicitaciones o progreso de alguno de los miembros de la organización. En la UGEL N° 03 ocurre una problemática similar de acuerdo al estrés laboral, la empresa no muestra claridad en sus objetivos y en las funciones que le otorga a cada trabajador, pues al existir un reducido personal, a cada uno se le otorga una variedad de funciones perjudicando y causando tensión en los trabajadores. Sus opiniones no son tomadas en cuenta, tienen poca libertad para desempeñar sus funciones, y todo se tiene que hacer al pie de la letra. A su vez en los procesos existe un extenso papeleo, en ocasiones hay demoras en la entrega de los documentos, y se tiene que reclamar para que se apresuren o no se olviden lo que genera un ambiente tenso. Al igual que en la anterior UGEL, cuentan con espacios reducidos, en

una sola habitación hay dos o más áreas, disgustando a gran parte de los trabajadores. Así mismo las máquinas también son de segunda mano y la mayoría son obsoletas provocando demoras en los procesos, todo ello se junta con la desorganización en la empresa, pues se tiene que estar constantemente pidiendo los documentos para continuar con los procesos porque a veces se olvidan, no los traen, o simplemente los dejan para el último minuto. Cuando se necesitan favores, a veces se hacen de mala gana y no con voluntad propia.

Es por ello que se planteó una investigación que busque responder ¿Qué nivel de engagement presentan los trabajadores de la UGEL N°02 y la UGEL N°03, Trujillo 2019?, también descubrir ¿Qué nivel de estrés laboral tienen los colaboradores de las mencionadas instituciones estatales? y finalmente averiguar ¿Qué relación existe entre las dimensiones vigor, dedicación, absorción y estrés de los trabajadores de la UGEL N°02 y la UGEL N°03, Trujillo 2019?

Al descubrir la problemática, analizarla correctamente y plantear como mejorarla, tendrá como resultado que los trabajadores se sientan a gusto en su centro laboral y aumenten su productividad, esto consecuentemente provocará que la empresa tome este valor como ventaja competitiva en el sector y encamine su futuro a resultados duraderos y positivos.

En estudios previos a nivel internacional se observan trabajos que se enfocan en esta problemática organizacional, en España, según Rodríguez (2016) en su tesis titulada, El estrés, la resiliencia y el engagement en el equipo emprendedor de nuevas iniciativas empresariales con menos de cuatro años de vida, para adquirir el grado de Magister Universitario en Orientación de Empresas, en la Universidad Pública de Navarra, tuvo como objetivo el análisis del estrés, el engagement y la resiliencia y la posible relación entre ellos en los integrantes de equipos emprendedores con empresas o proyectos empresariales de menos de tres años de vida. Su diseño fue observacional transversal de naturaleza analítica, teniendo como población 47 personas miembros de la comunidad autónoma de Navarra, se midió el estrés laboral con el Cuestionario de Estrés CPP, Cuestionario de Problemas Psicosomáticos; y para el engagement se aplicó la escala Utrecht Work Engagement Scale. Concluyendo así que una de las causas de tensión para el emprendedor es la obligación de seguir un aprendizaje constante, ya que intervienen en el momento de adquirir el compromiso entre la persona emprendedora y su función laboral para con el negocio.

En Colombia, para los autores, León, Méndez, y Ruiz (2015) en su tesis, El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano, para obtener el título de Magíster en Gerencia del Talento Humano, en la Universidad de Manizales tuvo como objetivo identificar y describir las conductas asociadas al engagement y su vinculación con las condiciones de trabajo, bajo la actual gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano, su diseño es descriptivo transversal, su población estuvo conformada por setecientos cuatro docentes que pertenecían a trece instituciones educativas, se usó una herramienta propuesta por Blanch, Sahagún, Cantera y Cervantes en el año 2010. Concluyendo que, el estudio muestra aceptables niveles, lo que muestra que los profesores participantes, deben ejecutar cambios positivos para permitir el crecimiento del engagement logrando mejoras a través del tiempo que provoquen satisfacción, fortalecimiento de experiencias que los lleve a un inmejorable crecimiento propio y profesional.

En el mismo país, para Granados (2015) en su tesis, Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república, para obtener el título de especialista en Gestión Pública en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, cuyo objetivo fue establecer el nivel de Engagement en los funcionarios de la dirección de Gestión del Talento Humano en la entidad, para implementar acciones según los resultados. La población se conforma por todos los funcionarios residentes en la ciudad de Bogotá D.C., la muestra fue de 63. El instrumento utilizado es el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale – UWES. Concluyendo que se mostró un nivel “Alto” de Engagement, un buen nivel de Engagement genera más rendimiento y comodidad de los trabajadores.

En estudios nacionales encontramos que, según Jamanca (2017), en su tesis, Engagement y estrés laboral en profesores de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos – 2017, para adquirir el título de Licenciada en Psicología en la Universidad Cesar Vallejo, el objetivo es determinar la relación entre engagement y estrés laboral en maestros de primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos, 2017. Tiene un diseño no experimental de tipo transaccional – transversal, teniendo como población a 247 profesores del nivel primario de instituciones educativas del distrito de Los Olivos, conformada por 8 colegios nacionales de la UGEL 2, utilizando

una muestra de 170 docentes. Se utilizó el Cuestionario UWES de Schaufeli y Salanova (Utrecht Work Engagement Survey) para engagement y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS como medición del estrés. Concluyendo que existe una correlación inversa y muy significativa entre ambas variables.

A su vez, para Chuquiuri (2018), en su tesis, Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018; para adquirir el título profesional de Licenciada en Psicología de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, la muestra fue de tipo censal, ya que se consideraron a todos los trabajadores del call center de Lima Metropolitana, los cuales fueron 120. Teniendo como medición del Engagement la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) y como medida del Estrés el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Concluyendo que no existe correlación inversa significativa entre las dimensiones de Engagement y el estrés laboral en los asesores de un call center de Lima Metropolitana.

Según Vinces (2018) en su tesis, Engagement Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018, para adquirir el título de Licenciada en Administración de la Universidad de Señor de Sipán, cuyo objetivo fue proponer un plan de engagement laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la Institución Financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018. Con una investigación descriptiva. Se basó en una encuesta en base a un cuestionario en formato de escala de Likert. Su Población estuvo conformada por 55 trabajadores de la de Institución financiera CMAC Piura de la ciudad de Chiclayo. Concluyendo que se propondrá un plan de engagement basado en implementación de talleres personalizados que abarquen temas que permitan impulsar a la compañía a través del crecimiento personal y profesional de sus colaboradores. Algunos de éstos son: desarrollo personal, liderazgo, autoestima y taller de convivencia extramuros.

En el ámbito local, para los autores Oloya y Sobenes (2018) en su tesis, Engagement y Estrés Laboral en el personal de enfermería del hospital distrital Vista Alegre - Provincia de Trujillo 2018, para adquirir el título en Licenciado en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. Tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el engagement y el estrés laboral del personal de enfermería del Hospital Distrital Vista

Alegre – Provincia de Trujillo 2018. Es de diseño descriptivo correlacional, su población está conformada por 23 personas (enfermeros y técnicos de enfermería). El engagement laboral se midió con el Utrecht Work Engagement Scale – UWES - 17, y para evaluar el estrés laboral se utilizó un cuestionario basado en la proposición de la OIT – OMS (escala de Estrés Laboral). Concluyendo que existe alto compromiso sin embargo el nivel de estrés es por la desorganización y presión laboral debido a que se vienen ofreciendo nuevos servicios que se suman a los que ya están operando.

Además, según Sotelo (2016) en su tesis, Engagement y Estrés Laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Para obtener el Grado de Maestro en Administración con Mención en Recursos Humanos de la Universidad Privada Antenor Orrego, tuvo como objetivo determinar la relación del Engagement y el Estrés laboral en los docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, el diseño empleado fue el descriptivo – correlacional, con una muestra de 48 docentes de la Escuela de Psicología. Se aplicó el Cuestionario de Engagement en el trabajo UWES y la Escala de Estresores Laborales (The Laboral Stress Scale). Concluyendo que se descubrió una correlación inversa, significativa débil entre Engagement con el factor Autoestima del estrés laboral.

Para Henríquez (2017) en su tesis, El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017, para adquirir el título profesional de Licenciada en Administración de la Universidad César Vallejo, con la finalidad de determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017. Con una muestra de 50 colaboradores, el instrumento fue un cuestionario de Estrés Laboral (OIT – OMS), y para Engagement se aplicó el cuestionario de bienestar y trabajo (UWES), concluyendo que existe una relación débil y negativa con un coeficiente de -0.226 y un valor de significancia de 0.115 entre ambas variables.

Así mismo, para Vilca (2017), en su tesis titulada, Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de El Porvenir 2017, para adquirir el título de Licenciado en Administración, teniendo como objetivo determinar en qué medida el estrés influye en el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad distrital del Porvenir 2017. Con estudio de diseño no experimental, transversal - descriptivo, y con una población de ciento cincuenta colaboradores



administrativos y una muestra de ciento ocho personas. Concluyendo así que el estrés tiene una influencia significativa e inversamente proporcional en el desempeño de los colaboradores administrativos de la Municipalidad distrital del Porvenir 2017.

Los trabajos e investigaciones mencionados anteriormente se basaron en teorías y conceptos planteados por diversos autores. Por su parte, en esta investigación básicamente enfocaremos nuestro marco de referencia en las variables Engagement y Estrés laboral. Con respecto a la primera variable, surgió por primera vez en el ámbito laboral en 1990, en la teoría del compromiso de los empleados formulada por William Kahn, donde se investigaba en primera instancia los problemas de los colaboradores en sus centros de trabajo y de las estrategias que pueden utilizar para mejorar y enfrentar los inconvenientes, se estudiaba como se produce y que impide el compromiso. A partir de ello el engagement se empezaba a relacionar con el compromiso (Cárdenas, 2014, p. 31).

La variable engagement, es un tema tocado en las últimas décadas, en trabajos iniciales este factor es relacionado con la responsabilidad y compromiso que se tiene para con el trabajo.

Rodríguez, Larraechea, y Costagliola (2015), indican que en los últimos años las funciones que establece el engagement se han constituido como una de las actividades más importantes en las gestiones políticas que ahora se establecen en los recursos humanos.

Es decir, en estos años ha dado mucho de qué hablar ya que sus funciones son tan adecuadas que ahora se ha optado por implementarla para organizar y maximizar el desempeño de su capital humano.

Carlos (2019), nos indica que el engagement ha sido definido de varias maneras, ya sea como compromiso, involucramiento y vinculación, no solo tomándose en cuenta en el aspecto laboral sino también en los distintos acontecimientos de la vida.

El engagement es una variable que beneficia al individuo no solo en el aspecto laboral, sino también en su vida personal y profesional, es así como obtendrá resultados positivos que lo volverán una mejor persona con buenas cualidades y competencias.

El Engagement es estar comprometidos emocionalmente con su trabajo. Es decir, engagement se relaciona con trabajadores proactivos, que tengan iniciativa personal con

mente positiva relacionada con absorción, devoción y la energía (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000).

Engagement busca que las personas cada día se sientan parte de su organización y no solo con la intención de recibir un sueldo por su trabajo, sino todo lo contrario que aporte una buena actitud, sea dinámico, desenvuelto y emprendedor.

El Engagement por una parte se relaciona con la psicología positiva, dando opuesto a la psicología negativa, es ahí donde surgen estudios de Psicología de Salud Ocupacional para mejorar nuestro cuidado y el de los colaboradores (Salanova & Schaufeli, 2004).

Dicho de otra manera, Engagement se relaciona con definiciones como: intervención, responsabilidad y esmero organizacional, sin embargo, Engagement es mucho más, en pocas palabras es un puente de avance que genera estabilidad en la organización y logra el objetivo en común (Salanova & Schaufeli, 2009).

Se trata de brindar un mejor ambiente laboral, con el afán de hacer que el colaborador se sienta a gusto con su trabajo y así realice sus actividades de la manera más eficaz y eficiente con el fin de conseguir los propósitos de la organización.

Tener un colaborador satisfecho es importante, pero tiene su aspecto limitado debido a que un trabajador satisfecho pone mayor énfasis por su propio crecimiento que por el de la organización en conjunto. Por otro lado, los empleados que están comprometidos se sienten satisfechos mostrando mayor interés por el aspecto organizacional (Sistemas Humanos, 2017).

Un trabajador satisfecho y comprometido a la vez no solo prioriza su crecimiento laboral y profesional, también está pendiente de los resultados como conjunto, y su estabilidad depende de cómo le vaya a la organización.

El engagement laboral demuestra que el trabajador siente sus labores como algo estimulante para poder invertir su esfuerzo y tiempo, algo significativo que le brinda pasión y conexión (Bakker et al. 2008 citado en Ávila, Portalanza & Duque, 2017).

El trabajador engaged demuestra estar conectado e involucrado para con su trabajo, se apasiona totalmente con él desempeñándose con energía y dedicación.

Shaufeli indicó que el engagement es un estado en el que las personas están alegres en su trabajo, totalmente energizados, realizan sus actividades con dedicación y toman sus labores con gran importancia involucrándose en ellas (García, 2015).

Cuando una persona es engaged se ve demostrado en los resultados positivos en sus labores y en la actitud que muestra diariamente.

Según Saks (2006), el Engagement laboral está ligado con la comodidad del trabajador en la empresa y sus pocas ganas de retirarse de ella. Debido a que el trabajador percibe que realiza labores importantes dentro de la organización, teniendo gran satisfacción y valorando todo ello de manera positiva (Citado en Orgambidez, Pérez, & Borrego, 2015).

El trabajador siente que realiza labores importantes dentro de la empresa y las desarrolla con total esmero, todo ello le genera satisfacción logrando que se siga desempeñando de la mejor manera trayendo resultados positivos para la empresa.

Hay que destacar que los empleados engaged si se les compara con aquellos que no lo son, tienden a sentirse muy satisfechos y comprometidos con su trabajo, por esta razón tienen menos intenciones de abandonar la organización por otra (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001).

Un colaborador es feliz cuando se le reconoce el esfuerzo de su trabajo, se siente más satisfecho con sigo mismo y llega a considerar a la empresa parte de su familia.

El engagement se conforma por tres dimensiones. La primera es Vigor, la cual, se encuentra relacionada con la alta energía que puedan presentar los colaboradores de una empresa al momento de realizar sus actividades laborales, ya que trabajan de manera persistente y proactiva, con actitud optimista y ganas de lograr los objetivos organizacionales propuestos (Salanova & Schaufeli, 2004, p 117).

Por lo que se refiere a dedicación, se relaciona con el tiempo que puedan dedicar los trabajadores de una empresa para lograr los objetivos establecidos, que se sientan inspirados, orgullosos y estén motivados para lograr los retos que enfrenten en el trabajo (Salanova & Schaufeli, 2004, p. 117).

Y por último la dimensión absorción, se define como la concentración que reflejan los colaboradores en su trabajo, que se sienten contentos realizando sus actividades diarias y que les parece que el tiempo pasa muy rápido dentro de la empresa (Salanova & Schaufeli 2004, p 118).

Estas tres dimensiones son muy importantes ya que ayudan a reconocer a un trabajador comprometido, responsable y que siente pasión por su trabajo.

Por un lado, Salanova y Schaufeli (2010) consideraron algunos motivos del Engagement como medios laborales (independencia, respaldo social) y propios (autoeficacia) como el restablecimiento del cansancio y transmisión emotiva fuera del trabajo.

Este autor nos dice que el Engagement tiene como causas la virtud del liderazgo y apoyo mutuo de la organización.

Las bases teóricas del engagement están basadas en que éste es el opuesto al síndrome de burnout, donde la existencia de uno demuestra la no presencia del otro en una vinculación totalmente indirecta (Maslach y Leiter 1997 citado en Flores, Fernández, Juárez, Merino, & Guimet 2015).

El engagement y el síndrome de burnout son dos conceptos totalmente opuestos, la práctica del engagement es una buena arma para contrarrestar el burnout.

Con respecto a los modelos teóricos del Engagement tenemos a la teoría de Demandas y Recursos Laborales de Bakker y Demerouti (2008), la cual plantea dos escenarios con distintas repercusiones: el bienestar del colaborador (engagement) o el malestar del mismo (burnout) que tienen resultados positivos y negativos, respectivamente, para el resultado final de su trabajo (Citado en Salanova & Schaufeli, 2009, p. 132).

La cual nos dice que el engagement y el burnout están relacionados negativamente entre si ya que existen efectos psicológicos distintos y para averiguar necesitamos para averiguar necesitamos considerar los aspectos positivos y negativos del individuo (Bakker y Demerouti, 2013).

Antes de tomar una decisión con el trabajador se debe tener en cuenta todos los aspectos para poder entender su actitud, es decir un escenario bueno y malo, donde se pueda llegar a conocer directamente la capacidad y engagement del trabajador.

Así mismo Salanova y Schaufeli (2009), dicen que los recursos laborales se convierten en impulsores internos o externos e incrementan el desarrollo tanto personal como profesional en los colaboradores.

Entonces debido a los recursos que motivan tanto interna como externamente aporta que la empresa logre alcanzar sus objetivos y metas planteadas.

Las necesidades del ser humano de ser competitivo, autónomo y tener gran capacidad de relacionarse de forma efectiva son respondidas por los recursos laborales (Salanova y Schaufeli, 2009).

Los recursos laborales cuentan con tres funciones. Por un lado, Apoyo social, que consiste en mantener una buena relación en su entorno laboral y social (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 139).

En el caso de autonomía en el trabajo, un colaborador con más responsabilidad y propiedad en sus funciones lo motiva a estar más interesado en él e invertir más energía y dedicación (Salanova & Schaufeli, 2009, p. 138).

Retroalimentación en trabajadores, es aquello, que los colaboradores esperan de todos los miembros de la empresa aprovechando al máximo la inversión de tiempo y esfuerzo (Salanova & Schaufeli, 2009).

Un apoyo mutuo, la capacidad de hacer las cosas por sí solo y la retroalimentación son funciones con las que se logra un mayor desenvolvimiento en los trabajadores, capaces de realizar su trabajo correctamente.

Las demandas laborales se relacionan con el esfuerzo físico o psicológico por parte del empleado ya que trabajan más y a la vez ponen más esfuerzo en su trabajo. Esto a su vez puede generar estresores en los colaboradores que pueden generar daños fisiológicos como son: fatiga, trastornos de sueño o deterioro del sistema inmunológico. Además, se pueden generar perjuicios psicológicos como: desconcentración, desánimo y ansiedad (Salanova & Schaufeli, 2009).

El sobreesfuerzo físico además de producir agotamiento puede ocasionar el burnout conocido como: disminución de la energía, alejamiento mental para con el trabajo y la ineficacia personal.

En el Modelo de exigencias - recursos JD-R nos habla de que el engagement se podría pronosticar por medio del capital laboral y capital psicológico (Bakker & Leiter, 2010, citado por Cárdenas, 2014).

Los recursos del empleo pueden ser: Autonomía, rendimiento, retroalimentación, soporte social y el capital psicológico como es el optimismo, autoeficacia, resiliencia, esperanza (Citado por Cárdenas, 2014).

Según Bakker y Leiter (2010) los sentimientos positivos como alegría, el entusiasmo y el estar satisfecho; pueden lograr que los seres humanos reflexionen y tengan metas futuras (Citado por Cárdenas, 2014).

Se quiere lograr que los seres humanos tiendan a proyectarse con ideas buenas y motivadoras para así alimentar su intriga y curiosidad por saber que sucederá más adelante.

Por eso el Modelo de exigencias - recursos (JD-R) expone que las exigencias laborales tienen relación con los recursos del engagement, por su parte los recursos del trabajo logran que permanezca el engagement en las organizaciones a pesar de las exigencias que esta presenta, las causas pueden ser: ambiente inadecuado, sobrecarga de trabajo, sobreesfuerzo físico, etc. (Bakker & Leiter 2010, Citado por Cárdenas, 2014).

A pesar de que las cargas laborales existen, el hecho de que pueda existir un clima laboral motivador y la valoración del trabajo que se realiza podría disminuir las tensiones y lograr poco a poco el bienestar organizacional.

Dicho de esta manera, se muestra que al estar unidos todos los recursos tanto laborales como personales y al capital psicológico de los colaboradores benefician al engagement en tres dimensiones: absorción, dedicación y vigor. Incidiendo de la mejor manera en la competencia de los colaboradores: mejorar su rendimiento con un método de ejecución distinta que sea fuera del área de trabajo para lograr un mejor resultado en el colaborador (Bakker & Leiter, 2010, Citado por Cárdenas, 2014).

Para medir el Engagement se realizó un cuestionario de preguntas hecha por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en Holanda entre los años 1999 y 2003, denominado Utrecht

Work Engagement Scale – UWES, el cual incluye sus tres dimensiones: Dedicación, Absorción y Vigor, el cuestionario presenta diecisiete preguntas. Siendo el UWES el instrumento de medición más utilizado por más de 13 países (Schaufeli & Bakker, 2004).

Se hizo las modificaciones con el fin de lograr un cuestionario fácil de entender.

En cuanto a la dimensión Vigor, se evalúa mediante seis ítems, (uno, cuatro, ocho, doce, quince y diecisiete) que es la energía y persistencia de los trabajadores ante a las adversidades, Dedicación evaluado por cinco ítems, (dos, cinco, siete, diez y trece) que se refiere al orgullo y entusiasmo del trabajador con sus labores y Absorción que mide seis ítems, (tres, seis, nueve, once, catorce y dieciséis) en donde el trabajador se siente tan contento con su trabajo que siente que el tiempo pasa volando (Schaufeli & Bakker, 2004).

Cada uno de las dimensiones es distribuido por las diecisiete preguntas para la elaboración del cuestionario.

Cada ítem se mide por la escala: nunca (uno), casi nunca (dos), algunas veces (tres), regularmente (cuatro), bastantes veces (cinco), casi siempre (seis) y siempre (siete) (Schaufeli & Bakker, 2004).

La segunda variable tomada en cuenta en este marco de referencia, es el estrés, el cual tiene relaciones tanto positivas como negativas. Éste no es considerado como un trastorno de la salud sino como la primera señal de una contestación a un perjuicio corporal, psicológico y emocional. En otras palabras; se define como una contestación corporal y emocional del ser humano ante un daño, debido a que existe un desequilibrio entre la exigencia de una situación, y los recursos o capacidades por parte del individuo para afrontarla. Por su parte; el estrés laboral ocurre cuando las capacidades, competencias y conocimientos del trabajador o de un grupo de trabajadores son inferiores a las exigencias que presenta el trabajo (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

La otra variable tomada en cuenta en el estudio es el estrés, el cual es originado por una diferencia entre las habilidades que tiene un trabajador y la situación que se presenta, siendo esta última, superior a la primera causando un daño corporal, emocional y psicológico en la persona.

El estrés laboral es un estado enfermizo grave, ocasionado por las situaciones laborales en las que se encuentra un individuo. Estas consecuencias no solo afectan a su salud, sino que también, a su desenvolvimiento en la empresa (Acosta, 2011).

Es una enfermedad que tiene repercusiones en el individuo, alterando su salud y sobre todo su desenvolvimiento en la sociedad y en su trabajo.

Para Montero (2010) es la diferencia entre una exigencia y la habilidad que tiene el individuo para resolver la mencionada demanda, teniendo en cuenta que un fallo ante esta exigencia trae consigo consecuencias considerables. Entonces, el estrés se origina debido a que el individuo se percata de que sus competencias están por debajo de las exigencias del entorno; teniendo en cuenta que esta situación puede afectar su fijeza provocando malestares emocionales y psicológicos en el individuo.

El trabajador se da cuenta de las pocas capacidades que tiene para resolver una situación presentada, y peor aun sabiendo que los resultados negativos traerán consecuencias importantes. Todo esto provoca angustia originando así el estrés.

Rodríguez y De Rivas, (2011), indican que el estrés trae como consecuencias el cansancio y el desgaste en los trabajadores influyendo en el compromiso de este para realizar sus funciones laborales de manera correcta.

El estrés influye en el comportamiento del individuo para con su forma de desenvolverse en su centro de trabajo, restándole compromiso, energía y las ganas de laborar de la mejor manera.

Para Robbins y Judge (2009), es una constante relación entre una ocasión y exigencia del entorno y el individuo, cuyo desenlace es considerable e inseguro. Además, afirman que el estrés no siempre es negativo, se dan situaciones en las que las personas aprovechan esta condición y dan lo mejor de sí para lograr superarla, lo toman como un reto. Llevándolo al ámbito profesional, existen trabajadores que tienen ante ellos situaciones laborales muy complicadas y las toman como retos que ayudarán a mejorar su habilidad laboral, agregando el placer que tienen por haber superado sus expectativas.

El estrés no siempre influye negativamente, existen casos en los que el individuo los toma como retos y motivaciones para seguir mejorando, sintiendo la satisfacción de progresar constantemente.



Arias (2012), asocia la edad con el poder del control de la persona misma y su agotamiento en el trabajo.

La aparición del Estrés depende de la capacidad de la persona para poder contrarrestar adversidades, todo ello va ligado con la edad del individuo, entre más avanzada sea se tornará un tanto complicado afrontar el estrés.

Villegas (2016) afirma que hay una responsabilidad personal del trabajador, pues depende de él afrontar y salir victorioso ante las exigencias, buscar ayuda, asesoría, y sobre todo realizar transformaciones considerables en varios pasajes de su vida. Todo lo mencionado no es sencillo, requiere sacrificio y sobre todo una persistencia en lograr la constante superación.

Todo depende de cómo lo afronta el individuo, tiene dos opciones: decaerse y dejar que la situación lo perjudique o buscar estrategias para superar dicho acontecimiento.

El estrés es una enfermedad patológica que se manifiesta cuando el trabajador no se encuentra con los recursos necesarios o no está en buenas condiciones para realizar su trabajo, cuando el apoyo de los demás miembros no es la suficiente o cuando la recompensa por sus labores no es equitativa a todo el esfuerzo que hizo el trabajador para llevar a cabo sus labores (López, y otros, 2012).

El estrés se presenta debido a que el trabajador no siente el apoyo necesario, o no cuenta con los recursos necesarios para poder desarrollar sus funciones laborales. Así mismo, una falta de retribución por sus labores implica que se sienta desganado y se genere la tensión en él.

El estrés laboral se relaciona con conceptos como satisfacción laboral, inteligencia emocional y problemas músculo-esqueléticos. Todo ello basado en modelos que lo explican, como demanda-control laboral, recompensa-esfuerzo, entre otros (Osorio & Lucila, 2016).

El estrés de los trabajadores viene relacionado con su satisfacción dentro de su centro laboral y su capacidad emocional para afrontar adversidades, todo ello en modelos planteados por diversos autores.

La definición de estrés tiene gran relevancia en el ámbito laboral debido a que a cada individuo se manifiesta y trae consecuencias de diferente manera, por ejemplo, lo que pasa

uno puede ser un factor de estrés para otro puede pasar desapercibido, dependiendo de las respuestas de cada individuo demuestra que tanto está afectando esta enfermedad (Díaz, 2011).

El estrés se manifiesta de diferente modo para cada trabajador, para uno puede ser más grave que otros, por ello se debe estar atento a la forma de respuesta de cada individuo ante cada factor que se considera estresante.

El estrés se clasifica en Eustrés (estrés provechoso) y Distrés (estrés dañino). El inicial mejora las capacidades y habilidades del trabajador, debido a que impulsa el crecimiento tanto de manera profesional como individual. Ayuda a mejorar las competencias debido a que genera el deseo de superación, de sobrepasar las expectativas y adquirir un gran goce al hacerlo. En otras palabras; se toma en cuenta como un estímulo para evitar ser conformista y buscar la mejora continua. El segundo genera un exceso de trabajo que afecta en el rendimiento del empleado, le genera trastornos y ancianidad acelerada. En la vida existen un sinnúmero de estresantes negativos, como, por ejemplo, mal clima laboral, pérdidas familiares, fracasos, etc. (Camargo, 2004).

Eustrés es un tipo de estrés positivo el cual hace que el individuo reaccione de buena manera ante la situación y tenga deseos de superarla a como dé lugar. Por otro lado, Distrés, es el tipo en el cual el trabajador se deja derrotar por la situación generando una carga pesada, trastornos emocionales y psicológicos.

El Distrés tiene consecuencias negativas, que se manifiestan no solo en agotamiento y alteraciones de sueño sino también en el estado físico del individuo. Como, por ejemplo, el incremento de presión arterial y alteraciones en la frecuencia cardíaca (Fernández, Siegrist, Rödel, & Hernández, 2003).

El estrés negativo, tiene consecuencias negativas tanto en el estado mental como en el físico, por ello se debe controlar. Si esto sigue a niveles extremos, incluso puede causar la muerte.

Lopategui (2000) Afirma que la manera de afrontar el Distrés es eludir su aparición, propone actividades que ayuden a evitar el estrés y/o aminorar su secuela negativa como no exceder 10 horas laborando, descansar 8 horas diarias, adaptarse a la costumbre de escuchar canciones relajantes, separar uno o dos días semanalmente para reposar luego de

la rutina laboral, programar las tareas laborales; y sobre todo, no perder la confianza en uno mismo y las competencias que se tiene y que se pueden mejorar.

La forma de hacerle frente al estrés, descansar como debe de ser, planificar tiempos, tener tiempo para uno mismo y no solo para el trabajo. Así mismo, tener mente positiva y creer siempre que se puede lograr.

Se dan a conocer varios modelos que explican el estrés de un colaborador, como el de Demanda – Control, el cual propone la vinculación entre las situaciones exigentes del trabajo y la autonomía que forja uno ante estos casos (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2018). Es por ello, que mientras el nivel de exigencia de la demanda sea alto y el control para afrontar esta situación sea bajo, se generarán dolencias y problemas en la salud del trabajador. Si se le agrega el factor tiempo a la dificultad de la exigencia, la presión mental del trabajador incrementaría aún más. Estos autores afirman que el rendimiento de un empleado se basa en su poder de autonomía (control), para poder afrontar las situaciones y demandas laborales (Karasek & Theorell, 1996).

Este modelo hace referencia a la situación presentada y a la capacidad que tiene el individuo para poder contrarrestarla, si el trabajador no tiene el poder mental necesario para afrontarla se verá sumergido en la problemática del estrés.

Así mismo Johnson y Hall en 1986 propusieron posteriormente un nuevo modelo agregándole el componente apoyo social a la teoría demanda – control. Es así como la nueva teoría quedó denominada como el modelo demanda-control-apoyo social. Este factor es definido como las relaciones sociales (compañeros de trabajo y jefes), los cuales repercuten de manera positiva en el trabajador, ya que ayuda a afrontar las exigencias laborales, trabajar en equipo es una fuente esencial para adoptar nuevos conocimientos que ayudan a mejorar en la productividad y sobre todo de manera individual, logrando así afrontar la exigencia de una mejor manera (Mateo, 2013,p.44).

Se agrego un tercer elemento a la teoria presentada anteriormente, el cual es el apoyo mutuo y compañerismo que se debe tener en una organización. Mas cabezas solucionan el problema mejor que una.

El Modelo Desbalance Esfuerzo – Recompensa explica que el sacrificio que se realiza en el trabajo es recompensado con diversos factores, como, el dinero, consideración y reconocimiento laboral. El modelo afirma que la diferencia entre el sacrificio que se realizó y la retribución obtenida provoca angustia (Siegrist, 1996).

En esta teoría habla de la diferencia entre el empeño y dedicación otorgada para realizar el trabajo y la forma de cómo le retribuyen todo ese esfuerzo. Pues esto provoca el estrés en el trabajador.

Las sobrecargas del trabajo (exigencia extrínseca) y la autonomía del empleado (exigencia intrínseca) se unen para generar un alto nivel de entrega por parte del colaborador. Por su parte, las formas de compensaciones son el dinero, estima y estatus laboral. Dado así, se explica que el estrés del empleado se genera debido a un desnivel entre un elevado sacrificio y un paupérrimo reconocimiento; esto afecta directamente en la salud del empleado (Siegrist, 1996).

El trabajador contrarresta la situación presentada mediante un buen control personal y suficiente deseo de superación, le lleva gran dedicación lograr llevar a cabo esto. Y si el reconocimiento, (ya sea a través de pago, de felicitaciones o de reconocimiento público) es totalmente desigual y mucho menor, generará estrés en el individuo.

Comparando, los modelos mencionados anteriormente, se refieren al contexto laboral y se complementan entre sí, debido a que los dos primeros se refieren a las circunstancias particulares de la labor, mientras que el de Desbalance Esfuerzo - Recompensa considera las habilidades del empleado y la importancia que tiene para él la equidad en su centro laboral (Siegrist 2002 citado en Marulanda, 2007).

Las teorías mencionadas se suplementan debido a que los primeros dos modelos se refieren al contexto mismo del trabajo, refiriendo a la situación presentada y la autonomía del trabajador para afrontarla. Mientras que en el tercer modelo toma en cuenta eso y le agrega la igualdad con la recompensa o reconocimiento que obtiene por la situación que afronta.

Harrison por su parte propone el prototipo de acoplamiento entre el trabajador y el espacio de trabajo, el cual se basa en explicar ambiente subjetivo y objetivo; e individuo objetivo y subjetivo. En cuanto al ambiente subjetivo se refiere a lo que la persona percibe, y el objetivo es lo que realmente es. En el caso del individuo objetivo trata de como la

persona es, y el subjetivo, de cómo la persona misma se ve. Un desarreglo subjetivo es el origen de la tensión y el estrés en la persona. Esta misma teoría plantea dos maneras de contrarrestar este problema, uno es el afrontamiento, actuando para modificar el ambiente objetivo o al menos, para adecuarse a él. Y el otro es, con mecanismos de defensa, donde la persona reajusta su percepción del ambiente o de él mismo con el objetivo de minimizar el estrés dado por el desequilibrio (Mateo, 2013, p.45).

Un desorden entre el ambiente que percibe la persona y como ella se ve, provoca el estrés. Puede superar esto adaptándose al ambiente como realmente es o cambiando su punto de vista sobre el ambiente o sobre él.

La OIT- OMS mide el nivel del estrés laboral mediante un cuestionario, el cual está formado por veinticinco preguntas que evalúan distintos estresores, que a su vez están agrupados en siete factores. Los cuales son respaldo del grupo (ocho, diecinueve, veintitrés), falta de cohesión (siete, nueve, dieciocho, veintiuno), influencia del líder (cinco, seis, trece, diecisiete), territorio organizacional (tres, quince, veintidós), tecnología (cuatro, catorce, veinticinco), estructura organizacional (dos, doce, dieciséis, veinticuatro) y clima organizacional (uno, diez, once, veinte) (Llaneza, 2009).

Estas organizaciones proponen un cuestionario que mide nivel de estrés, contiene veinticinco preguntas que a su vez están redistribuidas en 7 factores.

Para cada ítem el modo de respuesta es la frecuencia de la aparición del estrés, tomando en cuenta la escala de Likert desde “nunca” (uno), hasta “siempre” (siete) (Llaneza, 2009).

Esta escala está conformada por siete opciones las cuales están ordenadas desde nunca hasta, siempre.

Las dimensiones de las que se habla en este cuestionario están definidas a continuación.

El respaldo del grupo, indica el apoyo compartido entre la masa laboral de la empresa, para compartir ideas y mejorar el desempeño en la función a realizar. En otras palabras, es la franqueza entre los trabajadores que evita la existencia de tensiones en los mismos (Llaneza, 2009).

Hace referencia al apoyo mutuo entre los colaboradores para afrontar situaciones complicadas y superiores a la capacidad individual.

La falta de cohesión, referido a la poca capacidad de los trabajadores para integrarse, falta de comunicación asertiva y de empatía (Llaneza, 2009).

Se refiere a la poca relación entre los miembros, la falta de acercamiento entre cada uno de ellos.

Influencia del líder, es la manera de como los jefes hacen valer su jerarquía, al ser efectuada de una forma incorrecta, dejando de lado los derechos de los trabajadores. Pues se generará tensiones angustias y estrés en los miembros (Llaneza, 2009).

La forma de cómo los altos mandos, jefes o supervisores impactan en los trabajadores, si les dan conocer lo importantes que son o si los dejan de lado, únicamente usándolos a su conveniencia. La segunda opción genera el disgusto y estrés en los trabajadores.

Territorio organizacional, el lugar o ambiente físico donde el trabajador realiza sus funciones laborales (Llaneza, 2009).

Es el espacio donde el individuo desempeña su trabajo.

Tecnología, la empresa pone a total disposición del trabajador la automatización que plantean, a eso se le añade la capacidad y experiencia que tiene el colaborador en el uso de ese tipo de herramientas. La falta de capacitaciones sobre emplear estas herramientas, hace que en el trabajador se genere angustia y estrés (Llaneza, 2009).

Este factor es una tendencia a nivel mundial, su ausencia en la organización genera retrasos en las funciones, provocando presiones en los trabajadores. Por otro lado, si el individuo presenta conocimiento tecnológico obsoleto, también se angustiara, por ende, la importancia de las capacitaciones por parte de la empresa.

Estructura organizacional, hace referencia en especial a la autonomía del trabajador, a la libertad que la empresa le da para tomar decisiones en las actividades que realizará para cumplir sus funciones laborales, además del respeto por la jerarquía y los mandos (Llaneza, 2009).

Es la libertad del trabajador ante las decisiones laborales, además de la facilidad con la que se pueden realizar estas funciones evitando extensos procesos, y sobre todo la importancia del respeto de cargos y cumplimiento en los procesos por niveles.

Clima de la organización, se define mayormente por la claridad y transparencia de la organización. Si todo está yendo a buen ritmo y presentan sus objetivos y funciones de manera clara la probabilidad de estrés es baja, si ocurre lo contrario la tensión en el colaborador aumenta. Es decir, dicha atmósfera domina las actitudes y conductas del individuo (Llaneza, 2009).

La falta de direccionamiento de la empresa, y a su vez su mal planeamiento estratégico genera dudas en los trabajadores y desconocimiento de su labor exacta. Una mala dirección genera tensiones en los trabajadores de no saber a qué es lo que realmente apuntan.

Existen varios factores que repercuten en el estrés como los factores ambientales, que a su vez se dividen en 3 tipos, el primero es la económica, que se refiere a que el constante cambio en las fases de las organizaciones genera dudas, un ejemplo de ello puede ser, cuando la economía está reduciéndose se genera tensión en los trabajadores debido a su preocupación por la inseguridad de mantener su empleo. La segunda es la política, en países subdesarrollados la política no es del todo ordenado y estable, por lo que genera tensiones e incertidumbre en sus habitantes, genera dudas en la estabilidad del país. Y, por último, el tecnológico; ya que debido al constante progreso hace que los empleados tengan un nivel de conocimiento anticuado ante los nuevos desafíos y funciones en cada organización. La automatización en la mayoría de centros de trabajo y organizaciones generan intimidación para muchos individuos y esto les genera estrés (Robbins & Judge, 2009).

Los agentes que generan estrés, son el económico, una disminución de la economía en la organización genera dudas de la estabilidad en la empresa para el trabajador. El político, su inestabilidad repercute en las empresas en general (sobre todo las estatales), otra incertidumbre más para el individuo. Y por último el tecnológico, su constante avance genera preocupación en el trabajador por mantenerse activo.

Los factores organizacionales se dividen a su vez en demandas de la tarea, de rol e interpersonales.

Las demandas de la tarea están basadas en la complejidad de la función, automatización, la autonomía, etc. Mientras que la tarea es más importante se aumenta la posibilidad de generar estrés. Las demandas del rol existen cuando las funciones del rol no se definen claramente y el empleado presenta inseguridad en lo que hace. Por su parte, las demandas interpersonales se crean por la mala interacción entre los miembros de trabajo, el poco apoyo por parte de los colegas crea un pésimo ambiente laboral generando estrés. Sobre todo, en trabajadores que les dan gran importancia a las relaciones sociales (Robbins & Judge, 2009).

Este factor, tiene puntos como, la complejidad de la tarea a realizar, la poca aclaración de la función que se debe realizar en el rol establecido, y, por último, la falta de apoyo mutuo y compañerismo entre los trabajadores. Todo esto genera estrés en el colaborador.

Los factores personales, se basa en que las personas pasan aproximadamente de 40 a 50 horas semanalmente en su centro laboral, pero las otras 120 horas semanales están fuera de su trabajo, y son en ellas donde el individuo tiene experiencias que originan el estrés y se ven reflejados en su centro de trabajo. Entonces se refiere enteramente a las características personales del trabajador, dando a entender que la tensión, ansiedad y estrés se originan en realidad en la personalidad del individuo; la misma que se ve reflejada en el trabajo. (Robbins & Judge, 2009).

Este factor es el de la persona misma, el estrés no solo se puede generar en el centro laboral, el individuo puede tener una vida estresante que lo refleja en su centro laboral siendo él, el causante de la enfermedad.

Para la investigación se formula el problema e interrogante ¿qué relación existe entre engagement y estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y la UGEL N° 03, Trujillo 2019?

Se justifica la presente investigación por diversos motivos, uno de ellos es que tendrá gran importancia, específicamente en las UGEL. Pues se permitirá responder a la problemática de la insuficiencia de engagement y pasión del trabajador para con su puesto de trabajo, así como también la angustia y tensión laboral, que se genera en este



organismo, a este problema el estudio buscará explicar y aportar soluciones. Favoreciendo a la empresa, mejorar su servicio y al sector de educación.

La sociedad se verá beneficiada en cuanto a las mejoras de las UGEL, conociendo el extenso papeleo y la importancia del buen funcionamiento de estas empresas en el sector educativo se realizará este estudio en los trabajadores de la UGEL N° 02 y N° 03, con el fin de mejorar el rendimiento de los trabajadores, y reducir las consecuencias negativas de las problemáticas que se presenten, en este caso la falta de engagement y el estrés laboral. Reconociendo así puntualmente el problema, para poder buscar y aplicar las soluciones correspondientes que permitan mejorar la atención y el servicio otorgado por la UGEL. Los trabajadores de esta organización al sentirse cómodos mejorarán su rendimiento conjuntamente con el servicio de la UGEL.

Esta investigación apoyará en resolver una problemática actual generada en la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, se determinará el engagement que tienen sus colaboradores, así como también descubrir el estrés laboral por el que están atravesando, buscar una relación entre ambas variables y a su vez buscar soluciones para contrarrestar este problema, con todo ello, la organización mejorará su servicio y reconocimiento; con ello mejorará el clima de la empresa y los colaboradores estarán más satisfechos. A su vez dar a conocer a los trabajadores que el estrés puede ser un factor estimulante a la superación, todo depende de la actitud de uno mismo, y como se decide afrontar la situación. Y sobre todo que el engagement es un punto infaltable en un trabajador para evitar complicaciones en su vida laboral.

Posee una importancia teórica debido a que la medición de ambas variables se abalará en teorías para adquirir total credibilidad, así mismo lo obtenido en esta investigación servirá para apoyar y reforzar que sus bases están bien plasmadas o determinar que teoría las desarrolla de mejor manera. Además, este estudio funcionará como guía para otras investigaciones interesadas en las variables utilizadas que siempre existen dentro de una organización.

Y, por último, su importancia metodológica se da, por el motivo que se han elegido dos herramientas para medir las dos variables. Al término de la investigación se podrá comprobar si los instrumentos que se tuvieron en cuenta fueron los más acertados o no. Si la respuesta no fuera positiva, pues se daría consejos para que los trabajos siguientes que

también estudien estas teorías utilicen métodos distintos logrando así una investigación más profunda.

El objetivo general del siguiente estudio es determinar la relación que existe entre Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019. A su vez, presenta objetivos específicos como identificar el nivel de Engagement de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019, identificar el nivel de Estrés laboral de los trabajadores de estas organizaciones, y determinar la relación entre las dimensiones de la variable Engagement con el Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.

Este informe se plantea la hipótesis de que existe una relación inversa y significativa entre Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019; para ello, existe una hipótesis alternativa la cual es que no existe una relación inversa y significativa entre Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación:

#### 2.1.1 Tipo:

Muestra una orientación cuantitativa, debido a que está fundamentado por estudios anteriores, este tipo es utilizado para afianzar las suposiciones realizadas de un marco referencial o teoría dada, además se basa en la aplicación de pruebas estadísticas. En este estudio se utiliza la lógica deductiva, es decir va de lo genérico a lo específico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 10).

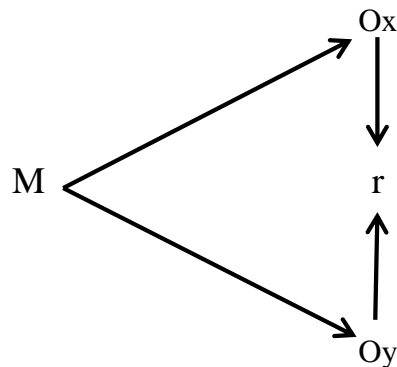
Es una investigación aplicada porque está destinada a la solución de un problema concreto, apoyándose de un marco teórico establecido. Es decir, se aplica los conocimientos obtenidos respecto a un tema confrontando así la teoría con la realidad (Behar, 2008).

#### 2.1.2 Diseño:

Muestra un diseño no experimental debido a que se analizan realidades que ya sucedieron, las variables no se tocan ni controlan, tan solo se observan, porque son sucesos ya existentes igual que sus consecuencias (Hernández, et al., 2014, p. 152).

Este estudio es transeccional correlacional, debido a que se determinará la relación de dos o más variables en una situación única; es decir la relación se describirá por única vez en un momento específico (Hernández, et al., 2014, p. 154).

Esquema Correlacional



**M:** Los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019

**Ox:** Engagement

**Oy:** Estrés laboral

**r:** Vinculación entre las variables

## 2.2 Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Engagement	El Engagement laboral es un compromiso emocional, se vincula con trabajadores proactivos, con iniciativa personal, con mente positiva relacionada con absorción, devoción y la energía (Salanova, Llorens, Schaufeli, Grau y Peiró, 2000).	Se evaluará con el cuestionario de preguntas hecha por los autores Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en Holanda entre los años 1999 y 2003, denominado (UWES) compuesta por 17 preguntas (Salanova et al., 2000).	Vigor	Energía	Ordinal
			Dedicación	Orgullo y entusiasmo	
			Absorción	Inspiración	
Estrés Laboral	Éste no es considerado como un trastorno de la salud sino como la primera señal de una contestación a un perjuicio corporal, psicológico y emocional. En otras palabras; se define como una contestación corporal y emocional del ser humano ante un daño, debido a que existe un desequilibrio entre la exigencia de una situación, y los recursos o capacidades por parte del individuo para afrontarla (OIT, 2016).	Para medirlo se utilizará la Escala de Estrés Laboral de la OIT OMS sustentada por Ivancevich y Matteson, en 1989 en España compuesta por 25 ítems distribuidos en siete factores (Llaneza, 2009).	Clima organizacional	Claridad de la organización	Ordinal
			Estructura organizacional	Control	
			Territorio organizacional	Infraestructura	
			Influencia del líder	Confianza	
			Tecnología	Apoyo y respeto	
			Falta de cohesión	Carencia y escasez	
			Respaldo del grupo.	Desorganización	
				Relación Laboral	
	Solidaridad y empatía				

Nota: Dimensiones e indicadores de Engagement según los autores Schaufeli y Bakker (2004) Dimensiones de Estrés Laboral según autor Llaneza (2009)

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

Estuvo formada por la totalidad de los empleados de la UGEL N°02 y UGEL N°03 de la ciudad de Trujillo, en total son 148 trabajadores. Setenta y dos pertenecen a la UGEL N°02, mientras que para la UGEL N°03 existen setenta y seis empleados trabajando actualmente.

### 2.3.2 Muestra

Al ser una cantidad reducida, se tomó a toda la población. Es decir, a los 148 trabajadores sin excepción.

Criterios de exclusión:

- Que no llenen el cuestionario completamente
- Que tengan licenciamiento de vacaciones
- Que no hayan asistido a laborar el día que se aplicará el cuestionario por diversos motivos (salud, familiares, etc.)

### 2.3.3 Unidad de análisis

Cada uno de los empleados de la UGEL N°02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnica

La encuesta, debido a que ésta se dirige a un objeto de estudio exacto (población y/muestra) teniendo como finalidad recaudar datos cuantificables de una situación o realidad establecida (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011).

### 2.4.2 Instrumento

Es el cuestionario, para engagement se usó el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES), realizado en Holanda, entre los años 1999 y 2003. Consta con 17 preguntas las cuales están ubicadas en tres dimensiones las cuales son vigor (uno, cuatro, ocho, doce, quince, diecisiete), dedicación (dos, cinco, siete, diez, trece) y absorción (tres, seis, nueve, once, catorce, dieciséis). Cada ítem será

medido mediante una escala de Likert que consta de 7 opciones; nunca (0), casi nunca (1), algunas veces (2), regularmente (3), bastantes veces (4), casi siempre (5), siempre (6) (Salanova et al., 2000).

Para la otra variable, estrés laboral, se usó el instrumento denominado Escala de Estrés Laboral de la OIT- OMS, la cual está compuesta por 25 preguntas. Las cuales están distribuidas en siete factores, clima organizacional (uno, diez, once, veinte), estructura organizacional (dos, doce, dieciséis, veinticuatro), territorio organizacional (tres, quince, veintidós), influencia del líder (cinco, seis, trece, diecisiete), Tecnología (cuatro, catorce, veinticinco), Falta de cohesión (siete, nueve, dieciocho, veintiuno) y Respaldo del grupo (ocho, diecinueve, trece). Cada uno será evaluado mediante una escala de Likert dividido en 7 opciones; nunca (uno), raras veces (dos), ocasionalmente (tres), algunas veces (cuatro), frecuentemente (cinco), generalmente (seis) y siempre (siete) (Llaneza, 2009).

#### 2.4.3 Validez

De contenido por criterio de expertos, los cuales fueron 4 especialistas de la línea de estudio y un metodólogo (Hernández, et al., 2014, p. 204).

#### 2.4.4 Confiabilidad

El puntaje del coeficiente del Alfa de Cronbach, para el instrumento que medirá el engagement es de 0.88, y para el del estrés laboral, 0.83. Siendo así ambos instrumentos aceptables y altamente confiables debido a que con estos puntajes ambos instrumentos califican en el rango “Bueno” (Darren & Mallery, 2003).

### 2.5 Procedimiento

Preparación, se definieron los cuestionarios para medir las variables de estudio, luego se solicitará a las organizaciones los permisos para tener acceso y aplicar los cuestionarios mencionados anteriormente.

Sensibilización, en este punto los trabajadores comprenderán que los instrumentos a aplicar tienen la finalidad de resolver una problemática ocurrente en la organización.

Aplicación, se procede a aplicar el cuestionario a los colaboradores, se realizará de forma individual. El cuestionario referido al engagement tendrá una duración de 5 minutos, y el de estrés laboral, 4 minutos. Cabe resaltar que el tiempo mencionado es un aproximado, pues puede variar dependiendo de cada empleado.

Procesamiento, posteriormente una vez obtenido los datos correspondientes se procesarán en Microsoft Excel 2016 para el análisis estadístico descriptivo, luego se llevará a cabo el análisis estadístico inferencial usando el programa SPSS versión 25.

Reporte, los resultados obtenidos serán presentados en figuras (gráfico de barras, circulares, entre otros). Estos serán discutidos de acuerdo con los objetivos de la investigación, llegando a conclusiones exactas y a su vez brindando sugerencias y recomendaciones para reducir el impacto de la problemática hallada.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

### 2.6.1 Estadístico descriptivo:

El análisis de la información se realizó por medio de un estadístico descriptivo, el cual es referido a las medidas de inclinación central, debido a que los resultados de las dimensiones engagement y estrés laboral fueron presentadas a través de gráficas y figuras con el programa de Microsoft office Excel 2016.

### 2.6.2 Estadístico inferencial:

Se aplicó una prueba de normalidad a los totales de cada variable, al ser la muestra mayor a treinta, se trabajó con Kolmogorov – Smirnov. Para verificar si existe una vinculación o asociación entre engagement y estrés laboral de la muestra seleccionada (trabajadores de la UGEL 02 Y UGEL 03), si los resultados salen mayores a 0.05 se trabajaría con Rho Pearson debido a que cumplen con la normalidad, pero si salen menores a 0.05 se aplicaría Rho Spearman debido a que los resultados no cumplen con la normalidad, quedando así con esta última opción. Todo ello fue desarrollado a través del programa SPSS versión 25.

## 2.7 Aspectos éticos

Existe confidencialidad debido a que los datos e información otorgada por las empresas serán usadas únicamente con la finalidad de desarrollar la investigación, evitando divulgar a terceros. Así mismo se mostrará objetividad, pues los resultados que se obtengan se manejarán equitativa y ecuánimemente.



Se aplicó veracidad, la información presentada en la investigación fue citada correctamente bajo formato de normas APA con la finalidad de evitar la existencia de plagio. Así mismo los datos que se requerirán de las empresas serán verdaderos reflejando la realidad problemática en su totalidad.

### III. RESULTADOS

Objetivo 1: Identificar el nivel de Engagement de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.

Figura 3.1: Nivel de Engagement -UGEL 02

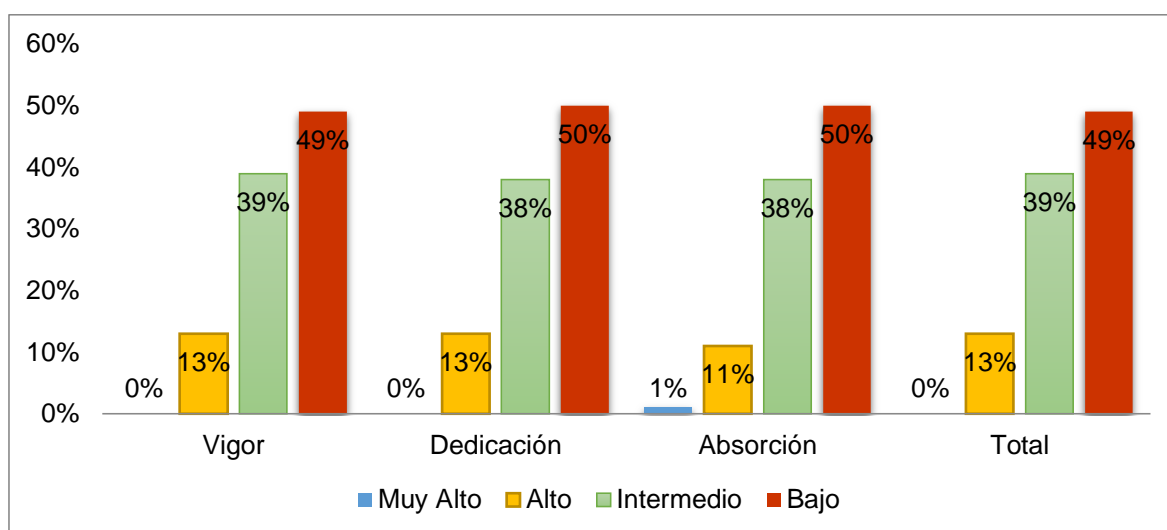


Figura 3.1: Datos recopilados del cuestionario realizado a 72 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

En la Figura 3.1 se observa que el 49% de los colaboradores de esta entidad muestran un nivel bajo de engagement. En la dimensión Vigor el 49% de los trabajadores están presentando un nivel mínimo lo que indica que no acuden a su centro laboral con energía, debido a que cuando se levantan por las mañanas no tienen ganas de ir a trabajar y son poco persistentes en su trabajo. En la dimensión Dedicación el 50% muestra un nivel bajo, pues no sienten que su trabajo les inspire ni se sientan orgullosos de ello. Por último, en la dimensión Absorción el 50% de los colaboradores indican un nivel bajo, dando a conocer la poca conexión e involucramiento con su trabajo, puesto que cuando trabajan se distraen con lo que sucede alrededor y no se “dejan llevar” por su trabajo.

Figura 3.2: Nivel de Engagement – UGEL 03

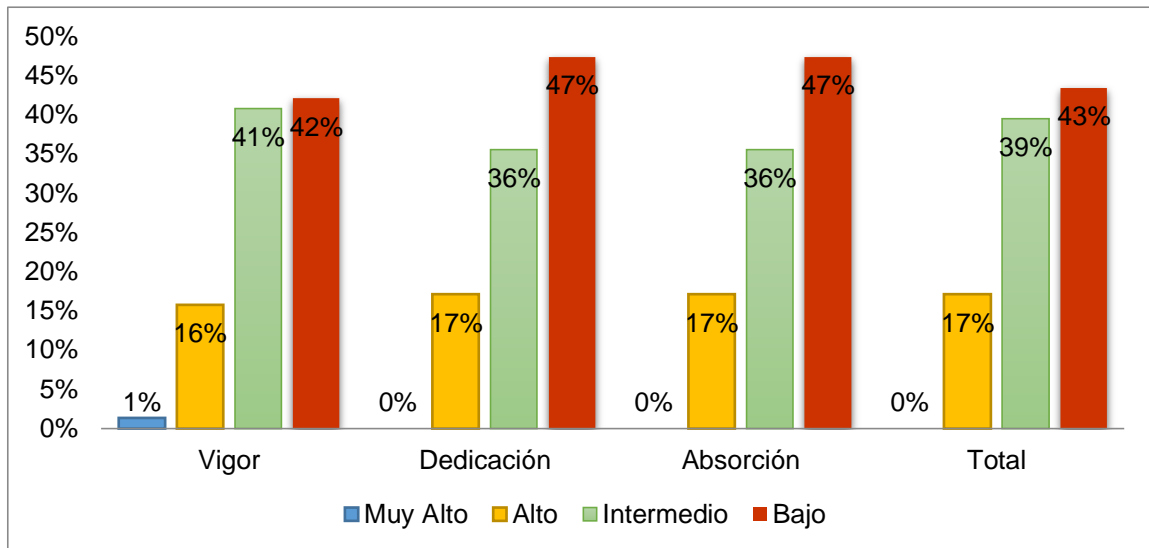


Figura 3.2: Datos recopilados del cuestionario realizado a 76 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

En la Figura 3.2 se identifica al 43% de los trabajadores presentando un nivel bajo de engagement. En la dimensión Vigor el 42% presenta este nivel, esto explica que no se sienten fuertes y vigorosos en su trabajo, además de no ser persistentes en él. En la dimensión Dedicación, 47% es la cantidad de colaboradores que presentan un nivel bajo mostrando que no están ni orgullosos ni inspirados con su trabajo. Finalmente, en la dimensión Absorción, el 47% de los colaboradores demuestran un nivel bajo, demostrando que el tiempo se les hace demasiado largo cuando están laborando, a eso se suma que no logran concentrarse totalmente y se distraen por cualquier suceso que pase a su alrededor.

Objetivo 2: Identificar el nivel de Estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.

Figura 3.3: Nivel de Estrés -UGEL 02

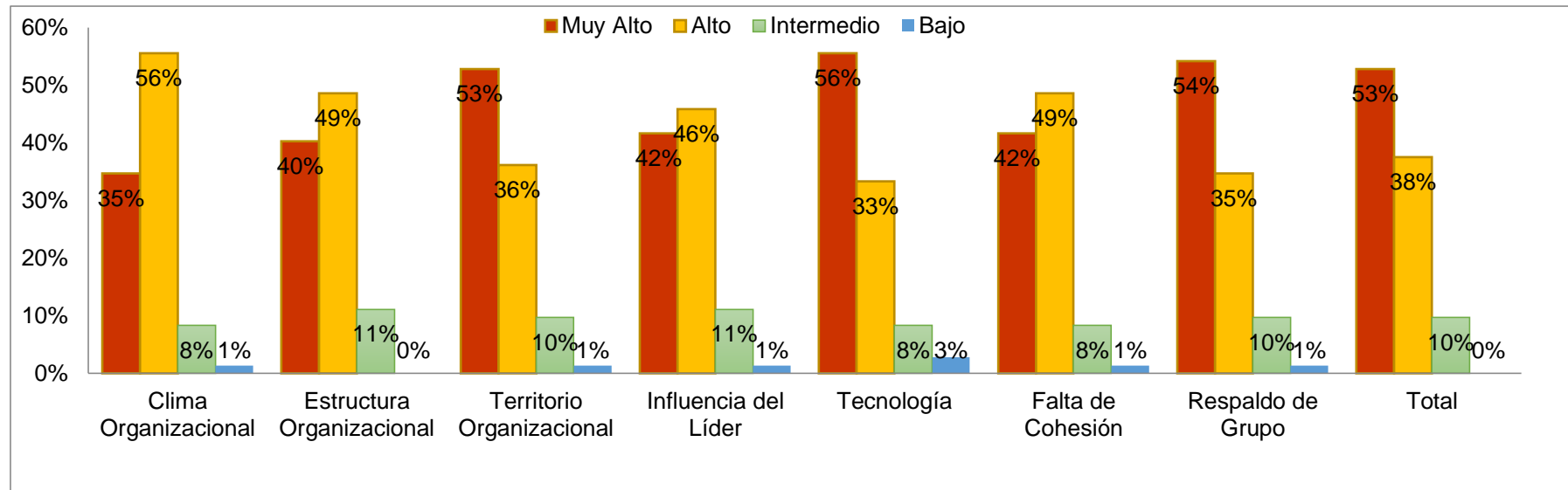


Figura 3.3: Datos recopilados del cuestionario realizado a 72 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

En la Figura 3.3 se indica que el 53% de los trabajadores presenta un nivel muy alto de estrés en la entidad. En la dimensión CO el 35% (muy alto) perciben que la entidad no presenta la transparencia necesaria pues no comprenden las metas de la organización. En la EO el 40% (muy alto) dan a conocer que la estructura formal tiene demasiado papeleo. En el TO el 53% (muy alto), muestran que con los recursos que poseen no se sienten en las condiciones para laborar perfectamente. En la IL, el 42% (muy alto) no sienten que sus supervisores den la cara por ellos ante los jefes en una situación complicada. En el T, el 56% (muy alto) explican que el equipo tecnológico que tienen no es de óptimas condiciones. En la FC el 42% (muy alto), indican que existen subgrupos dentro de la empresa los cuales tienen más “peso” que otros. Por último, en la dimensión RG el 54% (nivel muy alto) sienten que su equipo de trabajo no le respalda las metas profesionales.

Figura 3.4: Nivel de Estrés -UGEL 03

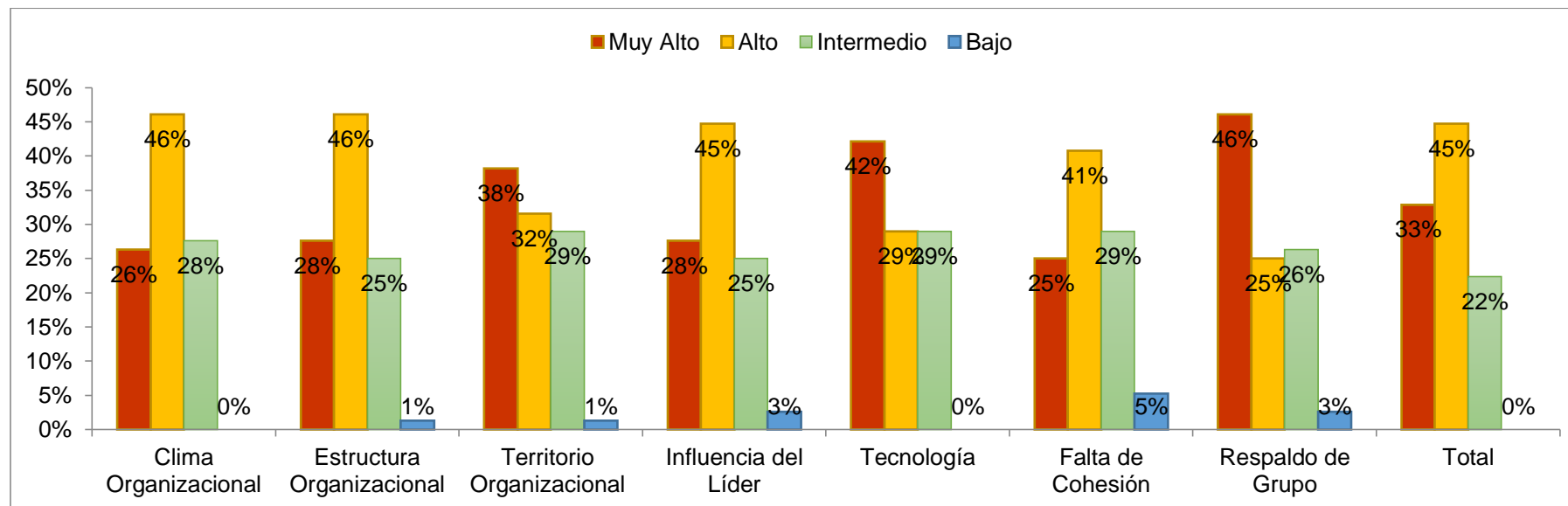


Figura 3.4: Datos recopilados del cuestionario realizado a 76 trabajadores de la UGEL 03, Trujillo 2019.

En la figura 3.4 se muestra que el 45% de los trabajadores presenta un nivel de estrés alto en la UGEL N° 03. En la dimensión CO, el 46% (alto), demuestran que la organización no es clara en cuanto a sus objetivos y especificación de funciones a realizar. En la dimensión EO el 46% (alto), indican que la estructura formal de la empresa tiene demasiado papeleo. En la dimensión de TO el 32% (alto) no están cómodos por no tener un espacio privado de trabajo. En la dimensión IL el 45% (alto), perciben que sus supervisores no sienten confianza con las funciones que realizan. En la dimensión T, el 29% (alto), indican que en la empresa no se dispone de conocimiento técnico actualizado. En la dimensión FC, se denota que el 41% (alto), perciben que no hay colaboración entre los miembros. Por último, en la dimensión RG el 25% de los colaboradores (alto), no sienten la solidaridad entre sus miembros y que entre ellos no se respaldan las metas y objetivos profesionales de cada uno.

Objetivo 3: Determinar la relación entre las dimensiones de la variable Engagement con el estrés de los trabajadores de la Ugel N° 02 y Ugel N° 03, Trujillo 2019.

Tabla: 3.5

Relación entre las dimensiones de Engagement y Estrés de los colaboradores de la UGEL 02.

		Correlaciones				
		Vigor	Dedicación	Absorción	Estrés	
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	-0,263*	-0,155	-0,233*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,026	0,194	0,049	.
		N	72	72	72	72

*Nota:* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3.5 expone que existe una correlación inversa y significativa al nivel 0.05 ( $0.026 < 0.05$ ) entre la dimensión Vigor y el estrés de los colaboradores, arrojando un valor de -0,263 (correlación negativa baja). Entre la dimensión Dedicación y el estrés existe una correlación inversa pero no es significativa ( $0.194 > 0.05$ ), arroja un valor de -0,155 (correlación negativa muy baja). Por su parte, la dimensión Absorción muestra una correlación inversa y significativa al nivel 0.05 ( $0.049 < 0.05$ ) con el estrés, con un valor de -0.233 (correlación negativa baja).

Tabla: 3.6

Relación entre las dimensiones de Engagement y Estrés de los colaboradores de la UGEL 03.

		Correlaciones				
			Vigor	Dedicación	Absorción	Estrés
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	-0,283*	-0,282*	-0,245*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,013	0,014	0,033	.
		N	76	76	76	76

*Nota:* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3.6 muestra que las dimensiones Vigor (-0.283), Dedicación (-0.282) y Absorción (-0.245) mantienen una correlación negativa baja para con el estrés con un nivel de significancia de 0.05. Pues todos los valores de las dimensiones son menores a 0.05 (0.013,0.014 y 0.033 < 0.05).

Tabla 3.7

Prueba de normalidad - UGEL 02

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Engagement	0,199	72	0,000	0,824	72	0,000
Estrés	0,217	72	0,000	0,857	72	0,000

*Nota:* a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3.7 en la parte de kolmogorov – Smirnov (muestras > 35), se muestra que los valores en las dos variables son montos menores a 0.05 por lo que indica que ambos datos no cumplen con la normalidad, esto justifica el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 3.8

Prueba de normalidad - UGEL 03

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	0,221	76	0,000	0,877	76	0,000
Estrés	0,135	76	0,002	0,929	76	0,000

*Nota:* a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3.8, en kolmogorov Smirnov (muestras > 35) se observa el no cumplimiento de la normalidad en las variables engagement (0.000<0.05) y estrés (0.002<0.05), esto justifica el uso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

### Contrastación de hipótesis

Tabla 3.9

La relación del Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL 02

<b>Correlaciones</b>			
		Engagement	Estrés
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	Estrés	N	72
		Coefficiente de correlación	-0,265*
		Sig. (bilateral)	0,024
		N	72

*Nota:* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3.9 Se observa que existe una correlación negativa y baja entre las variables Engagement y Estrés con un valor -0.265. En base a esto se puede decir que, mientras más



alto sea el nivel de Engagement repercutirá en que de cierto modo reducirá el Estrés en los empleados de esta entidad y viceversa. Finalmente, aceptamos la hipótesis debido a que existe una relación inversa y significativa (0.05) entre las dos variables y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 3.10

La relación del Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL 03

		<b>Correlaciones</b>		
			Engagement	Estrés
Rho de Spearman	Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	-0,273*
		Sig. (bilateral)	.	0,017
		N	76	76
	Estrés	Coefficiente de correlación	-0,273*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,017	.
		N	76	76

Nota: \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 3.10 se observa que entre las variables Engagement y Estrés existe una correlación negativa y baja con un valor de -0.273. En base a esto se indica que, mientras el nivel de Engagement sea más alto el Estrés se reducirá en cierto nivel y viceversa. Finalmente, se acepta la hipótesis debido a que existe una relación inversa y significativa (0.05) entre las dos variables, rechazando la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

La UGEL N° 02 y UGEL N° 03 son entidades públicas que se dedican a apoyar, orientar y supervisar la aplicación de una educación óptima, así mismo evaluar a las instituciones que están bajo su poder de jurisdicción. Estas entidades trabajan todos los días del año y la carga laboral en ella es abrumadora. Gran cantidad de resoluciones ingresan y se trabajan a diario dentro de estas organizaciones, por eso los trabajadores tienen que estar en continua concentración en sus labores, quedando expuestos al estrés, un problema en el cual se ha percibido dentro de ellos. Por otra parte, debido al constante trabajo, se observa el desgano en los colaboradores, mostrando una deficiencia en la proactividad e iniciativa personal del trabajador para con sus funciones laborales. Es por ello, que se realizó esta investigación con el fin de determinar la relación entre el engagement y el estrés de los trabajadores de dichas entidades.

Entre las limitaciones, se tuvo la poca disponibilidad que tenían los trabajadores para poder realizar los cuestionarios, debido a que cuando íbamos, ellos decían que tenían mucho trabajo para realizar y que regresáramos después. Así fue en dos ocasiones hasta que se pidió apoyo a las administradoras de cada entidad, quienes ayudaron de buena manera y junto con ellas, se explicó a los trabajadores que las encuestas eran anónimas y de índole académico, así mismo se buscaba obtener datos confiables para solucionar una problemática real que les favorecería. Luego de ello, los colaboradores se dieron un tiempo prudente y realizaron las encuestas.

En el primer objetivo los resultados obtenidos en las figuras 3.1 y 3.2 señalan que los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03 presentan un nivel bajo de engagement con un puntaje de 49% y 43% respectivamente, esto se reafirma con lo expuesto por Henríquez (2017), el cual obtuvo que el 70% de los colaboradores del Banco de la Nación tienen un nivel muy bajo de engagement y el 22% un nivel bajo deduciendo que los trabajadores tienen una deficiente energía emocional y mental para poder contrarrestar las labores que están a su cargo. Según Salanova y Shaufeli (2009), nos dicen que el Engagement se relaciona con definiciones como: intervención, responsabilidad y esmero organizacional, sin embargo, Engagement es mucho más, en otras palabras, es un puente de avance que genera estabilidad en la organización y logra el objetivo en común. Bakker y Leiter (2010) exponen que las exigencias laborales tienen relación con los recursos del engagement, por

su parte los recursos del trabajo logran que permanezca el engagement en las organizaciones a pesar de las exigencias que esta presenta, las causas pueden ser: ambiente inadecuado, sobrecarga de trabajo, sobreesfuerzo físico, etc. Así mismo, al estar unidos todos los recursos tanto laborales como personales (capital psicológico) de los colaboradores benefician al engagement en tres dimensiones: absorción, dedicación y vigor. Incidiendo de la mejor manera en la competencia de los colaboradores: mejorar su rendimiento con un método de ejecución distinta que sea fuera del área de trabajo para lograr un mejor resultado en el colaborador (Citado por Cárdenas, 2014). Por lo tanto, se concluye que, mientras exista más carga laboral, y se tenga pocos recursos del trabajo añadiendo la poca capacidad física, mental y emocional del colaborador. El nivel de engagement en él será reducido considerablemente trayendo resultados por debajo de lo esperado para las entidades.

En el segundo objetivo los resultados en las figuras 3.3 y 3.4 indican que los colaboradores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03 muestran un nivel muy alto de estrés con un valor de 53% y un nivel alto con 45% respectivamente. Lo mencionado anteriormente se revalida con lo expuesto por Chuquiyuri (2018), en el cual el 41.7 % de los asesores de un call center de Lima Metropolitana muestran un nivel alto de estrés debido a que existe mucha carga laboral sobre todo en los fines de cada mes donde es el cierre de comisiones y metas donde la empresa tiene que sobrepasar, no se siente el apoyo ni la solidaridad entre los compañeros, cada uno se defiende y se salva a su modo a pesar que el desarrollo de la empresa sea una cadena de puesto en puesto, esto hace que los procesos se retrasen y que los trabajadores asistan hasta los domingos para poder presentar el trabajo a tiempo, sin embargo este esfuerzo no es bien recompensado y provoca una angustia y ansiedad en los trabajadores induciéndolos a tener estrés. Según Acosta (2011), el estrés laboral es un estado enfermizo grave, ocasionado por las situaciones laborales en las que se encuentra un individuo. Estas consecuencias no solo afectan a la salud, sino que también, a su desenvolvimiento en la empresa. Johnson y Hall (1986) propusieron un modelo denominado Demanda - Control - Apoyo social, el cual se refería a la exigencia de la situación que se presenta y la capacidad de control que tiene el individuo para hacerle frente, sumando a ello el apoyo de los compañeros y jefes. Todo ello era fundamental para contrarrestar la exigencia de la situación presentada (Citado por Mateo, 2013). Concluyendo así, que en los trabajos mientras la carga laboral sea mayor e importante, habrá mayor tensión en el trabajador, en las UGEL tomadas en cuenta hay un déficit en

cuanto al apoyo social de los compañeros y jefes, esto es un punto en contra e influye en la aparición del estrés de los trabajadores pues se le complica poder controlar las exigencias de las innumerables funciones que tienen que realizar diariamente.

En el tercer objetivo, la tabla 3.5 muestra las correlaciones entre las dimensiones del Engagement y el Estrés de los trabajadores de la UGEL 02, indicando que la dimensión Vigor tiene una correlación negativa baja (-0,263), la dimensión dedicación presenta una correlación negativa muy baja (-0,155) y la dimensión Absorción expresa una correlación negativa baja (-0,233). A su vez, en la tabla 3.6 muestra que existe una correlación negativa baja entre las dimensiones del Engagement y el Estrés de los trabajadores de la UGEL 03, con un valor de -0,283 en la dimensión Vigor, -0,282 en la dimensión Dedicación y -0,245 en la dimensión Absorción. Lo mencionado anteriormente se reafirma con lo expuesto por Henríquez (2017), que indica que entre las dimensiones dedicación y absorción muestran una correlación negativa muy baja con el estrés de los trabajadores. Así mismo, la dimensión Vigor muestra una correlación negativa baja con el estrés de los trabajadores de los empleados del Banco de la Nación. Todo ello indica que al aumentar el valor de cada una de las dimensiones hará que el estrés disminuya. Salanova y Shaufeli (2004) explican que el engagement se conforma por tres dimensiones. La primera es Vigor, la cual, se encuentra relacionada con la alta energía que puedan presentar los colaboradores de una empresa al momento de realizar sus actividades laborales, la segunda es Dedicación, que se relaciona con el tiempo que puedan dedicar los trabajadores de una empresa para lograr los objetivos establecidos, que se sientan inspirados y orgullosos para lograr los retos que enfrenten en el trabajo. Y por último la dimensión absorción, que se define como la concentración que reflejan los colaboradores en su trabajo, y que les parece que el tiempo pasa muy rápido dentro de la empresa. Estas tres dimensiones son muy importantes en un trabajador para su óptimo desempeño, el nivel de estas depende de cómo se sienta el trabajador tanto físico como mental y emocionalmente. Concluyendo así que si el valor de las dimensiones del Engagement aumenta el estrés disminuirá en cierto modo, y viceversa.

En la hipótesis, las tablas 3.9 y 3.10 indican que existen una correlación negativa baja entre las variables Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL 02 y UGEL 03, teniendo un valor de -0,265 y -0,273 respectivamente. Todo ello se revalida con lo expuesto por Henríquez (2017) que indica que existe una correlación negativa baja entre

las variables Engagement y el Estrés de los trabajadores del Banco de la Nación de Trujillo con un valor de  $-0,226$ , planteando que a un nivel elevado de estrés se reducirá el nivel de engagement en los colaboradores. Bakker y Leiter (2010) indican la importancia de tener los suficientes recursos laborales y el capital psicológico (con mentalidad positiva libre de tensiones) para poder tener un buen nivel de Engagement y contrarrestar las demandas laborales (Citado por Cárdenas, 2014). Se concluye con esto, que las variables Engagement y estrés si están relacionadas de manera inversa, el aumento de una significa la reducción de la otra y viceversa.

El análisis llevado a cabo en esta investigación traerá beneficios para el sector Educación de la región, ayudará no solo a las dos UGEL tomadas en cuenta, sino también a las demás, debido a que todas tienen la misma estructura y se rigen bajo el mismo formato del Estado. Lograr tener empleados con gran nivel de Engagement hará que su desempeño sea bueno, la forma de atender y cooperar con los colegios y escuelas sea la mejor, se mejorará la atención a los profesores y al estar estos últimos satisfechos, hará que su forma de trabajo sea la mejor. Todo esto es una cadena que beneficia a un punto en común, la educación de la región y si esto se sigue estudiando de profundidad y se sigue buscando mejoras, se beneficiará todo un país.

## V. CONCLUSIONES

5.1 Se identificó que el Nivel de Engagement en los trabajadores de las UGEL N° 02 y N° 03, es bajo. Con un 49 % y 43 % respectivamente. Indicando así que los colaboradores se ven afectados por las demandas de su trabajo ya que para afrontarlos no cuentan con los suficientes recursos laborales, añadiéndole la deficiencia en sus recursos personales (capital psicológico) que presentan (Figuras 3.1 y 3.2).

5.2 Así mismo, se identificó que en la UGEL N° 02 el 53% de los trabajadores presenta un nivel muy alto de estrés, y en la UGEL N° 03 el 45 % de los trabajadores presentan un nivel alto. Mostrando que los colaboradores no cuentan con el suficiente control físico, emocional y psicológico para hacerle frente a las incontables cargas laborales que se presentan en el trabajo, incluyendo también el poco apoyo y solidaridad entre los miembros (Figuras 3.3 y 3.4).

5.3 Se determinó que en la UGEL N° 02 existe una correlación negativa baja entre las dimensiones Vigor (-0,263) y Absorción (-0,233) y el Estrés de los trabajadores. A su vez la dimensión Dedicación presentó una correlación negativa muy baja (-0, 155) con el estrés. Por su parte, en la UGEL N° 03 se determinó que entre las dimensiones del Engagement y el estrés se presentó una correlación negativa baja; Vigor (-0, 283), Dedicación (-0,282) y Absorción (-0,245). Indicando que, si el estrés se presenta en niveles altos, los trabajadores no desempeñarán sus funciones con ganas y energía, no se sentirán orgullosos ni entusiasmados, ni tampoco estarán concentrados totalmente para desarrollar una buena labor. En otras palabras; presentarán reducciones en su energía, orgullo, entusiasmo, inspiración y concentración en sus funciones del trabajo (Tablas 3.5 y 3.6).

5.4 Se determinó que en las UGEL N° 02 y N° 03 existe una correlación negativa baja entre las variables Engagement y Estrés de los trabajadores, con valores de -0,265 y -0,273, respectivamente. Indicando que el aumento de una variable hará que el nivel de la otra disminuya en cierto modo y viceversa. Al

existir un nivel alto de estrés, el trabajador presentará niveles bajos de engagement y deficiencias en su capital psicológico no logrando llevar a cabo satisfactoriamente sus funciones y generando resultados negativos para la organización (Tablas 3.9 y 3.10).

## **VI. RECOMENDACIONES**

6.1 Se recomienda a los directores de las UGEL N° 02 y UGEL N° 03, mejorar las formas de reconocimiento en los empleados por el cumplimiento correcto de sus labores. Si los empleados perciben que se les reconoce todo el esmero y desempeño que le ponen a sus funciones pues realizarán sus tareas con mucho más energía y entusiasmo. Hacer reconocimientos públicos e incluso otorgarle diplomas o certificados donde se les felicite por todo el apoyo y el tiempo extra que le dedican al trabajo tendrá respuestas positivas por parte de los colaboradores. A su vez, implementar un horario específico para atención al público (reducir la hora de atención al público, dos horas por dos días a la semana), esto hará que ese tiempo sea aprovechado por los trabajadores para hacer las funciones pendientes que le corresponden y así estar al día con la entrega de resoluciones, legajos y documentos que se solicitan. Esto mejorará la concentración de los trabajadores en la elaboración de sus funciones y estarán mejor mentalizados en el tiempo que les toque atender al público debido a que tendrán la tranquilidad de que están al día en las tareas correspondientes.

6.2 Se recomienda a la directora de la UGEL N° 02, informar o solicitar un aumento en el presupuesto que se le otorga a la entidad para llevar a cabo el mantenimiento de las máquinas e instrumentos tecnológicos con el fin de agilizar procesos y facilitar las funciones laborales de los trabajadores. Así mismo, redistribuir la ubicación de las áreas, aprovechar la totalidad del espacio de infraestructura que poseen para que los colaboradores estén a gusto y evitar que laboren en espacios reducidos. Al director de la UGEL N° 03, se le recomienda también solicitar un aumento de presupuesto para el mantenimiento de las máquinas y equipos, así mismo que los trabajadores sientan la preocupación del director y administrador por ellos, que se solicite presupuesto para el contrato de locadores que apoyen en las distintas áreas debido a que existe bastante carga laboral generando tensión y angustia en los trabajadores.

6.3 Se recomienda a los directores de las UGEL N° 02 y UGEL N° 03, contratar a un coach empresarial para reforzar en la energía, orgullo, entusiasmo y concentración de los colaboradores con el fin de mejorar su desempeño logrando



así contrarrestar las demandas laborales. Todo ello reducirá de cierto modo el nivel de estrés en la organización. El coach, además, debe desarrollar sus cursos y funciones dentro del horario de trabajo de los colaboradores con la intención de que no genere malestar en ellos y evitar que se obtengan resultados adversos.

6.4 Se recomienda a los directores de las UGEL N° 02 y UGEL N° 03, realizar actividades de confraternidad entre los trabajadores para fomentar la integración de todos los miembros como un solo equipo. Así mismo contactar con un Coach para realizar talleres de conexión grupal e importancia del apoyo social entre los miembros de una entidad, todo ello hará que los trabajadores realicen sus funciones a beneficio grupal y se evitará retrasos y molestias impulsando la comodidad, energía y entusiasmo de los colaboradores. Así mismo realizar feedback o retroalimentación, eso es importante, pues las ideas de los colaboradores también son ideales para mejorar el estado de la entidad, debido a que ellos están en contacto directo con las funciones y pueden brindar mejores soluciones para obtener resultados positivos. Todo ello impulsará el aumento de engagement en los colaboradores y consecuentemente la reducción del nivel de estrés en la comunidad tanto de la UGEL N° 02 como la UGEL N° 03.

6.5 Se recomienda a futuros investigadores realizar investigaciones explicativas sobre estos temas y entidades donde se aplique soluciones o alternativas para contrarrestar el estrés laboral y optimizar el nivel de Engagement.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). *Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, como controlarlo y como sacarle provecho*. España: Profit Editorial Inmobiliaria, S.L. Barcelona.
- Arias, W. (2012). *Occupational stress of workers analyzed from an approach to vital events*. Recuperado el Mayo de 2019, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004)
- Ávila, M., Portalanza, C., & Duque, E. (Agosto de 2017). Evaluation of engagement in workers of an. *Revista Científica Ecociencia*, 4(4).
- Bakker, A. (08 de Agosto de 2011). *An Evidence-Based Model of Work Engagement*. Recuperado el 13 de Abril de 2019, de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0963721411414534>
- Bakker, A., & Demerouti, E. (01 de setiembre de 2013). *La Teoría de las demandas y los recursos laborales*. Recuperado el 08 de abril de 2019, de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622013000300003](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300003)
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom .
- BMA Group. (21 de Marzo de 2019). *La falta de empleados comprometidos hara fracasar tu empresa: Pendiente a estas 5 señales*. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de <https://brendamarreropr.com/la-falta-de-empleados-comprometidos-hara-fracasar-tu-empresa-pendiente-a-estas-5-senales/>
- Camargo, B. (2004). *Estrès, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma*. Recuperado el 17 de Abril de 2019, de <http://www.revistamedicocientifica.org/uploads/journals/1/articles/103/public/103-370-1-PB>
- Cárdenas, T. (2014). *Engagement:( Ilusión por el Trabajo) Un modelo teórico conceptual*. (R. D. A.C, Ed.) México.
- Carlos, B. (Enero de 2019). *La representación digital del engagement: Hacia una percepción del compromiso a través de acciones simbólicas*. Recuperado el Mayo de 2019, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-09332019000100012](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-09332019000100012)

- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (Diciembre de 2018). *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción*. Recuperado el Junio de 2019, de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)
- Chuquiyuri, F.(2018). Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana, 2018. (*Tesis Para optar el Título de Licenciada en Psicología*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Darren, G., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Allyn & Bacon.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y metodología*. (M. Núñez, Editor) Recuperado el 20 de Mayo de 2019, de <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/investigacion-fundamentos-y-metodologia>
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). *The Job Demands-Resources Model of Burnout* (Vol. 86). Journal of Applied Psychology.
- Diario Gestión. (17 de Mayo de 2018). *Las duras consecuencias de permitir el avance del estrés laboral*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/duras-consecuencias-permitir-avance-estres-laboral-233843>
- Diario Gestión. (18 de Febrero de 2019). *¿Cómo enfrentar el estrés laboral?* Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/enfrentar-estres-laboral-nnda-nnlt-258950>
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *CES Salud Pública*, 80-84.
- fernández, Siegrist, Rödel, & Hernández. (2003). *Stress at work: a new risk factor. What do we know and what can we do?* Recuperado el Abril de 2019, de [https://www.academia.edu/20173303/\\_Stress\\_at\\_work\\_a\\_new\\_risk\\_factor.\\_What\\_do\\_we\\_know\\_and\\_what\\_can\\_we\\_do\\_](https://www.academia.edu/20173303/_Stress_at_work_a_new_risk_factor._What_do_we_know_and_what_can_we_do_)

- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *liberabit*, 195-206.
- Gambazza, S. (18 de Noviembre de 2015). Engagement y la felicidad. *Comunidad IEBS*.
- García, A. (2015). Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con Wilmar Schaufeli. *Liberabit*, 187-194.
- Granados, C.(2015). Engagement Laboral en la dirección de gestión de talento humano de la contraloría general de la república. (*Tesis Para optar el Título de Especialista en Gestión Pública*). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Bogotá, Colombia.
- Henríquez, L.(2017). El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017. (*Tesis Para optar el Título de Licenciada en Administración*). Universidad César vallejo, Tujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta ed.). México.
- Hobfoll, S., Johnson, R., Ennis, N., & Jackson, A. (Abril de 2003). Resource Loss, Resouce Gain, and Emotional Outcomes Among Inner City Women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(3), 632-643.
- Info Capital Humano. (2018). *70% de los trabajadores peruano sufren estres laboral*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Jamanca, V.(2017). Engagement y estrés laboral en docentes de educación primaria en instituciones educativas públicas de Los Olivos – 2017. (*Tesis Para optar el Título de Licenciada en Psicología*). Universidad César vallejo, Lima, Perú.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1996). *Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular discase rescarch*. *Journal of Occupational Health Psychology*.
- La República. (29 de Marzo de 2018). *El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos*. Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos>

- León, L., Méndez, L., & Ruiz, A.(2015). El engagement y su relación con las condiciones del trabajo bajo la nueva gestión pública en algunas instituciones del sector educativo colombiano. *(Para obter el Grado de Magister)*. Universidad de Manizales, Colombia.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada* (12 ed.). España: Lex Nova. Recuperado el Abril de 2019, de Manual para la formacion de especialistas.
- Lopategui, E. (20 de Junio de 2000). *Estrés: Concepto, Causas y Control*. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). Estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *CES Salud Pública*, 280-288.
- Martinez, A., & Campos, W. *Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores*. Mexico. Recuperado el setiembre de 2019, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- Marulanda, I. (2007). *Estres Laboral enemigo silencioso de la salud mental*. Universidad de los Andes. Recuperado el 27 de Abril de 2019, de <https://es.slideshare.net/vladimirvargass/marulanda-i-2007-estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-menta>
- Mateo, P. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Madrid, España: Fundacion Confemetal.
- Montero, G. (2010). Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. *(Tesis Para obtener la Licenciatura)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Oloya, R., & Sobenes, C.(2018). Engagement y Estres laboral en el personal de Efermeria del Hospitas Distrital Vista Alegre Provincia de Trujillo 2018. *(Tesis Para obter el Título de Licenciado en Administración)*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

- Orgambídez, A., Pérez, P., & Borrego, Y. (Agosto de 2015). *Role stress and job satisfaction: Examining the mediating role of work engagement*. Recuperado el 15 de Mayo de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622015000200002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622015000200002)
- Organización Internacional del Trabajo. (26 de Abril de 2016). *Estres en el Trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado el 20 de Abril de 2019, de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658>
- Osorio, J., & Lucila, C. (Noviembre de 2016). Estrés laboral: estudio de revisión. Medellín, Colombia. Recuperado el 15 de Setiembre de 2019, de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm)
- Rodríguez, M., Larraechea, R., & Costagliola, P. (2015). *Engagement en el Trabajo: ¿Que mueve el engagement en las empresas chilenas?* (C. H.-I.-F. 2015, Ed.) Recuperado el 09 de Abril de 2019, de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2015/04/EstudioEngagementFChv2>
- Rodríguez, P.(2016). El estrés, la resiliencia y el engagement en el equipo emprendedor de nuevas iniciativas empresariales con menos de cuatro años de vida en el periodo 2016. (*Tesis Para optar el Título de Master Universitario en Dirección de Empresas*). Universidad Publica de Navarra, España.
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). *Stress and burnout at work: differences, updates and lines of intervention*. Recuperado el Junio de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados*. Estudios Financieros.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo*. Madrid, España: Alianza Editorial.

- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, w., & Bakker, A. (December de 2004). *Utrecht Work Engagement Scale*. Recuperado el 24 de Abril de 2019, de [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_English](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English)
- Siegrist, J. (1996). *Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Condition*. (J. o. Psychology, Ed.) Recuperado el 19 de Abril de 2019, de <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4>
- Sistemas Humanos. (30 de Junio de 2017). Employee Engagement: ¿Por Qué Es Importante Y Cómo Medirlo? *Sistemas Humanos*.
- Sotelo, M.(2016). Engagement y Estrés Laboral en docentes de la escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. (*Tesis Para Obtener el Título de Maestría en Administración*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Trans Oceanic Life Insurance Company. (2019). *3 consecuencias de no contar con empleados comprometidos*. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de <https://tolic.com/3-consecuencias-de-no-contar-con-empleados-comprometidos/>
- Vilca, M.(2017). Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital del Porvenir 2017. (*Tesis Para obtener el Título de Licenciado en Administración*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Villegas.(2016). *Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la sede Mariscla Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua,2016*. Universidad Nacional de Moquegua.
- Vinces, A. (2018). Engagement Laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la institución financiera CMAC Piura- Chiclayo 2018. (*Tesis Para obtener el Título de Licenciada en Administración*). Universidad Señor de Sipán, Piura, Chiclayo, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia Lógica

Título	Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Engagement y Estrés de los Trabajadores de la Ugel N°02 y Ugel N° 3, Trujillo 2019	¿Qué relación existe entre engagement y estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y la UGEL N° 03, Trujillo 2019?	El objetivo general del siguiente estudio es determinar la relación que existe entre Engagement y estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019.					Vigor	Energía	1;4;8;12 ;15;17	
		Objetivos específicos: -Identificar el nivel de Engagement de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019. -Identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de estas organizaciones. -Determinar la relación de cada dimensión de la variable Engagement con el estrés de los trabajadores de la Ugel N° 02 y Ugel N° 03, Trujillo 2019.	Existe una relación inversa y significativa entre Engagement y estrés de los trabajadores de la UGEL N° 02 y UGEL N° 03, Trujillo 2019	Engagement	El Engagement laboral es un compromiso emocional, se vincula con trabajadores proactivos, con iniciativa personal, con mente positiva relacionada con absorción, devoción y la energía (Salanova, Llorens, Schaufeli, Grau y Peiró, 2000).	Se evaluará con el cuestionario de preguntas hecha por los autores Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en Holanda entre los años 1999 y 2003, denominado (UWES) compuesta por 17 preguntas (Salanova et al., 2000).	Dedicación	Orgullo y entusiasmo Inspiración	2;5;7;10 ;13	
							Absorción	Conexión e involucramiento	3;6;9;11 ;14;16	Ordinal



Estrés Laboral	<p>No es considerado como un trastorno de la salud sino como la primera señal de una contestación a un perjuicio corporal, psicológico y emocional. En otras palabras; se define como una contestación corporal y emocional del ser humano ante un daño, debido a que existe un desequilibrio entre la exigencia de una situación, y los recursos o capacidades por parte del individuo para afrontarla (OIT, 2016).</p> <p>Para medirlo se utilizará la Escala de Estrés Laboral de la OIT OMS sustentada por Ivancevich y Matteson, en 1989 en España compuesta por 25 ítems distribuidos en siete factores (Llaneza, 2009).</p>	Clima organizacional	Claridad de la Organización	1;10;11; 20	Ordinal
		Estructura organizacional	Control	2;12;16 ;24	
		Territorio organizacional	Infraestructura	3;15;22	
		Influencia del líder	Confianza Apoyo y respeto	5;6;13; 17	
		Tecnología	Carencia y escasez	4;14;25	
		Falta de cohesión	Desorganización Relación Laboral	7;9;18; 21	
		Respaldo del grupo.	Solidaridad y empatía	8;19;23	

## **Anexo 02:** Instrumento 01. Cuestionario de Engagement

### Ficha técnica

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

Nombre original. - Encuesta de bienestar y trabajo (UWES)

Autor. - Schaufeli & Bakker (2003)

Aplicado por. - Montoya y Silva

Administración. - Individual

Duración. – Aprox. 5 minutos

Aplicación. - Trabajadores de la Ugel N°02 Y Ugel N°03

Puntuación. - Computarizada.

Significación. - Tres Dimensiones: Vigor, Dedicación, Absorción

Usos. - Medir el nivel de Engagement del empleado y conocer con cuántos miembros engaged cuenta la organización.

**Anexo 03:** Instrumento adaptado de Schaufeli y Bakker (2004) referido al engagement para el proyecto de investigación titulado: “Engagement y Estrés de los Trabajadores de la Ugel N°02 y Ugel N° 3, Trujillo 2019”

# **UWES**

## **UTRECHT**

### **WORK ENGAGEMENT SCALE**

**Preliminary Manual**

[Version 1.1, December 2004]

Wilmar Schaufeli

&

Arnold Bakker

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Edad:

Género:

N° de Trabajador:

Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '1' (uno), 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 7).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5	6	7
Ninguna vez	Pocas veces	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

N°	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	En mi trabajo me siento lleno de energía							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.							
7	Mi trabajo me inspira							
8	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
9	Soy feliz cuando dirijo toda mi atención a mi trabajo aislándome de lo que me rodea							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo							
15	Soy muy persistente en mi trabajo							
16	Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo							
17	Incluso cuando las cosas no van bien (problema familiar, sentimental, social, entre otros), continuo trabajando							

**Anexo 04:** Instrumento 02. Cuestionario de Estrés laboral

**Ficha técnica**

Nombre original. - Encuesta sobre estrés laboral

Autor. - OIT & OMS

Aplicado por. - Montoya y Silva

Administración. - Individual

Duración. – Aprox. 5 minutos

Aplicación. – Empleados de la Ugel N° 02 Y Ugel N° 03

Puntuación. - Computarizada.

Significación. - Siete factores

Usos. - Medir el nivel de estrés del trabajador y saber con cuántos miembros estresados tiene la empresa causante de ineficiencia al momento de realizar sus funciones.

**Anexo 05:** Instrumento adaptado de Llaneza (2009) referido al estrés laboral para el proyecto de investigación titulado: “Engagement y Estrés de los Trabajadores de la Ugel N°02 y Ugel N° 03, Trujillo 2019”



### Cuestionario Del Estrés Laboral OIT-OMS

Edad:

Género:

Nº de Trabajador:

A continuación, encontrará un cuestionario que servirá para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada ítem indicará con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa al lado derecho de cada enunciado:

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7
Ninguna vez	Pocas veces	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

Nº	Preguntas	Alternativas						
	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes							
6	Mi supervisor no me respeta							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida							

15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	La organización carece de dirección y objetivo							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							



**Anexo 06: Validación de los instrumentos**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, José A. Cuscos Román, titular del DNI. N° 80396138, de profesión Docente en Administración, ejerciendo actualmente como Coordinador en Administración, en la Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL 02 y UGEL 03.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 20 días del mes de Junio del 2019

  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

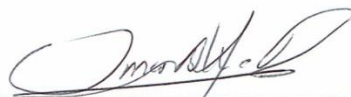
Yo, ALFREDO ONAR ALVA RODRIGUEZ, titular  
del DNI. N° 18226151, de profesión  
ADMINISTRACIÓN, ejerciendo  
actualmente como DOCENTE TC, en la  
Institución UCV - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL 02 Y UGEL 03.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Trujillo, a los 21 días del mes de JUNIO del  
2019



Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jenny Alva Morales, titular del DNI. N° 43223670, de profesión \_\_\_\_\_, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL-2 y UGEL-3.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia				✓

En Trujillo, a los 21 días del mes de Junio del 2019

  
-----  
Firma  
**Jenny Alva Morales**  
INGENIERO ESTADÍSTICO  
COESPE N° 543

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

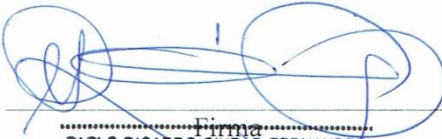
Yo, PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ, titular del DNI. N° 17873919, de profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VALEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UGEL 02 Y UGEL 03.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			XX	
Redacción de los Ítems			XX	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 19 días del mes de 06 del 2019

  
PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION  
REGUC CLAD 01640  
CORLAD - LA LIBERTAD

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Nancy Doretha Aguilar Aguilar, titular del DNI. N° 18172951, de profesión Docente en Pedagogía, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Viced 2 y Viced 3.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Items			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Items			X	
Claridad y precisión				X
Perinencia				X

En Trujillo, a los 28 días del mes de Junio del

2019

  
Firma

Anexo 07: Cartas de Aceptación UGEL N° 02 Y UGEL N° 03



GERENCIA REGIONAL  
DE EDUCACIÓN

Juntos por la  
Prosperidad

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

La Esperanza, 19 SEP. 2019

OFICIO N° 1102-2019-GRLL-GGR/GRSE-UGEL N° 02 L.E.-D/AGA

Señor:  
**AUGUSTO MANUEL LOPEZ PAREDES**  
Decano - Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Cesar Vallejo  
Presente. -

**ASUNTO : Autorización para aplicar instrumentos para el desarrollo de investigación**

**REFERENCIA: CARTA N° 219-2019/FCE-UCV; Exp. SIGGEDO N°5369014-4535357**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local N°02 La Esperanza, y a la vez de acuerdo al documento de la referencia, hacer de su conocimiento la Autorización para el Sr. Kevin Rodrigo Silva Avalos y Srta. Nataly Yanina Montoya Guillen, para aplicar instrumentos para el desarrollo de su trabajo de investigación en esta Unidad Ejecutora, y obtener los instrumentos necesarios para el desarrollo sobre "Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL N°02, Trujillo 2019".

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



REGIÓN LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
*Olga Patricia Gamarra Chirinos*  
Dra. Olga Patricia Gamarra Chirinos  
Directora UGEL N° 02  
LA ESPERANZA



*Augusto Manuel Lopez Paredes*  
7/ 11/10/19

Cc.: Archivo  
OPGCH/D  
EMZP/J-AGA  
Rr/ Secad.  
folios 01)  
Reg. Documento: 5376470  
Reg. Expediente: 4540820



**GERENCIA REGIONAL  
DE EDUCACIÓN**

**UGEL** ■ UNIDAD DE GESTIÓN  
03 - TNO ■ EDUCATIVA LOCAL N° 03  
■ TRUJILLO NOR OESTE

*Juntos por la Prosperidad*

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Trujillo, 23 de setiembre de 2019

**OFICIO N° 427-2019- GRLL-GRELL-UGEL 03 TNO/D**

**Sr.:**  
**AUGUSTO LOPEZ PAREDES**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
Av. Larco 1770  
TRUJILLO

**Asunto : ACEPTACIÓN EN VISITA DE ESTUDIOS**  
**Referencia : CARTA N° 218-2019-FCE-UCV**

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 TNO; y a la vez en atención al documento de la referencia, mi despacho **AUTORIZA** la visita en la realización de encuesta a trabajadores de esta unidad ejecutora a los estudiantes Silva Avalos Kevin Rodrigo y Montoya Guillen Nataly Yanina para el trabajo denominado “Engagement y Estrés de los trabajadores de la UGEL 03 TNO”.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
REGION LA LIBERTAD  
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DIRECTOR  
Prof. Francisco Javier Benites Luis  
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL III  
UGEL 03 - TRUJILLO NOROESTE

FJBL/D-UGEL  
Adl/sec.d  
(01) folios



*[Handwritten signature]*  
Jl. 11/10/19

**“Juntos por la Prosperidad”**

UGEL 03 TRUJILLO NOR OESTE: Pasaje San Luis N° 110 – Urb. San Andrés – Trujillo, Teléfono: (044) 615909  
Página Web: [ugel03-tno.gob.pe](http://ugel03-tno.gob.pe), Twitter: @UGEL\_03\_TNO, Facebook: UGEL03TrujilloNorOeste

**Anexo 08:** Escala de valoración de correlación de Rho Spearman, recopilado de Martínez y Campos (2015)

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta



**Anexo 09:** Alfa de Cronbach de UWES

N° de ítem Encuestado	Vigor						Dedicación						Absorción				suma	
	1	4	8	12	15	17	2	5	7	10	13	3	6	9	11	14		16
1	5	5	4	3	4	5	6	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	86
2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	3	4	53
3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	2	52
4	5	6	5	4	5	6	6	5	4	4	6	5	4	6	5	5	6	87
5	1	1	1	2	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	23
6	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	2	52
7	3	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	29
8	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	23
9	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	5	3	3	52
10	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	2	25
11	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	52
12	5	5	5	6	6	6	4	5	4	4	5	5	5	6	5	5	5	86
13	3	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	52
14	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	41
15	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	52
16	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	22
17	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	31
18	6	5	5	6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	6	5	5	5	86
19	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	52
20	5	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	6	5	6	5	5	5	87
Varianzas	2.0	2.4	2.2	2.1	1.8	2.7	2.6	1.9	1.2	1.4	2.1	2.3	2.1	2.9	2.4	2.5	2.4	

DONDE:

$\sum$  K = N° de ítems  
 Vi = Sumatoria de Varianza de cada uno de los ítems  
 Vt = La varianza de la suma total

17  
37.19  
516.03

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha = 0.99$

**Anexo 10:** Alfa de Cronbach de La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

N° de ítem	Clima Organizacional				Estructura Organizacional				Territorio Organizacional			Influencia del líder				Tecnología			Falta de cohesión				Respaldo del grupo			Suma
	1	10	11	20	2	12	16	24	3	15	22	5	6	13	17	4	14	25	7	9	18	21	8	19	23	
1	5	5	5	6	6	4	5	5	4	5	6	6	5	6	4	5	6	5	6	7	7	4	6	6	6	135
2	5	7	6	4	4	6	5	5	6	7	5	5	4	7	6	7	4	6	6	7	6	6	7	7	6	144
3	7	5	6	6	4	5	6	5	5	4	5	5	3	6	6	5	6	6	7	4	4	3	2	5	5	125
4	7	6	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	169
5	6	5	6	5	6	7	5	7	7	7	6	7	5	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	160
6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	4	6	5	125
7	6	6	4	4	5	6	5	5	5	5	4	6	4	5	5	4	5	5	5	6	5	5	6	4	5	125
8	7	6	4	6	7	7	6	7	4	4	7	6	6	7	6	4	7	6	6	2	6	7	6	6	7	147
9	4	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	4	5	4	6	5	6	5	4	4	5	5	5	5	5	125
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	75
11	7	5	4	5	5	5	4	5	5	6	6	5	5	5	4	6	7	7	6	5	5	6	5	7	5	135
12	6	5	5	4	4	4	5	5	6	5	5	4	6	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	4	5	116
13	6	6	6	7	7	7	7	7	5	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	7	7	7	156
14	7	7	4	3	3	7	5	5	4	2	3	5	3	7	6	7	5	5	3	7	4	4	7	6	7	126
15	6	6	5	5	6	4	7	5	5	5	5	6	6	7	6	5	4	6	5	4	5	6	5	5	6	135
16	6	5	6	6	4	3	5	7	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	7	5	6	136
17	4	6	6	7	6	5	6	7	6	7	6	6	5	6	5	5	5	7	6	6	7	7	5	5	7	148
18	2	5	2	3	2	2	3	6	4	5	2	7	4	2	2	3	7	7	2	3	6	5	7	6	3	100
19	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	76
20	6	5	5	3	5	4	3	4	5	3	6	4	5	6	2	5	2	3	6	3	3	4	5	3	3	103
Varianzas	1.9	1.0	1.5	1.6	2.0	2.0	1.4	1.6	1.0	2.0	1.8	1.3	1.4	2.7	2.5	1.3	2.4	2.0	2.2	2.5	1.9	1.6	1.9	2.1	2.6	

DONDE:

$$\begin{aligned}
 \sum_{i=1}^K V_i &= \text{Sumatoria de Varianza de cada uno de los } K \text{ ítems} \\
 V_t &= \text{La varianza de la suma total}
 \end{aligned}
 \qquad
 \begin{aligned}
 &= \frac{25}{46.6} \\
 &= \frac{591.1}{617.1}
 \end{aligned}
 \qquad
 \alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]
 \qquad
 \alpha = 0.96$$

**Anexo 11:** Resultados de Engagement evaluadas por pregunta – UGEL 02 y UGEL 03

Figura 3.11: *Engagement evaluado por pregunta – UGEL 02*

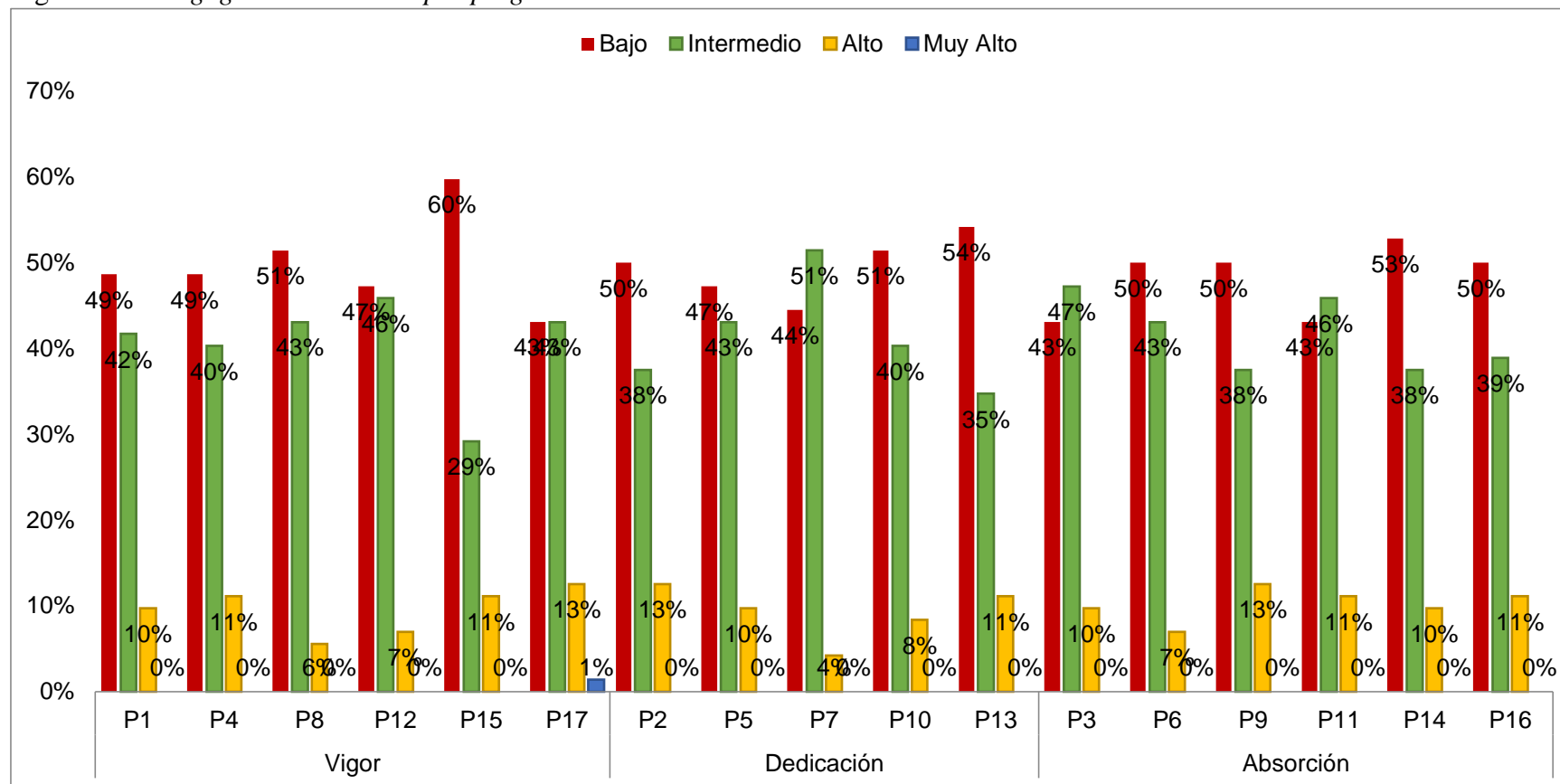


Figura 3.11: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 72 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

Figura 3.12: Engagement por pregunta – UGEL 03

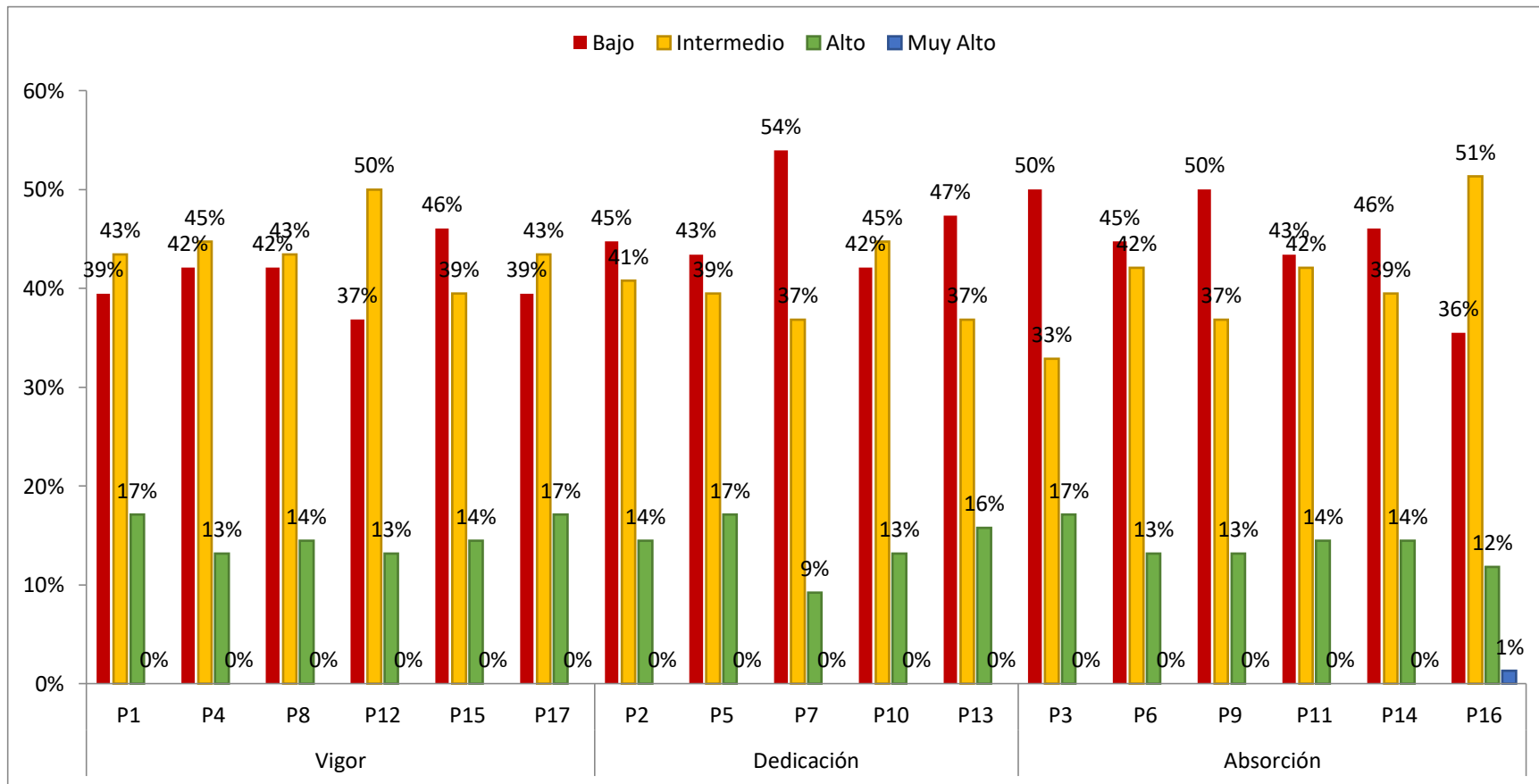


Figura 3.12: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 76 trabajadores de la UGEL 03, Trujillo 2019.

**Anexo 12:** Resultados de Estrés evaluado por pregunta – UGEL 02 y UGEL 03

Figura 3.13: *Estrés por pregunta*

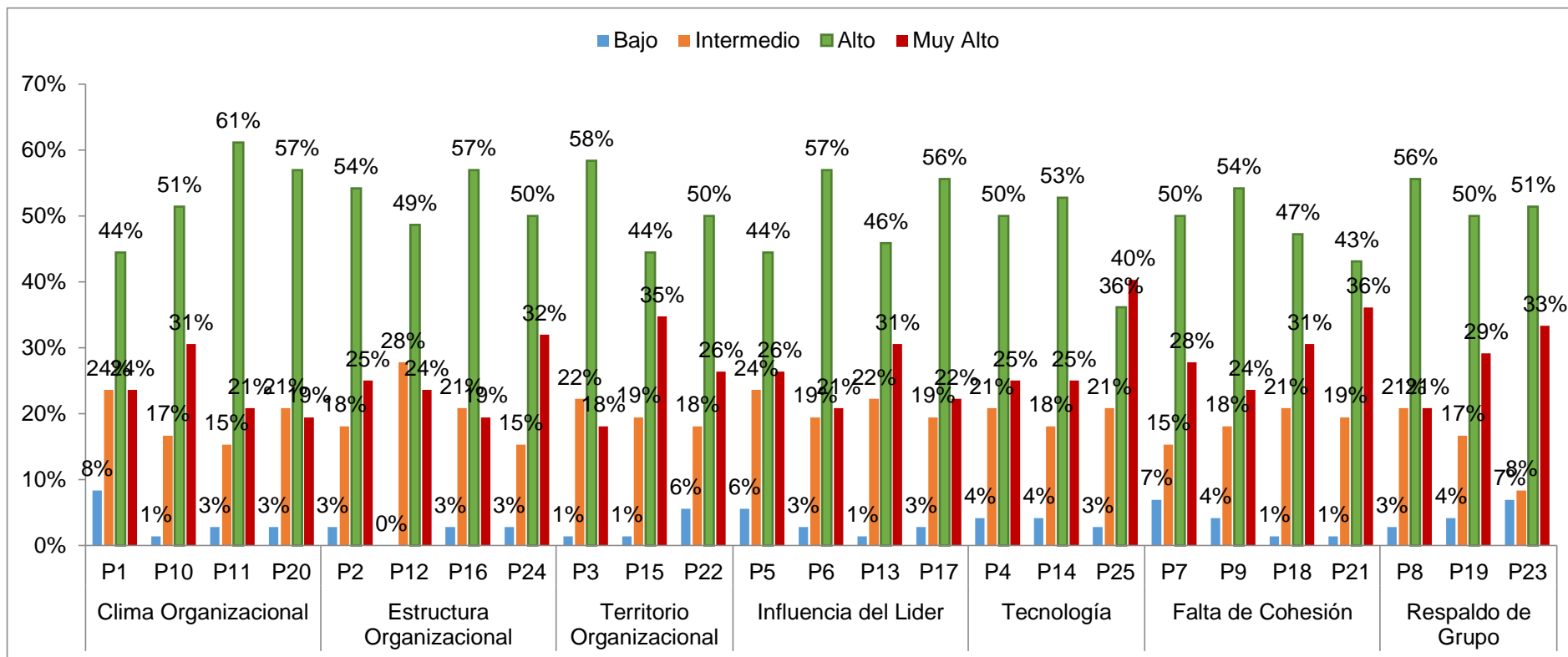


Figura 3.13: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 72 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

Figura 3.14: Estrés por pregunta

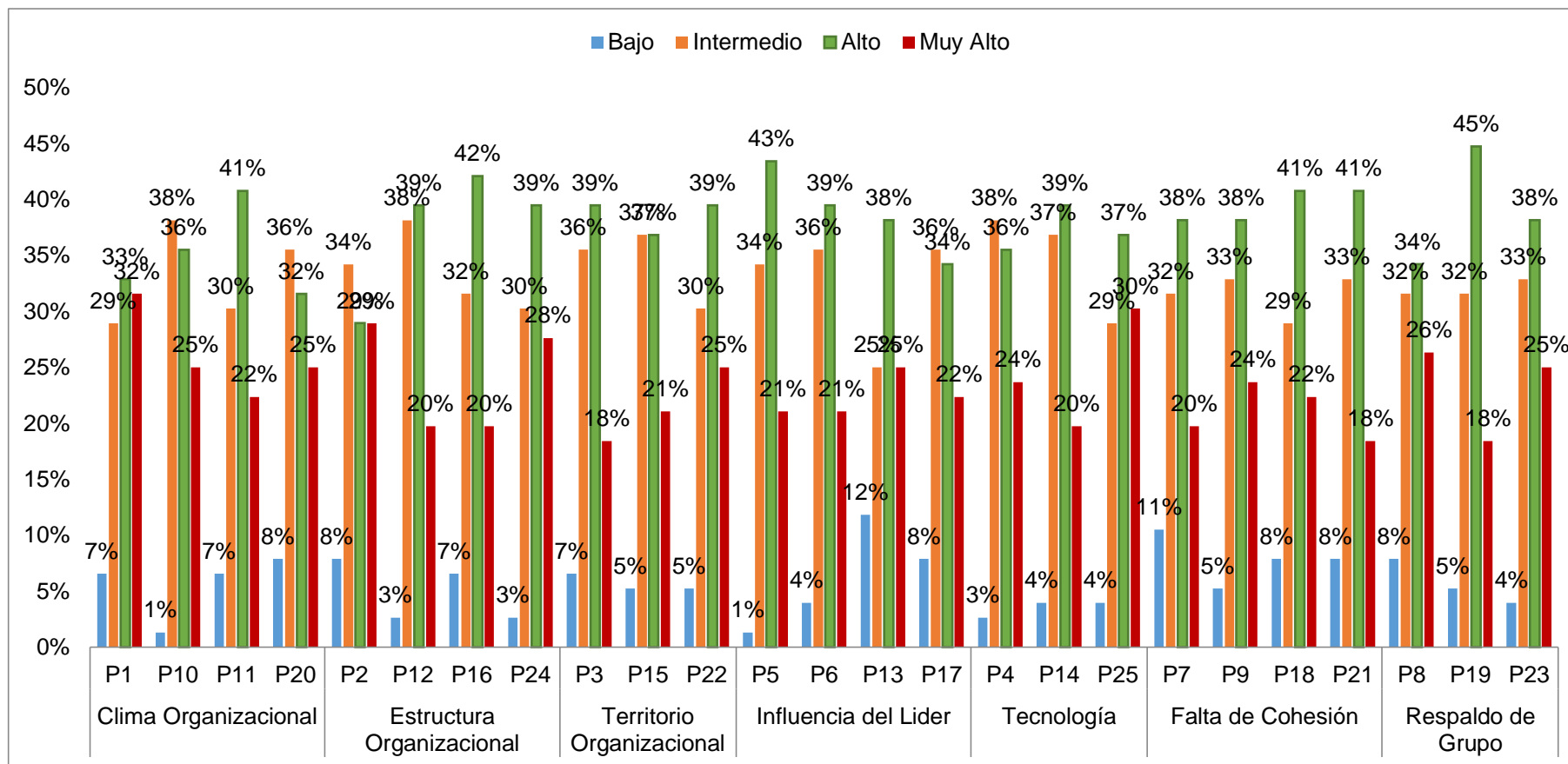


Figura 3.14: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a 76 trabajadores de la UGEL 02, Trujillo 2019.

**Anexo 13:** Aplicación de cuestionarios a las UGEL N° 02 y UGEL N° 03

