

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo,
2021”

Área de investigación:

Psicología de las organizaciones y del trabajo

Autora:

Cynthia Chabeli Alayo Ganoza

Jurado Evaluador

Presidente: Lina Iris Palacios Serna

Secretario: Luz Elena Cabanillas Tarazona

Vocal: Juan Carlos Vásquez Muñoz

Asesora:

Sandra Sofía Izquierdo Marín

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0651-6230>.

Trujillo – Perú

2021

Fecha de sustentación: 2021/07/30

**Estrés laboral y engagement en colaboradores de una
institución pública de Trujillo, 2021**

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado

Respetando las normativas emitidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Medicina Humana, Escuela Profesional de Psicología, dejo a vuestro criterio la evaluación de la tesis titulada “Estrés laboral y Engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021”, desarrollada con el motivo de obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Con la seguridad de que se le conceda el valor justo y mostrando comprensión a sus observaciones, agradezco anticipadamente las sugerencias y valoraciones que se proporcione a la presente investigación.

Cynthia Chabeli Alayo Ganoza

DEDICATORIA

A todos aquellos que me brindaron su apoyo en el transcurso de la realización de la tesis; en especial a mis padres por su ayuda incondicional y sus consejos que han contribuido al cumplimiento de mis metas.

A mi hermana por alentarme siempre, acompañarme y confiar en mis capacidades.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme cumplir mis sueños y darme siempre la fortaleza para superar
las dificultades y seguir adelante.

A mis padres y hermanos por su apoyo constante y sus palabras de aliento.

A la Dra. Sandra Sofía Izquierdo Marín, por orientarme y brindarme sus conocimientos
para hacer posible la culminación de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I	12
MARCO METODOLÓGICO	12
1.1. EL PROBLEMA	13
1.1.1. Delimitación del problema	13
1.1.2. Formulación del problema	16
1.1.3. Justificación del estudio	16
1.1.4. Limitaciones	17
1.2. OBJETIVOS	18
1.2.1. Objetivo general	18
1.2.2. Objetivos específicos	18
1.3. HIPÓTESIS	19
1.3.1. Hipótesis general	19
1.3.2. Hipótesis específicas	19
1.4. VARIABLES E INDICADORES	19
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN	20
1.5.1. Tipo de investigación	20
1.5.2. Diseño de investigación	20

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
1.6.1. Población	21
1.6.2. Muestra	21
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
1.7.1. Técnicas	22
1.7.2. Instrumentos	22
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	25
CAPÍTULO II	27
MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	27
2.1. Antecedentes	28
2.2. Marco Teórico	33
2.2.1. Estrés Laboral	33
2.2.1.1. Definición de estrés laboral	33
2.2.1.2. Modelo teórico de estrés laboral	34
2.2.1.3. Dimensiones de estrés laboral	35
2.2.1.4. Factores que condicionan al estrés laboral	37
2.2.1.5. Efectos del estrés laboral	39
2.2.2. Engagement	39
2.2.2.1. Antecedentes del término engagement	39
2.2.2.2. Definición de engagement	40
2.2.2.3. Modelo teórico de engagement	41
2.2.2.4. Dimensiones del engagement	44
2.2.2.5. Causas del engagement	44
2.2.2.6. Efectos del engagement	45

2.2.3. Marco conceptual	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	63
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS Y ANEXOS	65
6.1. REFERENCIAS	66
6.2. ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Niveles de estrés laboral en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	49
Tabla 2. <i>Niveles de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	50
Tabla 3. <i>Relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	51
Tabla 4. <i>Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión vigor de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	52
Tabla 5. <i>Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión dedicación de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	53
Tabla 6. <i>Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión Absorción de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	54
Tabla 7. <i>Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación de los instrumentos en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	71
Tabla 8. <i>Baremos en percentiles de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – MS para colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021</i>	72

RESUMEN

La investigación es de tipo sustantiva – descriptiva, con diseño correlacional; tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo. El estudio se llevó a cabo en una muestra de 108 colaboradores de ambos sexos con edades comprendidas entre los 25 y 60 años. Para medir las variables, se utilizó la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo.

Con respecto al análisis relacional, los resultados determinaron que existe una correlación muy significativa ($p < .01$) e indirecta (-.631) y con tamaño de efecto grande entre el engagement y el estrés laboral en los colaboradores; también se identificó que, a nivel general en cuanto a estrés predominan los niveles promedio bajo y promedio alto (25.9%); por otro lado, en relación a engagement se evidenció que destaca el nivel promedio (52.8%)

Palabras clave: estrés laboral, engagement y colaboradores.

ABSTRACT

The research is substantive - descriptive, with a correlational design; aims to determine the relationship between work stress and engagement in employees of a public institution in Trujillo. The study was carried out in a sample of 108 collaborators of both sexes between the ages of 25 and 60 years. To measure the variables, the ILO-WHO Work Stress Scale and the Utrecht Work Engagement Scale were used.

Regarding the relational analysis, the results determined that there is a very significant ($p < .01$) and indirect (-.631) correlation with a large effect size between work engagement and stress in employees; It was also identified that, at a general level in terms of stress, the low average and high average levels predominate (25.9%); On the other hand, in relation to engagement it was evidenced that the average level stands out (52.8%)

Keywords: work stress, engagement and collaborators.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema

Actualmente, el estrés laboral es la primera dificultad que aqueja a los trabajadores y ha comenzado a formar parte de sus vidas, cada vez afecta a más personas y trae consigo problemas en el estado físico como psicológico, llegando a perjudicar su productividad laboral generándoles incapacidad para la concentración y para responder a las exigencias o responsabilidades que les solicitan en el trabajo, dando como consecuencia dificultades a nivel personal y laboral.

El estrés en los colaboradores se da cuando en la empresa en la que trabajan existe presión laboral, el empleado difícilmente puede utilizar correctamente sus capacidades y afrontar situaciones adversas, pues su ambiente laboral no le ofrece la satisfacción ni la adaptación suficiente (Cabrera & Urbiola, 2012).

Para Lahib & Zarza (2019), también se describe al estrés como un “ajuste o transacción” entre el individuo y el ambiente, caracterizado por desencadenantes provenientes del contexto físico, las demandas del trabajo, los contenidos del trabajo y las relaciones sociales. Algunos conceptos consideran que existe una brecha entre las solicitudes laborales y las capacidades que el trabajador posee para hacerlas frente. Otros resaltan las discrepancias entre las características propias del ambiente laboral y las prioridades del individuo acerca de su trabajo.

Según una investigación realizada a nivel internacional, se concluyó que Venezuela tiene el mayor nivel de estrés (63%), seguido de Ecuador (54%) y Panamá (49%); por el contrario, los porcentajes bajos lo obtuvieron Perú (29%) y Colombia (26%) (Mejía et al., 2019).

En el Perú, según las cifras presentadas por el Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IOP-PUCP, 2018) se demuestra que el 80% de peruanos padecen estrés, indicando que el 47.7% de mujeres lo padecen con mayor frecuencia.

Como se ha observado, el estrés laboral se encuentra sumamente presente en la mayoría de organizaciones, muchas veces a causa de la interacción desnivelada entre las demandas y el dominio que posee el colaborador sobre estas; o también por las condiciones físicas en las que se encuentra el centro de trabajo, lo que ocurre con más frecuencia en el continente latinoamericano.

Por otro lado, en las empresas también existe un estado positivo denominado engagement, que permite que las personas destaquen en su trabajo por su energía, entusiasmo y conexión con lo que realizan dentro de su organización. Se dice que, los trabajadores “engaged” traen consigo grandes avances y mejoras en su trabajo, pues no piensan solo en beneficiarse ellos, sino también reconocen cuán importante es el progreso de su institución y desarrollan estrategias que mejoren la productividad de la misma.

El Engagement es manifestado mediante comportamientos acertados hacia el trabajo y llega a influenciar en sus compañeros logrando que imiten dichas conductas. Bakker & Demerouti (2013) argumentan que engagement “es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por las dimensiones de absorción, vigor y dedicación. Estas deben ser analizadas de manera independiente, puesto que hacen referencia a diferentes niveles en el proceso de engagement”.

Por el contrario, para Borrego (2016) el engagement hace referencia a la necesidad de seguridad económica, a sentirse considerado por sus compañeros, a la valoración hacia su trabajo y sentirse productivo en su desempeño laboral.

Como se mencionó anteriormente, tener elevados niveles de engagement, traerá beneficios a la empresa y al colaborador, tales como conexión con su rol, facilidad para la creatividad e innovación, emociones positivas mientras están trabajando, buen trato a clientes, productividad organizacional, bienestar entre compañeros, entre otros.

El nivel de engagement en el marco internacional, según evidencia el Equipo Circular HR de Chile (Circular HR, 2019), Latinoamérica presenta un 18%, mientras que la Unión Europea, un 18.3%.

A nivel nacional, para el diario Gestión (Redacción Gestión, 2016) el 74% de los trabajadores presentan óptimos niveles de engagement, promovidos principalmente por las oportunidades de desarrollo y formación, orientación de parte de los directivos, la remuneración y el reconocimiento por medio de bonificaciones.

Las cifras presentadas líneas arriba, demuestran que las empresas peruanas apuestan por tener colaboradores que ofrezcan lo mejor de sí mismos de manera voluntaria, mas no por obligación, para ello proponen diferentes estrategias que permitan crear un vínculo positivo entre la organización y el trabajador. Lograr ese objetivo implica trabajar en equipo y tener la convicción de que los colaboradores son la pieza más importante de la empresa.

Según lo mencionado, se genera el interés y la importancia de conocer ambas variables, siendo la población de estudio los colaboradores de una institución pública de Trujillo, quienes están expuestos a un arduo trabajo con un ambiente poco iluminado, un horario corrido y con afluencia de personas para ser atendidas (algunas problemáticas y exigentes), lo que puede generar que se sientan estresados y muestren irritabilidad y mal humor frente a las atenciones.

Así mismo, se ha observado que presentan baja energía al realizar su trabajo, es decir, existe poca motivación, lo que significaría que el interés y la conexión hacia su trabajo se encuentran disminuidos; de igual modo, la eficacia no está presente en altos niveles pues en muchas oportunidades ha habido incumplimiento de objetivos. Por otro lado, pese a ello, cuentan con relaciones sociales fortalecidas pues muchos de ellos llevan tiempo en la institución y han compartido diversas experiencias laborales o personales que les permiten tener apoyo emocional y compañerismo.

Es así que, teniendo en cuenta la presencia de los indicadores mencionados anteriormente, es oportuno el estudio de ambas variables y establecer la relación entre el estrés laboral y el engagement, ya que son temas presentes actualmente en diferentes lugares de trabajo.

1.1.2. Formulación del problema

¿Existe relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021?

1.1.3. Justificación del estudio

La presente investigación está orientada a establecer la relación entre estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021; por ello resulta relevante puesto que será un aporte para la psicología, especialmente en el campo organizacional ya que cuenta con datos actualizados de las realidades de ambas variables.

Asimismo, es conveniente, pues actualmente ambas variables están presentes con mayor frecuencia en las organizaciones, por lo tanto, la información proporcionada servirá para las personas que deseen seguir investigando dicha relación en diferentes marcos.

De otro lado, teóricamente, contribuirá con una ampliación del conocimiento sobre las variables estrés laboral y engagement, a través de sus recientes antecedentes y fundamentos teóricos en los cuales se basan, permitiendo una investigación más exacta y precisa.

Con respecto a la implicancia práctica, los resultados permitirán informar y determinar qué medidas pueden tomarse y ejecutar un plan de acción para prevenir el estrés laboral y optimizar el progreso organizacional, además de definir qué aspectos contribuyen al buen desempeño de los trabajadores, considerando la información plasmada en la presente.

En cuanto a la relevancia social, con el desarrollo de esta investigación, se beneficiarían los trabajadores de la institución, permitiendo que se reconozca a quienes necesiten mejorar su calidad laboral y contribuir al bienestar del trabajador otorgándole una ambiente ideal y productivo que no solo le brinde beneficios organizacionales sino también personales.

Finalmente posee utilidad metodológica, puesto que se basará en la aplicación del método científico y empleará instrumentos de recolección de información, cuyos resultados aportarán como antecedentes para nuevas investigaciones que pretendan estudiar la relación de ambas variables en otros contextos o similares.

1.1.4. Limitaciones

Los resultados no se pueden generalizar a distintas instituciones públicas de Trujillo, salvo que tengan comportamientos parecidos a los de los sujetos del estudio.

La presente investigación se limita al Modelo Esfuerzo-Recompensa de Johannes Siegrist; y al Modelo Teórico de Demandas y Recursos Laborales de Arnold B. Bakker y Evangelia Demerouti.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.
- Identificar los niveles de engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.
- Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión vigor de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021
- Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión dedicación de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.
- Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión absorción de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general

H_i: Existe relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo.

1.3.2. Hipótesis específicas

- H₁: Existe relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión vigor de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021
- H₂: Existe relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión dedicación de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.
- H₃: Existe relación entre las dimensiones de estrés laboral (superiores y recursos; y organización y trabajo) y la dimensión absorción de engagement, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Variable de estudio 1: Estrés laboral

Que será evaluado con el instrumento Escala de estrés laboral de la OIT-OMS

Indicadores

- Superiores y recursos
- Organización y trabajo

Variable de estudio 2: Engagement

Que será evaluado con el instrumento Escala utrecht de engagement en el trabajo UWES

Indicadores

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

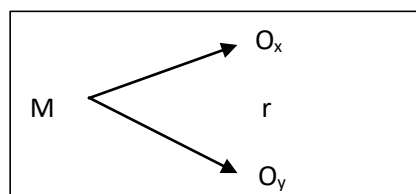
1.5.1. Tipo de investigación

El presente trabajo se basó en la investigación de tipo Sustantiva - Descriptiva, puesto que, su objetivo es describir situaciones, contextos o hechos; tal y como se presenten en el momento del estudio, precisando sus características y basándose en fundamentos teóricos (Reyes & Sánchez, 2006).

1.5.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue correlacional, la cual establece el grado de relación entre las variables en una sola muestra (Reyes & Sánchez, 2006).

Esquema:



Donde:

M: Colaboradores de una institución pública de Trujillo

Ox: Variable Estrés laboral

Oy: Variable Engagement

r: relación entre las variables

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población

La población en esta investigación estuvo compuesta por 150 colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

1.6.2. Muestra

Para esta investigación se tomó una muestra de 108 colaboradores de una institución pública. Para determinar esta muestra, se utilizó la fórmula de muestreo probabilístico para una población finita y conocida.

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

Donde:

- Z:1.96
- P: 0.5
- Q: 0.5
- n: tamaño de muestra
- E: 0.05

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1.7.1. Técnicas:

Aplicación psicométrica

1.7.2. Instrumentos

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Ficha Técnica:

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, elaborada por Ivancevich y Matteson; y adaptada por Suarez el 2013 en Perú. Se puede aplicar individual o grupalmente, durante 15 minutos aproximadamente. El formato de respuestas utilizado es de tipo Likert de siete alternativas.

Descripción de la prueba:

Se compone de 25 ítems y contiene 2 dimensiones, la primera llamada superiores y recursos que está compuesta por los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21 y 24; y la segunda dimensión Organización y Equipo de Trabajo que tiene a los ítems 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23 y 25.

Propiedades Psicométricas:

En esta investigación se hará uso de la adaptación hecha por Suarez en el año 2013. La muestra fue de 203 colaboradores de un Contact Center de Lima, los cuales trabajan como asesores telefónicos, 89 pertenecen al área de Atención al Cliente y 114 son del área de Ventas.

Validez

En cuanto a la validez de contenido se empleó el criterio de jueces a través del Análisis Binomial, se obtuvo resultados inferiores a 0.05, esto demuestra que hubo conformidad entre los jueces que fueron partícipes. Se efectuó el análisis de ítem-test, evidenciando altos índices de uniformidad; es decir, los ítems miden lo mismo que el test en general.

El análisis factorial demostró que en la prueba de KMO existe un alto índice de 0.953, en esfericidad se obtuvo un chi cuadrado=4752.595; mediante la realización del análisis de varianza total explicada y la gráfica de sedimentación, se hallaron dos dimensiones que forman parte de la Escala de estrés laboral, denominadas superiores y recursos y organización y trabajo en equipo.

Confiabilidad

Se hizo uso del procedimiento de Alfa de Crombach para determinar la confiabilidad del instrumento, obteniendo 0.966. También se hallaron correlaciones entre 0.68 y 0.82 (alta capacidad); con respecto a las dimensiones se demuestra para la primera, 0.951 y para la segunda, 0.949.

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo

Ficha Técnica

Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES-17), elaborada por Schaufeli y Bakker (2003) y adaptada en Perú por Cárdenas en 2016. Puede ser administrada de forma individual y colectiva, tiene una duración de aproximadamente 10 minutos de aplicación. Presenta escala tipo Likert en la que se emplea 7 niveles de respuesta.

Descripción de la prueba:

La escala contiene 17 ítems y consta de tres dimensiones, la primera llamada vigor que está compuesta por los ítems 1, 4, 8, 12, 15, 17; dedicación, conformada por los ítems 2, 5, 7, 10, 13; y finalmente la dimensión absorción con los ítems 3, 6, 9, 11, 14 y 16.

Propiedades Psicométricas

Validez

El instrumento posee validez de 0.65, y con respecto a la correlación entre las variables latentes corresponde a intervalo entre .80 y .90.

En la adaptación de Cárdenas (2016), se efectuó el análisis factorial exploratorio, en el cual se alcanzó un alto valor en el test KMO de .87, determinando la presencia de correlaciones altamente significativas entre ítems; de igual forma en esfericidad, denotando que la distribución en todos los ítems es normal múltiple.

En cuanto al análisis confirmatorio, los grados de libertad obtuvieron un resultado de 256; y estadísticamente, altamente significativa, evidenciando la correlación entre los ítems, formando tres factores. Los índices de ajuste de CFI y GFI fueron adecuados, asimismo con un RMSEA de .041; TLI, .849; RMR, .058.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del Alpha de Crombach, la cual se encuentra entre .82 y .93.

Según la adaptación realizada por Cárdenas (2016), la confiabilidad se obtuvo a través del Coeficiente Alfa de Crombach, por el cual se obtuvo índices generales de

confiabilidad de .89 (muy bueno); en la dimensión Dedicación, .80 (muy bueno); Absorción, .76 (respetable); y Vigor .70 (respetable).

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación, el procedimiento se ejecutó forma virtual, debido a la situación en la que nos encontramos. En primer lugar, se envió una solicitud a la directiva de la institución pública donde se realizó el estudio, en la que estuvo plasmada los objetivos y la confidencialidad basada en principios éticos, con la finalidad de que se autorice la aplicación de los instrumentos que medirán las variables de estudio.

Luego de ser aceptada la solicitud, se procedió a establecer la hora disponible para aplicar los instrumentos a utilizar y se otorgó el documento donde se encontraba la carta de consentimiento informado, para poder hacer uso de la información, la cual fue enviada a los colaboradores que participaron en la investigación.

Los instrumentos fueron aplicados a través de Google Forms, se le envió al jefe o encargado de la institución el link correspondiente de los formularios para que pueda compartirlo al grupo de investigación; en los formularios estuvo explicada la finalidad de la investigación y todo lo relacionado a las características del instrumento.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos obtenidos tras la aplicación de ambos instrumentos se ingresaron a una base de datos Excel, la cual fue trasladada a SPSS 26 para poder realizar el análisis estadístico que permita identificar los niveles de estrés laboral y de engagement, y de igual forma determinar la relación entre ambas variables.

Se emplearon estadísticos descriptivos para poder identificar las frecuencias simples y porcentuales de ambas variables, tanto a nivel general como por dimensiones, cabe mencionar que, para la muestra de estudio se elaboraron baremos percentilares para el instrumento Escala de Estrés Laboral de la OIT – MS, tomando en cuenta las categorías propuestas por los autores del instrumento original.

Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, para contrastar el supuesto de normalidad en las puntuaciones de ambos instrumentos, hallándose diferencias estadísticamente muy significativas ($p < .01$) con una distribución normal, por lo tanto, para poder analizar la relación entre las variables estudiadas se empleó el estadístico rho de Spearman.

La prueba no paramétrica rho de Spearman detectó correlaciones estadísticamente significativas, además se determinó los tamaños de efecto de las relaciones encontradas siguiendo los criterios planteados por Cohen (1988), quien indica que un tamaño de efecto pequeño son aquellas correlaciones entre .10 y .30; un tamaño de efecto medio, correlaciones entre .30 y .50; y tamaño de efecto grande, correlaciones mayores a .50

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Vélez (2018) buscó investigar la presencia de estrés en el personal del área administrativa de la Universidad de Guayaquil. Se utilizó una metodología descriptiva – cuantitativa y participaron 163 colaboradores. Se empleó la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS para la recolección de datos, dando como resultado la presencia de estrés en un grado alto, el 72.39% señaló que esto se da al trabajar con compañeros de otra área; en tanto que, el 70% indicó que el estrés se genera por falta de control de los demás miembros del trabajo.

Gallego, Ramírez, Rendón, & Toro (2018) realizaron un estudio acerca de la afectación del estrés laboral en trabajadores de un contact center de Manizales. Dicho estudio fue cualitativo-cuantitativo, para ello se tomó como muestra a 33 personas y para evaluar se utilizó la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS; concluyéndose que el estrés laboral se encuentra por debajo del límite del nivel intermedio (81.09); el 12.1% posee estrés y el 3.0% altos niveles. Según el estudio la causa principal es la falta de cohesión dentro de la empresa, además de la presencia de presión laboral.

Borja, López, & Lalama (2017) tuvieron como finalidad investigar como influyen los factores estresantes dentro del trabajo y a su vez que relevancia poseen en los trabajadores del Ministerio de Justicia de Quito. La investigación se realizó por géneros, siendo 60 empleados los que participaron el 52% fueron hombres y el 48% mujeres, quienes fueron evaluados a través de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS. Después de evaluar, se evidenció que en las mujeres el factor estresante más relevante es la influencia del líder y en los hombres es el clima organizacional.

Aristizábal, Mejía, & Quiroz (2018) buscaron analizar la relación entre el estrés laboral y el engagement en 238 trabajadores pertenecientes a una empresa manufacturera, dicho estudio fue no experimental y se emplearon tanto el Cuestionario UWES como el Cuestionario para la evaluación de estrés. Los resultados hallados, mostraron que hay una relación inversa y proporcional entre el estrés laboral y las dimensiones de engagement Vigor ($r = -.51, p < .01$), dedicación ($r = -.38, p < .01$) y absorción ($r = -.34, p < .01$), esto demuestra que si el nivel de estrés laboral es mayor, el de engagement será menor.

Berardi (2015) buscó determinar la relación entre motivación laboral y engagement. Realizado en Argentina en colaboradores que forman parte de la Dependencia de la Administración Pública Nacional, participó una muestra de 105 personas. Como instrumentos se utilizaron el Cuestionario UWES y el Cuestionario de motivación laboral. Según los resultados, hay relación directa entre ambas variables evaluadas; así mismo, el 50.00% de trabajadores, registraron niveles medios de engagement; y en cuanto a las variables se alcanzaron los siguientes resultados Vigor 4.38, Dedicación 4.28 y Absorción 3.87.

Miranda et al. (2020) buscaron investigar la relación entre estrés percibido, quejas cognitivas y compromiso laboral en trabajadores público argentinos. Esta investigación fue realizada en una muestra de 240 participantes; se empleó el Cuestionario UWES, Escala de estrés percibido, Cuestionario de fallos de memoria de la vida cotidiana y el Cuestionario de quejas subjetivas de memoria, cuyos resultados arrojaron que existe una relación negativa entre estrés percibido y compromiso laboral ($p < .0001$), así como éste último y las quejas cognitivas. De otro lado, se obtuvo que el estrés percibido se correlacionó significativamente ($p < .0001$) con las dimensiones vigor, dedicación absorción.

A nivel Nacional

Estrada & Vargas (2017) en Lima, tuvieron como objetivo investigar el papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, la muestra fue de 130 trabajadores de logística de una empresa industrial. Se emplearon los Cuestionarios UWES y satisfacción laboral S10/12, y la Escala de rol de Rizzo; los resultados determinaron que las mujeres presentan mayores niveles de engagement (44.6%) y satisfacción laboral (57.1%) a comparación de los hombres; así también bajos niveles de estrés laboral.. De igual forma, se encontró que el engagement si desempeña un papel mediador entre las otras dos variables con un p valor 0.001 ($p < 0.05$), pero no se relaciona con estas, sólo interviene

Delgado & Velasquez (2018) en Arequipa, buscaron estudiar la influencia del engagement en la satisfacción laboral de trabajadores pertenecientes a una sucursal bancaria en Cayma. La población estuvo conformada por 25 personas, cantidad total de trabajadores; se emplearon como instrumentos de medición el Cuestionario UWES para engagement y la Escala de satisfacción laboral SLSPC. Los resultados evidenciaron que la correlación es significativa y si hay influencia (0.819); es decir, si hay más nivel de engagement, mayor será el nivel de satisfacción laboral. De igual modo, el grado de engagement que se halló fue de 4.40 (en una escala del 1 al 6), mientras que en cuanto a satisfacción laboral, el 84% de los participantes lo posee.

Centeno (2019) en Cusco realizó una investigación cuantitativa-descriptiva, para identificar el nivel de engagement y a la vez describirlo, lo realizó en una muestra de 146 trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. Para ello empleó el Cuestionario UWES, que determinó la presencia de engagement en un nivel medio (47.3%); asimismo el sexo femenino lo posee en un nivel más alto (45.3%) que el sexo

masculino. Con respecto a las dimensiones de la variable, las tres se encuentran en un nivel medio; vigor (38.4%), dedicación (44.5%) y absorción (54.8%).

Laime (2017) en Arequipa, tuvo como finalidad principal identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral; el estudio tuvo diseño no experimental de tipo descriptiva correlacional y participaron 75 colaboradores administrativos de la Gerencia regional de salud, para ello se utilizó la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS, y para evaluar el desempeño laboral se elaboró un instrumento. Se obtuvo relación ($p < 0.05$) entre ambas variables con una tendencia fuerte ($\chi^2 = 0.671$) y con un valor de la significancia menor al límite ($p = 0.015$); además el 92% presentan estrés laboral en un nivel intermedio y el 49.3%, desempeño laboral en un nivel regular.

Quispe (2018) en Lima, investigó la relación entre el estrés laboral y el engagement en colaboradores pertenecientes a un call center. La muestra fue de 180 personas entre hombres y mujeres y para evaluarla se utilizaron la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y el Cuestionario UWES. Según el resultado, se evidencia una correlación inversa y significativa entre las variables ($p = 0.000 < 0.05$), es decir, mientras más estrés laboral exista, habrá menos engagement en los trabajadores. También se obtuvo que el 35.6% presenta estrés normal y el 42.8%, engagement en una categoría promedio.

Ilquimiche (2017) en Lima, buscó establecer la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una sociedad educativa, la investigación se realizó en una muestra de 147 personas, para ello se utilizaron dos escalas la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS y la Escala de satisfacción SL-ARG. Se concluyó que la existe correlación significativa y negativa (p (sig.) = 0,001), lo que indica que si hay mayor nivel de estrés, habrá menor nivel de satisfacción laboral. En cuanto al nivel de estrés laboral en estos trabajadores, el 27.2% posee un nivel alto; del

mismo modo, el 21.15%, satisfacción laboral en un nivel denominado parcial satisfacción.

A nivel Regional y local

Albán (2016) buscó investigar la relación que existe entre el síndrome de burnout y el engagement. Participó una muestra de 182 trabajadores administrativos, usándose como instrumento de medición el Maslach burnout inventory y el Cuestionario UWES en el trabajo. Los resultados concluyeron que la relación es altamente significativa e inversa entre las dos variables ($r=27.001$, $p=.000$), además también se identificó que el 25% de trabajadores presentan síndrome de burnout y en cuanto a engagement el 52%.

Sánchez & Padilla (2020) tuvieron como finalidad determinar la relación existente entre el engagement y estrés laboral en una empresa privada de la ciudad de Trujillo, de la cual 280 de sus colaboradores fueron parte de la muestra de estudio. Los instrumentos usados fueron las Escalas de apreciación del estrés y UWES, a través de las cuales se logró encontrar que existe una relación altamente significativa e inversa entre engagement y estrés laboral ($R_s = -0.728$; $p < 0.01$); de igual modo, la relación entre los indicadores de ambas variables oscila entre moderada y fuerte ($R_s = 0.741$; $p < 0.01$). Se obtuvo que el 48.9% posee engagement en un nivel medio y el 70.7% presenta estrés laboral poco significativo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés Laboral

2.2.1.1. Definición de Estrés Laboral

Yúñez (2012) se refiere a estrés laboral como “un factor agobiante y extenuante en el trabajo que se debe al exceso de tensión, deberes, responsabilidades y labores. Sin embargo, para algunas personas puede resultarle interesante y agradable”. (pág. 5)

Por su parte, López et al (2012) señala que el estrés laboral es la agrupación de respuestas tanto psicológicas y físicas hacia las demandas del trabajo, esta respuesta muestra un desajuste en cuanto a las capacidades y recursos del trabajador e incluso una baja capacidad de afrontamiento, trayendo como consecuencia una alteración de su salud.

Así mismo, el estrés laboral se explica como la reacción a las excesivas demandas laborales, estas demandas no se adaptan a las capacidades y recursos de afrontamiento que tiene el individuo y generan reacciones negativas ya sean emocionales como ansiedad, ira y depresión; y físicas como malestar estomacal, tensión muscular, entre otras (Hofstadt & Gómez, 2013)

A partir de dichos conceptos, se puede definir al estrés laboral como el efecto de la relación de un individuo con su ambiente laboral; sin embargo, no todas las condiciones del trabajo van a determinar un mismo nivel de estrés. Por lo tanto, si los colaboradores de la institución pública se encontraran estresados por la mala iluminación, algunos lo estarán en un alto grado y otros en grado medio e incluso en un nivel bajo.

El nivel o grado de estrés que el colaborador de la institución pública experimente dentro de su trabajo definitivamente está relacionado con los recursos psicológicos que cada persona posee para enfrentar situaciones que puedan resultarle amenazantes.

2.2.1.2. Modelo Teórico de Estrés Laboral

Ivancevich y Matteson se basaron en el modelo teórico de esfuerzo y recompensa para la elaboración de la escala de estrés laboral de la OIT – OMS (Suárez, 2013). Dicho modelo será empleado en esta investigación.

- **Modelo esfuerzo-recompensa:** Creado por Johannes Siegrist en el año 1996 y se basa en la reciprocidad, es decir, el individuo necesita una recompensa (reconocimiento, salario, oportunidades profesionales) al esfuerzo que hace hacia su trabajo. Si el empleado realiza un alto esfuerzo en la ejecución de sus compromisos laborales y como “pago” recibe inestabilidad, a largo plazo es muy probable que el estado continuo de tensión desencadene en estrés laboral. En otras palabras, el estrés laboral, según este modelo se da ante la existencia de un desequilibrio: alto esfuerzo y baja recompensa (Férrnandez, Férrnandez, & Siegrist, 2005)

Asimismo, Férrnandez, Férrnandez, & Siegrist (2005) también plantean que, según este modelo, el esfuerzo está compuesto por esfuerzos extrínsecos que tiene que ver con las demandas del trabajo, y los intrínsecos relacionados con la motivación y dedicación para el cumplimiento de las demandas. Por otro lado, la recompensa incluye diferentes aspectos como el salario, bonos, oportunidades de desarrollo, seguridad, promoción, apoyo, estima.

Este modelo reconoce la existencia de una recompensa deficiente que impacta de forma negativa en los colaboradores que se desempeñan en la institución pública de

Trujillo, deteriorando el balance entre el individuo y su medio laboral. Si el trabajador aumenta su motivación para cumplir con sus deberes laborales y de parte de la organización no cuenta con los medios necesarios para desarrollarse se desencadenará un desbalance que generará más adelante estrés laboral.

2.2.1.3. Dimensiones de Estrés Laboral

Las dimensiones consideradas originalmente en la Escala de estrés laboral, publicada por la OIT-OMS (Tantaruna, 2017), son las siguientes:

- **Clima organizacional**

El clima organizacional hace referencia a aspectos que son propios de la organización, los cuales influyen en la conducta de los empleados. Puede haber desde un clima tenso hasta un clima cordial.

- **Estructura organizacional**

Es la jerarquía utilizada por la empresa para organizar la posición del personal y lograr que el individuo tenga control sobre sus funciones en el trabajo para que posteriormente se sienta satisfecho personal y laboralmente.

- **Territorio organizacional**

Definido como el espacio físico y territorial del individuo dentro de la organización, donde realiza sus funciones laborales, actividades personales y sociales. Las oficinas de la institución pública de Trujillo están bien distribuidas y separadas, de manera que cada colaborador pueda tener un espacio personal, siendo cada uno el responsable del cuidado de su lugar.

- **Tecnología**

Se refiere a las reactualizaciones tecnológicas y capacitaciones dirigidas al personal, que son fundamentales para el desarrollo de la organización.

- **Influencia del líder**

Para la OIT, la influencia de un líder experto y referente es importante para el cumplimiento de objetivos de desempeño en la organización.

- **Falta de cohesión**

Hace referencia a un equipo de trabajo que no cuenta con un líder donde hay ausencia de metas claras, falta de interés, desacuerdos de opiniones, entre otros. La falta de cohesión impide que el individuo alcance los objetivos empresariales y, por lo tanto, la organización no lo compensaría.

- **Respaldo del grupo**

Se refiere al apoyo entre todo el grupo de trabajo (empleados y supervisores) ya sea para el reconocimiento personal, como también para el logro de objetivos laborales y personales. Para el beneficio de la institución escogida, la mayoría de los colaboradores se conocen desde hace muchos años, lo que ha permitido que formen una amistad que los respalda cuando es necesario, dentro y fuera del trabajo.

En la adaptación peruana de la Escala de estrés laboral, Suárez (2013), agrupó estas dimensiones en dos, siendo:

- Superiores y recursos.
- Organización y trabajo en equipo

La primera valora los trámites y procesos administrativos; mientras que la segunda, abarca la estructura, cohesión y respaldo del grupo laboral (Suárez, 2013).

2.2.1.4. Factores que Condicionan al Estrés Laboral

Los factores condicionantes del estrés laboral tienen relación con las percepciones, vivencias y perspectivas del empleado con respecto a su desarrollo tanto individual como laboral. La Universidad Católica Boliviana San Pablo (2007) propone distintos factores:

- a) **En el desempeño profesional:** por la presencia de trabajos que tienen alto nivel de dificultad y requieren una excesiva demanda de atención, funciones mal dadas, restricción a la opinión e iniciativa del empleado, amenaza de demandas laborales.
- b) **Administración:** falta de liderazgo, ausencia de autonomía, falta de capacitaciones, pocas fuentes de motivación (no hay reconocimientos de logros y desempeño laboral)
- c) **Actividades:** rigidez de horarios, apresurado ritmo de trabajo, exceso de trabajo, falta de actividades relajantes o de relaciones interpersonales entre los colaboradores.
- d) **Clima de trabajo:** inadecuadas condiciones físicas, exposición a riesgos, conflictos entre trabajadores, jornadas que sobrepasan las horas permitidas, espacio físico reducido y poco iluminado.
- e) **Empresariales:** Política cambiante de la empresa, ausencia de soporte jurídico empresarial, salarios insuficientes, falta de seguro médico.

Muñoz (2019) menciona algunas causas que pueden desencadenar estrés laboral:

- Salario insuficiente

- Presión por parte de los jefes, acoso laboral
- Actividades que implican una gran responsabilidad
- Recibir funciones contrarios o confusas
- Falta de motivación en el trabajo
- Deficiencia con respecto a los incentivos laborales
- Conflictos interpersonales (entre compañeros o con los jefes)
- Excesiva carga de trabajo
- Estar constantemente expuesto a peligros físicos
- Jornadas de trabajo que sobrepasan el límite de horas establecidas
- Ritmo acelerado de trabajo
- Constante preocupación por el ser despedido
- Desajuste entre la vida profesional y personal
- Solicitud de tareas que se necesitan ser realizadas en tiempo record.
- Autoexigencia

Los colaboradores de la Institución pública de la ciudad de Trujillo, que forman parte de la investigación, poseen algunos de los factores mencionados anteriormente, los cuales son: continua atención al cliente que implica un ritmo apresurado de trabajo, ausencia de un líder, horarios rígidos, excesivo trabajo, ausencia de actividades de desconexión laboral, espacio físico poco iluminado, entre otros.

2.2.1.5. Efectos del Estrés Laboral

Según Barrera (2013) el estrés en trabajadores afecta principalmente su bienestar psicológico, alterando así su salud mental provocando disminución de la autoestima, desmotivación, sentimientos de inferioridad y depresión; cognitivamente produce baja capacidad en la atención, percepción y memoria, así como constante preocupación.

A los colaboradores de la institución pública de Trujillo, el estrés les provoca irritabilidad y poca empatía que muchas veces se refleja en el trato al cliente, bajo rendimiento laboral ya que a veces no cumplen con lo que les solicitan; es decir, desarrollan inadecuadamente sus habilidades.

En cuanto a las consecuencias fisiológicas pueden causar patologías como problemas dermatológicos, problemas en el sistema respiratorio, diabetes de tipo emotiva, aumento de los latidos del corazón y la presión sanguínea (Barrera, 2013).

De otro lado, con respecto a la organización, los efectos se observan en un mal rendimiento en la empresa, mayor absentismo; así mismo el estrés laboral contribuye a un mayor índice de jubilación antes de tiempo (Vidal, 2019).

2.2.2. Engagement

2.2.2.1. Antecedentes del Término Engagement

Engagement, un extranjerismo proveniente del idioma alemán cuya traducción inmediata en el idioma español es “compromiso”, sin embargo, ese significado no abarca el concepto real. A pesar de que éste tema no cuenta con una bibliografía extensa, fue Kahn en 1990 el primero en describirlo como: “... el aprovechamiento de los miembros de la organización de sus propios roles en el trabajo: en el engagement, las personas

utilizan y se expresan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente, durante el desarrollo de sus roles” (Marcantonio, 2017).

Posteriormente en el año 1997 los psicólogos estadounidenses Maslach y Leiter, hablan acerca del engagement definiéndolo como lo opuesto a burnout y otorgándole tres características: energía, implicación y eficacia. Para enriquecer este concepto, aportaron que los colaboradores “engaged” poseen un vínculo activo y positivo hacia las funciones laborales y que gracias a la implicación se sienten completamente capaces de cumplir con las exigencias de su trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, & Peiró, 2000).

Por su lado, Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker (2002), conceptualizaron al engagement como: “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción”. Así mismo mencionan que el engagement no es momentáneo ni específico sino estable, esta conceptualización surge a raíz de una investigación realizada en una Universidad de España y a colaboradores de empresas privadas y públicas.

2.2.2.2. Definición de Engagement

“Un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objetivo o situación en particular.” (Schaufeli *et al* 2002).

Hay diversas definiciones sobre engagement, sin embargo es esa la que cuenta con mayor aceptación al ser considerada en diversas investigaciones relacionadas con éste tema y además tener una escala de medición fundamentada en dicho concepto.

Dentro de las otras definiciones que se le han ido atribuyendo a engagement, se encuentra el aporte de Albrecht (2010, citado en Grados, 2018), quien argumenta que, el engagement es un estado que expresa activación y entusiasmo a través de los comportamientos de las personas, estos se van potenciando hasta llevar al individuo a alcanzar logros, satisfacción y compromiso organizacional, así como conductas dinámicas, bienestar, salud y creatividad.

Por su parte, Javier Llana, en su manual de ergonomía y psicología aplicada, brinda información sobre engagement, definiéndolo como: un estado afectivo positivo, caracterizado por la entrega en el trabajo. El origen de dicho constructo se dio en la psicología positiva y además está asociado con la definición de “flow” (fluir o flujo) (Llana, 2009, pág. 481).

En conclusión, el engagement es un estado por el cual las personas manifiestan conductas favorables hacia su trabajo, como energía, entrega y una alta concentración en la realización de sus funciones laborales; las cuales le otorgan beneficios a nivel personal y organizacional. Sin embargo, lo descrito no sucedería con los colaboradores de la institución pública de Trujillo, pues existen ciertas características que evidencian falta de conexión laboral, eficacia disminuida y poca motivación.

2.2.2.3. Modelo Teórico de Engagement

El Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL) de Bakker y Demerouti

El Modelo Demandas y Recursos Laborales se encuentra dentro de las teorías enfocadas en lo motivacional pues considera dos tipos de bienestar psicosocial que están relacionados con la realidad laboral: el engagement y el burnout. Las demandas laborales son capaces de generar circunstancias estresantes si los empleados no pueden afrontarlas

conduciéndolos a un estado de agotamiento y posteriormente al burnout; así mismo, los estresores que son considerados como demandas perturbadoras según el modelo teórico DRL, son el conflicto y la ambigüedad de rol (Borrego, Orgambídez, & Pérez, 2015).

Por el contrario, los empleados que son capaces de utilizar los recursos laborales para poder responder a las exigencias del trabajo, empezarán un proceso de motivación que finalmente los conduce al engagement. (Borrego, Orgambídez, & Vásquez, 2020).

Por su parte, Moriano, Topa, & García (2019) aportan que las altas demandas del trabajo llevan al aumento de presión laboral, en cambio tener un alto nivel de recursos provoca mayor motivación y productividad dentro de la organización.

- **Demandas Laborales**

Demerouti, Bakker, Nachereiner, & Schaufeli (2001, citados en Bakker & Demerouti, 2013) mencionan que son aspectos de la organización que para llevarse a cabo se necesita del esfuerzo del colaborador, y desencadena costes físicos y psicológicos. Estas demandas se clasifican en:

- **Físicos:** Trabajos en lugares con exceso frío o calor, trabajos que impliquen esfuerzo físico en demasía.
- **Psicológicos:** Exigencias emocionales en la relación con el cliente.
- **Organizacionales o sociales:** No tener claro el rol que desempeña, inseguridad en el trabajo, trabajos extras, funciones no correspondientes a su puesto.

Dentro de la institución pública de Trujillo, encontramos diferentes demandas laborales como un ambiente poco iluminado, trabajo corrido sin ningún descanso entre

horas, poca motivación de parte de la organización, exposición a clientes problemáticos, entre otros.

- **Recursos Laborales**

Tal como las demandas, los recursos laborales también son aspectos de la organización; sin embargo, tienen otra función. Son de mucha importancia para atenuar las exigencias laborales, perseguir y cumplir con los objetivos organizacionales e impulsar el crecimiento propio; además de tener su propio su efecto por sí mismos, estos son (Bakker & Demerouti, 2013):

- **Físicos:** Buen equipamiento, modernas tecnologías, artículos de trabajo o herramientas necesarias.
- **Psicológicos:** Resiliencia organizacional
- **Organizacionales:** Proyectos en los que haya participación de los trabajadores, oportunidad de formación profesional, horarios flexibles.
- **Sociales:** apoyo entre compañeros de trabajo, capacidad para laborar en grupo, consideración de las opiniones individuales para tomar decisiones que incluyan a todo el equipo.

Los colaboradores cuentan en la institución con un buen equipamiento, espacio de trabajo personal, reciben charlas cada cierto tema sobre algún tema en particular, los compañeros son muy unidos pues se conocen hace mucho tiempo, es decir existe apoyo tanto en temas personales como laborales.

2.2.2.4. Dimensiones del Engagement

Salanova y Schaufeli (2009, citados en Borrego *et al*, 2020) definen a las tres dimensiones del Engagement:

a) Vigor:

Es la parte comportamental-energética, su principal característica es la energía, la cual se manifiesta a través de un gran esmero y resistencia a los inconvenientes que puedan aparecer.

b) Dedicación:

Es el componente emocional que implica una alta vinculación con la ocupación laboral y con el sentir entusiasmo, ambición, identidad y desafío hacia el trabajo.

c) Absorción:

Es el componente cognitivo, da lugar a estar concentrado por completo y feliz por estar en el trabajo, llegando a percibir que el día laboral pasa rápido; o al dejar las responsabilidades laborales o terminarlas, sentirse descontento.

Los colaboradores de la institución pública de Trujillo, demuestran esfuerzo hacia su trabajo y cumplen con su labor; sin embargo, la energía no es muy notable, posiblemente por la rutina diaria que llevan. De igual modo no se observa alegría o vinculación emocional con su trabajo, es decir, puede ser visto como una obligación por cumplir.

2.2.2.5. Causas del Engagement

Para Salanova & Schaufeli (2004), los probables motivos que originan el engagement son los recursos laborales como la autonomía y asistencia social, y los personales como la autoeficacia y la recuperación emocional después de trabajar. El engagement se

relaciona de forma efectiva con las cualidades propias del centro laboral, y puede ser considerado como un factor altamente motivante y energizante para el trabajo.

Salanova & Llorens (2008) confirman, en base a trabajos empíricos, que una causa son las emociones positivas que experimentan los empleados entre trabajo-familia y viceversa; dando lugar al “contagio emocional que es la imitación de señales emocionales que se dan al tener contacto con las personas del entorno, comunicadas por medio de expresiones faciales, entonaciones, actitudes y movimientos.”

Otra causa es la competencia percibida; es decir, la creencia que tiene uno mismo acerca de sus propias habilidades y de poder desenvolverse efectivamente dentro de su entorno laboral. Una alta auto-percepción originaría la presencia del engagement.

(Salanova, Bresó y Schaufeli, 2004, como se citó en García-Renedo, Llorens, Cifre, & Salanova, 2006).

2.2.2.6. Efectos del Engagement

Para Salanova & Schaufeli (2004), las consecuencias del engagement se manifiestan en las conductas de los empleados hacia el trabajo o la organización a la que pertenecen, cuando esto sucede se puede observar trabajadores conformes con el entorno donde trabajan y con pocas probabilidades de absentismo laboral.

En otros trabajos de investigación, Salanova y Schaufeli junto a otros compañeros, describieron las conductas de los empleados “engaged” (Salanova & Schaufeli, 2004):

- Se encuentran satisfechos con su trabajo
- Sienten compromiso y lealtad hacia la organización
- No tienen propósito de abandonar la organización
- Son dinámicos y con iniciativa propia

- Poseen alta motivación en conocer y aprender cosas nuevas en el trabajo.

Por otro lado, Schaufeli, Taris & Van Rhenen (2003, citados en Salanova & Schaufeli, 2004) señalan la existencia de evidencia experimental de que una consecuencia del engagement es el incremento del nivel de salud, el cual se ve reflejado en un bienestar físico, mental y social; por lo tanto disminuyen los niveles de estados depresivos y tensión nerviosa.

Los efectos del engagement siempre van a ser positivos para todas las partes que intervienen en la organización; la actitud de los colaboradores de la institución pública de Trujillo, es clave para la productividad laboral, pero también es importante que la institución se esfuerce generando condiciones favorables para que los colaboradores puedan hacer uso de sus habilidades y capacidades de la forma correcta, llegando a alcanzar altos niveles de engagement.

2.3. Marco conceptual

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y psicológicas que se presentan cuando las capacidades del trabajador, no se adaptan adecuadamente a las exigencias que solicita el trabajo o estas exceden a lo que el trabajador puede ofrecer. De igual forma ocurre cuando las habilidades que emplea un trabajador no cumplen con las expectativas de la institución. (Organización Internacional de Trabajo, 2016)

ENGAGEMENT

Schaufeli & Bakker (2003) definen al engagement como: Un estado psicológico positivo, agradable y vinculado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y

absorción. Hace referencia a un estado emocional y a la vez cognitivo, que no solo se da en un momento determinado o espontáneo, sino que es permanente e impactante y está enfocado de forma general dentro de la organización.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla 1

Niveles de estrés laboral en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Estrés laboral		Superiores y Recursos		Organización y Trabajo	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	27	25.0	28	25.9	27	25.0
Promedio Bajo	28	25.9	31	28.7	32	29.6
Promedio Alto	28	25.9	24	22.2	25	23.1
Alto	25	23.1	25	23.1	24	22.2

La tabla 1 muestra los niveles de estrés laboral que se encontraron en los colaboradores evaluados; revelando que, en el Estrés laboral, en la muestra estudiada predomina por igual los niveles promedio bajo y promedio alto; mientras que, en las dimensiones Superiores y Recursos, y Organización y Trabajo, predomina el nivel promedio bajo en ambas, con un 28.7% y 29.6% respectivamente.

Tabla 2

Niveles de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	1	0.9	1	0.9	1	0.9	1	0.9
Bajo	10	9.3	21	19.4	8	7.4	9	8.3
Promedio	57	52.8	48	44.4	59	54.6	56	51.9
Alto	26	24.1	15	13.9	28	25.9	25	23.1
Muy alto	14	13.0	23	21.3	12	11.1	17	15.7

La tabla 2 presenta los niveles de engagement hallados en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021, evidenciándose que, tanto a nivel general como por dimensiones, sobresale el nivel promedio de engagement en dichos colaboradores.

Tabla 3

Relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Engagement (rho)	Sig. (p)
Estrés Laboral	-.631	.000**

Nota: ** $p < .01$; rho: Coef. de correlación de Spearman

En la tabla 3 se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman, identificó una correlación indirecta (-.631), estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y con tamaño de efecto grande, entre las variables estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión vigor de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Vigor (rho)	Sig. (p)
Superiores y Recursos	-.571	.000**
Organización y Trabajo	-.538	.000**

Nota: ** $p < .01$; rho: Coef. de correlación de Spearman

En la tabla 4, se evidencia que el coeficiente rho de Spearman, detecta una correlación indirecta estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y con un tamaño de efecto de magnitud grande entre Vigor y las dos dimensiones de estrés laboral, en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021

Tabla 5

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión dedicación de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Dedicación (rho)	Sig. (p)
Superiores y Recursos	-.455	.000**
Organización y Trabajo	-.516	.000**

Nota: ** $p < .01$; rho: Coef. de correlación de Spearman

La tabla 4 muestra que el estadístico rho de Spearman detecta una correlación inversa, estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y con un tamaño de efecto medio entre la dimensión Superiores y Recursos de estrés laboral y la dimensión Dedicación de engagement; asimismo, identifica una relación inversa, estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y con tamaño de efecto grande entre la dimensión Organización y trabajo de estrés laboral y la dimensión Dedicación de engagement, en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

Tabla 6

Relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión Absorción de engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	Absorción (rho)	Sig. (p)
Superiores y Recursos	-.540	.000**
Organización y Trabajo	-.594	.000**

Nota: ** $p < .01$; rho: Coef. de correlación de Spearman

En la tabla 6, se puede observar que el coeficiente de correlación rho de Spearman, identifica una relación inversa, estadísticamente muy significativa ($p < .01$) y con tamaño de efecto grande, entre la dimensión Absorción de Engagement y las dos dimensiones de Estrés laboral, en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos, como primer objetivo específico, se establece relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores de una institución pública de Trujillo, determinando que es indirecta (-.631) y muy significativa ($p < .01$), esto explica que ambas variables se relacionan entre sí y se deduce que, a mayor nivel de estrés, el nivel de engagement disminuirá y de igual forma sucede inversamente. Borrego, Orgambídez, & Vásquez (2020) mencionan que cuando el colaborador experimenta estados positivos frente a su trabajo y mantiene una buena interacción con su ámbito laboral, su capacidad de afrontamiento le permitirá hacer frente a las demandas generadas por su institución, llevando a cabo un conjunto de acciones que lo dirija al engagement y evite caer en estrés laboral. En cambio, si se potencian diferentes estresores será difícil conseguir engagement, puesto que estos se relacionan de manera negativa con este estado positivo (Borrego, Orgambídez, & Pérez, 2015). Información similar se halló en el estudio realizado por Aristizábal, Mejía, & Quiroz (2018) en trabajadores de una empresa manufactura en Colombia, a través del cual afirmaron que existe una relación inversamente proporcional entre estrés laboral y engagement, en otros términos, a mayor nivel de estrés laboral habrá menor engagement.

Como respuesta al segundo objetivo específico, se aprecia que el estrés laboral se encuentra en un nivel alto en el 23.1% de los colaboradores de una institución pública de Trujillo, lo que permite indicar que estos sujetos presentan una recarga de trabajo o estarían pasando por situaciones dificultosas que altera sus capacidades y recursos de solución ante situaciones adversas y, por ende, su desenvolvimiento laboral; de otro lado, el 25% posee un nivel bajo de estrés laboral, es decir, esta cantidad de colaboradores son quienes tienen una relación adecuada con su trabajo, evadiendo de la mejor forma cualquier condición hostil que interfiera. En torno a sus dimensiones, ambas se

encuentran en un nivel promedio bajo, Superiores y Recursos con 28.7% y; Organización y Trabajo con 29.6%. Resultados similares se halló en la investigación de Gallego, Ramírez, Rendón, & Toro (2018), quienes encontraron que la presencia de estrés laboral está por debajo del límite del nivel intermedio, causado principalmente por un déficit en el vínculo establecido por los miembros del trabajo, además de presión laboral.

Del mismo modo, referente al tercer objetivo, se observa que, en cuanto a la identificación de engagement prevalece el nivel promedio en un 52.8%, seguido del nivel alto que lo poseen el 24.1% de colaboradores, quienes se caracterizan por sentirse orgullosos e identificados con la institución en la que laboran, mostrando un sentido de pertenencia hacia esta, así mismo se puede inferir que tienen voluntad con el cumplimiento de los deberes impuestos por la institución a la que pertenecen; en cuanto a sus dimensiones, en las tres (Vigor, Dedicación y Absorción) predomina el nivel promedio, pero la más practicada por los colaboradores es la Dedicación (54.6%), se puede decir que ellos tienen una conexión media y cierta alegría hacia su trabajo. Centeno (2019), en su investigación halló los mismos resultados que se encontraron en la presente investigación, la mayoría de trabajadores administrativos pertenecientes a su población de estudio, presentan engagement en un nivel medio.

Continuando con el cuarto objetivo propuesto en el presente estudio, los resultados establecen que existe una relación muy significativa ($p < .01$) e indirecta entre las dimensiones de estrés laboral (Superiores y recursos y; Organización y trabajo en equipo) y la dimensión vigor de engagement, deduciendo que la falta de comprensión hacia los aspectos generales de la empresa, equipos y deficientes, desunión entre compañeros así como falta de apoyo por parte de la institución, genera una disminución en la alegría,

emoción y la energía que el colaborador siente hacia su trabajo (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). Dichos resultados se corroboran con la investigación hecha por Sánchez & Padilla (2020) quienes en su estudio determinaron que existe una correlación significativa e inversa entre el factor vigor de engagement y el estrés laboral e infirieron que la práctica del vigor dentro del trabajo posibilita una mayor adaptación a las funciones laborales.

Así mismo, en cuanto al quinto objetivo presentado, existe relación muy significativa ($p < .01$) e inversa entre las dimensiones de estrés laboral (Superiores y recursos y; Organización y trabajo en equipo) y la dimensión Dedicación de engagement, evidenciando que las faltas de respeto entre miembros del trabajo, constantes trámites, el carecer de un lugar privado para trabajar, entre otros sucesos, afectan al factor dedicación, el cual, según Llanea (2009) está asociado con el término “flow” o “estado de fluir”, es decir, la persona está altamente comprometida con la actividad que esté realizando, aplicando todos sus sentidos por completo. Referente a lo mencionado, Miranda et al. (2020) encontraron resultados similares en un estudio realizado a trabajadores argentinos que laboran en el sector público, ya que se obtuvo una correlación significativa y negativa entre el estrés percibido y las dimensiones dedicación de engagement; a su vez, afirmaron que el estrés conlleva a un inadecuado manejo de las capacidades y recursos, y finalmente se deteriora el funcionamiento laboral.

Igualmente, con respecto al sexto y último objetivo, los resultados mostraron que existe una correlación muy significativa ($p < .01$) e inversa entre las dimensiones de estrés laboral (Superiores y recursos y; Organización y trabajo en equipo) y la dimensión Absorción de engagement, por lo que se argumenta que la baja capacidad para el control

de actividades, la falta de claridad hacia las funciones, desconfianza entre jefes y trabajadores, excesos o injustas demandas laborales, falta de capacitaciones, entre otros; intervienen de forma negativa en la concentración del colaborador provocando que no se sientan implicados en su trabajo y puedan desligarse fácilmente de sus deberes, dándole más atención a otros aspectos (Schaufeli & Bakker, 2003). Al contrastar con el estudio de Quispe (2018) quien investigó la relación entre estrés laboral y engagement, encontró que en los colaboradores participantes del estudio existe una relación significativa e inversa entre las dos variables mencionadas anteriormente, resultado similar al que se halló en la presente investigación; sin embargo difiere en cuanto a las dimensiones de estas pues determinó que no hay presencia de una correlación indirecta y significativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se identificó que en la población de estudio prevalecen por igual los niveles promedio bajo y promedio alto de estrés, 25.9% en ambos; con respecto a sus dimensiones predomina el nivel promedio bajo, superiores y recursos con el 28.7%; mientras que organización y trabajo con el 29.6% de colaboradores.
- Se identificó que en la población de estudio sobresale el nivel promedio de engagement con el 52.8% de colaboradores; de igual modo en sus dimensiones vigor, dedicación y absorción; con porcentajes que oscilan entre el 44.4% a 54.6%.
- Se determinó que existe una correlación muy significativa ($p < .01$) e indirecta (.631); con efecto grande entre estrés laboral y engagement.
- Existe una correlación indirecta muy significativa ($p < .01$) y de magnitud grande entre la dimensión vigor de engagement y las dimensiones superiores y recursos y, organización y trabajo de estrés laboral, en la población de estudio.
- Existe una correlación inversa, muy significativa y de grado medio entre la dimensión dedicación de engagement con la dimensión superiores y recursos de estrés laboral. Por otro lado, existe una correlación indirecta muy significativa ($p < .01$) y de efecto grande con la dimensión organización y trabajo.

- Existe una correlación inversa y muy significativa ($p < .01$) con efecto grande entre las dimensiones superiores y recursos y, organización y trabajo de estrés laboral y la dimensión absorción de engagement.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda ejecutar capacitaciones eventualmente con la finalidad de informar, concientizar y prevenir la presencia del estrés laboral.
- Realizar psicoeducación acerca del engagement para dar a conocer los importantes beneficios que genera tanto a la institución como a la salud mental de sus colaboradores.
- Realizar reuniones semanales con los trabajadores con el objetivo de identificar sus necesidades y mejorar su salud mental mediante la ejecución de programas de escucha activa, manejo de emociones, asertividad, estrategias de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional.
- Se recomienda fortalecer el engagement que los colaboradores poseen hacia la institución, a través de la realización de talleres que enfatizen temas de desarrollo personal, empoderamiento y motivación laboral e integración social.
- Realizar talleres referentes a técnicas de relajación, respiración y pausas activas dentro del horario laboral y además promover la participación los colaboradores en actividades recreativas realizadas fuera del trabajo, para contribuir al bienestar psicológico y evitar reacciones adversas causadas por el estrés.
- Se recomienda potenciar el cumplimiento de metas laborales por medio de reforzadores o gratificaciones (aumentar salarios, ampliar beneficios, elogios

públicos, asensos, entre otros), con el propósito de reforzar la motivación y el entusiasmo por la labor que cumplen en su trabajo.

CAPITULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. Referencias

- Albán, A. (2016). *Síndrome de Burnout y Engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo [Tesis Licenciatura]*. Trujillo.
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). *Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa manufactura*. Pereira. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Eliana-Quiroz-Gonzalez/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura/links/5c0ecb94a6fdcc494feb042c/Estres-laboral-y-engagement-en-los-trabajadores-de-una-empresa-d
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.
- Barrera, L. (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. Guatemala de la Asunción.
- Berardi, A. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Mar del Plata .
- Borja, K., López, P., & Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 509-518.
- Borrego, Y. (2016). *El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales (Tesis doctoral)*. Universidad de Huelva , Huelva. Obtenido de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11948/El_engagement_en_el_trabajo.pdf?sequence=4
- Borrego, Y., Orgambidez, A., & Pérez, J. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral. *Journal of work and organizational psychology*, 69-77. Obtenido de <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v31n2/v31n2a02.pdf>
- Borrego, Y., Orgambidez, A., & Vásquez, O. (2020). *Tendencias de investigación en intervención social*. Madrid: DYKINSON, S.I.
- Cabrera, J. J., & Urbiola, A. (2012). *Compromiso Organizacional y Estrés Ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica*. Costa Rica.
- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala UTRECHT de Engagement en el trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del distrito de Moche*. Trujillo. Obtenido de <file:///C:/Users/51943/Downloads/879-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2909-2-10-20171123.pdf>

- Centeno, A. (2019). *Engagement del personal administrativo de la Universidad Andina del Cusco, 2019*. Cusco.
- Circular HR. (2019). *Medición Engagement Latinoamérica*. Chile. Obtenido de <https://fch.cl/wp-content/uploads/2020/06/estudio-engagement-2019-latam-circular-hr-com.pdf>
- Delgado, S., & Velasquez, K. (2018). *Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa, 2018*. Arequipa.
- Estrada, C., & Vargas, L. (2017). *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao [Tesis Licenciatura]*. Lima.
- Fernández, J., Fernández, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo "Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-trabajo-sus-repercusiones-salud--13074244#:~:text=El%20modelo%20%22Desequilibrio%20Esfuerzo%2DRecompensa,como%20consecuencias%20de%20tal%20exposici%C3%B3n>.
- Gallego, C., Ramírez, N., Rendón, M., & Toro, J. (2018). *El estrés laboral y su afectación en la empresa y en los empleados de un Contact Center de la ciudad de Manizales*. Manizales.
- García-Renedo, M., Llorens, S., Cifre, E., & Salanova, M. (2006). Asesoramiento y apoyo comunitario para la mejora de la Educación. *Revista de educación*, 387-400.
- Grados, R. (7 de diciembre de 2018). *El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada - Lima Norte, Lima - Perú 2018*. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1822?mode=full>
- Hofstadt, C., & Gómez, J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ilquimiche, J. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un consorcio educativo en el distrito de Independencia [Tesis Licenciatura]*. Lima.
- Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018). *Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos*. IOP PUCP, Lima. Obtenido de http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/112469/IOP_1117_01_R1.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lahib, A., & Zarza, J. (2019). *Mobbing, Burnout y Estrés Laboral*. Ediciones Diference .

- Laime, E. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la gerencial regional de salud Arequipa*. Arequipa.
- Llaneza, J. (2009). *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública.*, 281-283.
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término Engagement. *Revista Argentina de investigación en Negocios Vol 3 N°2*.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004
- Miranda, A., Rivadero, L., Bruera, Á., Villarreal, V., Bernio, L., Baydas, L., & Brizuela, S. (2020). Examining the relationship between engagement and perceived stress-related cognitive complaints in the argentinian working population. *Europe's Journal of Psychology*, 12-31. Obtenido de <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i1.1832>
- Moriano, J., Topa, G., & García, C. (2019). *Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: EDITORIAL SANZY TORRES, S. L.
- Muñoz, P. (2019). El estrés laboral: qué es, causas y síntomas. *Blog de Nascia*. Obtenido de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Quispe, K. (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redacción Gestión. (1 de Julio de 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan? *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/?ref=gesr>

- Reyes, C., & Sánchez, H. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 59-67.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). El Engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*(núm. 261), 109-138. Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., & Peiró, J. (2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 117-134.
- Sánchez, K., & Padilla, M. (2020). *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FKG-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Obtenido de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Kluwer Academic Publishers*, 73-75.
- Suárez, Á. (2013). *Adaptación de la Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima*. *Revista PsiqueMAG*. Obtenido de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Tantaruna, S. (2017). *Estrés y desempeño laboral en el personal de un colegio profesional odontológico en el Perú*. Perú.
- Universidad Católica Boliviana San Pablo. (2007). "El estrés laboral como síntoma de una empresa". *Perspectivas*, Cochabamba .
- Vélez, J. (2018). *Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS*. Guayaquil.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral, análisis y prevención*. Zaragoza: Servicio de Publicaciones Universidad de Zaragoza.

Yúñez, N. (Agosto de 2012). *El estrés laboral: un mal del siglo XXI que puede llevar a la muerte* . Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/102353068/Anteproyecto-El-estres-laboral>

6.2. Anexos

Anexo 1

Tabla 7

Prueba de normalidad de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación de los instrumentos en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

	K – S	Sig.
Estrés total	.134	.000**
Superiores y Recursos	.190	.000**
Organización y Trabajo	.125	.000**
Engagement total	.143	.000**
Vigor	.117	.001**
Dedicación	.126	.000**
Absorción	.181	.000**

La prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov de las puntuaciones obtenidas tras la aplicación de los instrumentos Escala de Estrés Laboral de la OIT-MS y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, detectó, tanto a nivel general y por dimensiones, diferencias estadísticamente muy significativas con una distribución normal, por lo tanto, para analizar la correlación entre ambas variables y por dimensiones se debe emplear el estadístico no paramétrico rho de Spearman.

Anexo 2

Tabla 8

Baremos en percentiles de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – MS para colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021.

PC	Estrés total	Superiores y Recursos	Organización y Trabajo
99	119	55	69
95	114	51	64
90	108	47	62
85	105	46	60
80	101	44	59
75	99	43	57
70	97	42	56
65	97	42	55
60	94	40	52
55	92	39	49
50	86	38	48
45	84	37	47
40	81	37	46
35	73	33	42
30	68	29	38
25	58	27	32
20	53	24	28
15	48	21	26
10	43	16	23
5	33	14	18
1	25	11	14
Media	80.5	35.3	45.1
D. E.	24.9	11.1	14.6

En la tabla 8 se muestran los baremos en percentiles de la Escala de Estrés Laboral de la OIT – MS elaborados para la muestra de estudio, además se toma en cuenta como puntos de corte los percentiles 25, 50 y 75, para la categorización según niveles bajo, promedio bajo, promedio alto y alto respectivamente.

Anexo 3

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Es importante completar los siguientes datos:

Para cada reactivo de la encuesta, indique con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés.

- **1** si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.
- **2** si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés.
- **3** si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés.
- **4** si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés.
- **5** si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés.
- **6** si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés.
- **7** si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.

1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	1	2	3	4	5	6	7
4	El equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
10	.El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	1	2	3	4	5	6	7

11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	1	2	3	4	5	6	7
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	1	2	3	4	5	6	7
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	1	2	3	4	5	6	7
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	1	2	3	4	5	6	7
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	1	2	3	4	5	6	7

Anexo 4

Versión en español

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES) ©

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

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

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

Anexo 5

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La colaboración con dicho estudio será netamente voluntario, así mismo los datos que se recojan serán confidenciales y no se utilizarán para otra finalidad fuera de lo establecido. Las respuestas y los cuestionarios serán recopiladas usando un dígito de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Yo,.....Con N° DNI:.....

Acepto participar voluntariamente en la investigación titulada “Estrés Laboral y Engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021” realizada por Cynthia Chabeli Alayo Ganoza, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego.

Concedo a libre voluntad la aplicación de los instrumentos de la investigación hacia mi persona.

Firma