



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad  
distrital de Puno, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología.

**AUTORAS:**

Callacondo Llanque, Yuliza(ORCID:0000-0001-6478-2556).

Paco Laura, Vanny Nelida (ORCID:0000-0003-4359-1288).

**ASESORA:**

Mgr. Padilla Carrasco, Lily Margarita. (ORCID:0000-0001-8032-5582).

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Principalmente a Dios por ser nuestro soporte espiritual, a nuestros padres y hermanos por darnos su amor, ejemplo, motivación y apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas y de nuestra formación académica.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser nuestra fortaleza y a la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de poder lograr una de nuestras metas. A nuestra asesora, Lily Margarita Padilla Carrasco, por su paciencia, ayuda, enseñanzas y asesoramiento durante la elaboración de esta investigación. Y a todos los que desinteresadamente me mostraron su apoyo en este proceso.

## Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4 Técnicas de recolección de datos	12
3.5 Instrumento de recolección de datos: Validez y confiabilidad.	13
3.6 Procedimiento	14
3.7 Método de análisis	14
3.8 Aspectos éticos	14
IV.RESULTADOS	15
V.DISCUSIÓN	19
VI.CONCLUSIONES	21
VII.RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS	23
ANEXOS	23

## Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre el engagement y el estrés laboral de una municipalidad Distrital de Puno, 2021.	15
Tabla 2: Niveles de estrés en una municipalidad distrital de Puno.	16
Tabla 3: Nivel de engagement en una municipalidad distrital de Puno.	17
Tabla 4: Relación entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement de una municipalidad Distrital de Puno.	18

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el engagement en el personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021. El diseño que se utilizó fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó toda la población. Los instrumentos que se utilizaron para la medición de las dos variables fueron: el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS Ivancevich Mattenson (1989) adaptada en Perú por Suarez (2013) y la Escala Utrecht de Engagement de los autores Schaufeli y Bakker (2003) adaptada en Perú por Ortiz, et al. (2020). De los resultados obtenidos se determinó que existe correlación alta e inversa entre el estrés laboral y el engagement además presencia de estrés y bajo engagement en el personal de una municipalidad distrital de Puno. En conclusión, que a mayor estrés laboral menor engagement o viceversa.

**Palabras clave:** Estrés laboral, engagement, Dedicación, Absorción, Vigor

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between work stress and engagement in the staff of a district municipality of Puno, 2021. The design used was non-experimental, of a descriptive correlational type. The entire population was used. The instruments used to measure the two variables were: the ILO - WHO Occupational Stress Questionnaire Ivancevich Mattenson (1989) adapted in Peru by Suarez (2013) and the Utrecht Scale of Engagement of the authors Schaufeli and Bakker (2003) adapted in Peru by Ortiz, et al. (2020). From the results obtained, it was determined that there is a high and inverse correlation between work stress and engagement, as well as the presence of stress and low engagement in the staff of a district municipality of Puno. In conclusion, the higher the work stress, the lower the engagement or vice versa.

*Keywords:* work stress, engagement, dedication, absorption, vigor

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el estrés es considerado una de las dolencias más frecuentes, afectando a personas de distintos ámbitos ya sea social, raza, edad y se va incrementando generando así un efecto negativo en el entorno laboral. Mosquera (2021). Nos dice que el estrés laboral está establecido por el vínculo laboral, diseño y organización del trabajo, y se llega a dar cuando las demandas del cargo superan la suficiencia y recursos del trabajador. Se muestra cuando los conocimientos del empleado o del equipo de trabajadores no competen con las expectativas de una empresa. Como consecuencia el estrés puede afectar en la satisfacción laboral, rendimiento y la salud, generando un ambiente laboral negativo y las relaciones humanas. (International Labour Organization 2016).

También la Organización Mundial de la Salud OMS (2019) realizó un análisis de la situación de incertidumbre y los cambios en el entorno laboral, el cual reporto que el 45% de los trabajadores empresariales de España sufren de estrés relacionado con el trabajo. Por lo cual se evidencia un incremento de 36% desde el mes de enero y de 34% con respecto a las semanas de confinamiento. El Observatorio de Recursos Humanos ORH (2020). Menciona que Como consecuencia solo el 20% de empleados están comprometidos en el trabajo y el 60% sufrió una disminución del engagement a nivel global, siendo esto una alarmante preocupación. Ulsen. (2020).

La organización Internacional del Trabajo OIT (2020) realizo encuestas en Argentina, Chile y México la cual reporto que aproximadamente 2/3 de los trabajadores tienen temor al contagio por COVID-19 así incrementándose del estrés laboral. Circular HR, Consultora de Capital Humano de Fundación de Chile (2020) nos menciona que un 28% de las personas se encuentran en un estado extremo de desgaste emocional, en comparación al año 2019 que fue de un 21%, señalan también que un 40% del personal cumple su trabajo de la peor forma, habiendo así una baja de engagement.

Teniendo en cuenta a nivel nacional la encuesta tomada por la Escuela de Administración de Negocios para Egresados ESAN (2021). Menciona que el 70 % de los empleados peruanos sufre de estrés laboral a consecuencia de la pandemia. A



efecto de esto los empleados expuestos a niveles incontrolables de estrés experimentan episodios de depresión, ansiedad y malestar físico, lo que hace que disminuya su concentración en el trabajo. Provocando esto un nivel bajo de engagement. Según Compare Camp (2020), el desempeño deficiente de los empleados en momentos de estrés reduce su productividad en un 41%.

Se puede observar que esta es una problemática concurrente entre los trabajadores. El diario el Comercio (2021) realizó un estudio sobre el estrés laboral, en la cual manifiesta que un 70% de los trabajadores peruanos sufren de estrés laboral, entre tanto el 71% indica que ha desencadenado depresión laboral, el 39% sufren de estrés laboral con relación a la fuente de trabajo, un 18% por las responsabilidades, el 27% por desempleo y Solo el 29% no sufrió de estrés crónico, nos comenta. Lizama (2021). Que se evidencia un declive del engagement del 71%.

Cabe resaltar que Makin (2017), nos indica que los empleados que están estresados e inician a laborar probablemente sean mucho menos productivos de lo habitual y esto, combinado con el ausentismo de los empleados, la baja moral, la poca motivación y la rotación del personal, tendrá un impacto negativo en la productividad y eficiencia general de la empresa. Así evidenciando la importancia de las variables mencionadas en las organizaciones.

Según la encuesta realizada por Trabajando.com (2021), se muestra más del 50% de los peruanos sufren estrés crónico en el trabajo debido al desempleo y trabajo remoto, Durante el segundo cierre en medio de la pandemia COVID19, se observó que 7 de cada 10 empleados llegan a encontrarse estresados en su centro de trabajo. Aguirre, et al. (2015), afirma que la felicidad en el trabajo genera satisfacción en la vida personal, bajos niveles de estrés. En cambio, la presión excesiva del empleador y el entorno laboral pueden llevar a un alto nivel de estrés y una baja significativa del engagement del trabajador.

Por lo tanto, se plantea el problema de estudio ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y engagement en el personal de una Municipalidad Distrital de Puno, 2021?

Justificándose a nivel teórico, esta investigación contribuirá con información del estrés laboral y engagement, puesto que será un aporte para la psicología organizacional con información reciente lo que será de beneficio para futuros

investigadores y el ámbito científico. Y también tomando en cuenta la relevancia social según LEY N.º 29783 Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo del Perú (2018) aportara en la prevención de accidentes, enfermedades físicas y psicológicas y reducir daños que pudiera afectar la salud del trabajador y su actividad laboral.

Se plantea como objetivo general, establecer la relación entre estrés laboral y el engagement en el personal de un municipio Distrital de Puno, 2021. Como objetivos específicos, describir los niveles de estrés laboral y engagement, determinar la relación del estrés laboral y las dimensiones (vigor, dedicación, absorción del engagement) en el personal de una municipalidad Distrital de Puno, 2021.

Como Hipótesis se plantea la existencia de la relación entre el estrés laboral y el engagement en el personal de una municipalidad Distrital de Puno, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de desarrollar esta investigación se toma como precedentes las siguientes pesquisas; Aristizábal et al. (2018), en su estudio no experimental, analizó la conexión entre las variables de estrés laboral y engagement de los empleados en un sector manufacturero de una empresa colombiana. Con una población de 238 trabajadores quienes fueron 218 mujeres y 20 varones, la población fue evaluada mediante un formulario para la medición de estrés y el cuestionario de UWES-9, hallando que existe un vínculo inversamente proporcional del estrés laboral con el engagement, concluyendo así que a mayor estrés en el trabajo menor engagement presentará el colaborador.

En Brasil los autores Cordioli et al. (2019) hicieron una publicación correlacional, y transversal, con la meta de estudiar los grados de estrés laboral y engagement en personal de la salud. Teniendo como muestra 85 colaboradores utilizando un par de herramientas, UWES y la escala de estrés. Obteniendo así que el 36,5% de los trabajadores manifiestan un alto nivel de estrés; el 4,1% revelaron nivel medio y 4,4% mostró un nivel alto en las dimensiones. En cuanto al engagement los trabajadores mostraron niveles altos de esta variable. Se concluye mencionando que los trabajadores al tener mayor estrés laboral tienden a tener menor nivel en el engagement.

Asimismo, Arreola y Barraza (2019) en su publicación indica tener el propósito de ver la relación entre el estrés laboral y los niveles del engagement de los profesores en Durango, haciendo uso del inventario SISCO para calcular estrés laboral en educadores y el IMET para la calificación del engagement en el trabajo; determinando así que tiene una relación desfavorable entre las variables, indicando que a más estrés laboral menor compromiso.

Mosquera. M. (2021). en su estudio utiliza artículos que fueron publicados entre los años 2015 y 2020, siendo publicadas en inglés, teniendo como finalidad identificar relación entre el estrés laboral y el engagement en trabajadores de sectores públicos y privados, realizó una búsqueda sistémica siguiendo la guía PRISMA, seleccionando así 7 artículos. Tras el análisis evidencia que 6 de 7 artículos confirman una correlación

negativa entre las variables; seguido del análisis nota que el artículo que rechazó le permitió ver la que se necesitan más estudios en diferentes poblaciones y contextos; concluye mencionando que a menor compromiso mayor estrés laboral.

Por su parte Sanchez.K y Padilla.M.(2020) en su investigación de tipo descriptiva con diseño transversal, buscó señalar vínculo entre engagement y el estrés laboral, en empleados de una entidad privada de Trujillo; teniendo como población a 280 personas. Haciendo uso de la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) que analiza qué el origen del estrés en el lugar de trabajo, mientras que para medir el engagement se utilizó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES). Sus resultados determinaron que si hay vínculo entre las dimensiones del engagement y el estrés laboral niveles que varían entre moderado y severo como consecuencia un engagement moderado.

Gallo (2018) en la investigación que realiza siendo de tipo correlacional, no experimental, transversal; con un total de 120 trabajadores de ambos sexos del área de ventas de una entidad bancaria de lima metropolitana tuvo que reconocer la conexión entre el estrés laboral y engagement; y así indicando con los resultados que se halló una relación significativa e inversa de nivel bajo entre las variables.

Montoya (2019) por su parte desarrolló un estudio correlacional, con la finalidad de establecer si existe correlación entre Engagement y Estrés laboral en empleados de las Ugeles 02 y 03 en Trujillo, teniendo como muestra a 148 personas. Los resultados concluyen en que se halló relación inversa entre las variables del estudio, declinando la hipótesis nula, razón por la cual se entiende que, si el nivel de estrés en empleados figura como elevado, el nivel del engagement es bajo.

Bajo la idea de Quispe (2018) teniendo como propósito precisar la vinculación que hay entre estrés laboral y el engagement en los trabajadores de un call center de un distrito de Lima, siendo este un estudio descriptivo correlacional, no experimental, teniendo una muestra de 180 personas del área de asistencia al cliente y servicio post pago teniendo en cuenta trabajadores de ambos géneros. Las herramientas utilizadas en la medición de las variables fue el cuestionario de estrés laboral (OIT-OMS) mientras que para evaluar engagement empleó la escala Utrecht de Engagement. Esta pesquisa concluye que, si se evidencia una relación contraria y a su vez relevante

siendo moderadamente baja entre las variables con las que se deduce que, mientras el trabajador se enfrenta a una situación que lo estresa, menos nivel de compromiso tendrá. En cuanto a los géneros y edades no se observan diferencias significativas.

Bellido et, al. (2021) en su exploración busca plasmar el estrés laboral de empleados burocráticos en la actualidad con la pandemia del COVID-19. Los autores exponen el modelo demanda - control - apoyo social, en las dos últimas gestiones gubernamentales locales de la ciudad de Arequipa, esta investigación tuvo 286 colaboradores y se utilizó un cuestionario para medir el estrés laboral que contiene 29 ítems. Obteniendo como resultado del análisis descriptivo y comparativo que los colaboradores tienen un nivel de estrés medio, teniendo en cuenta que se trata de un trabajador que en su labor cotidiana se expone al contagio de virus. Concluyen que la situación actual es un factor que genera estrés en los servidores públicos.

En el contexto de las revisiones, se puede observar que, en la mayoría de los estudios, tanto nacionales como internacionales, muestran que el estrés es un factor de estudio relevante Huarca (2021).indica que en la actualidad esto ha ido en aumento ya que atravesamos una situación pandémica (COVID-19) que ha venido afectando las emociones y en el compromiso de los trabajadores, principalmente de aquellos que continúan laborando de manera presencial, Cárdenas.T. y Jaik, A. (2014) indica que el engagement es un objeto nuevo de estudio ya que se encuentra en construcción, la bibliografía es incipiente. Lo cual genera que otros investigadores busquen realizar estudios relacionados, muchos con el fin de mejorar la situación laboral en las empresas.

Para poder comprender mejor las variables Galán y Camacho (2012) conceptualiza al estrés como una reacción del organismo a cierto estímulo el cual quiebra la armonía de un individuo, poniendo en riesgo su salud, en su escrito indica que el Fisiólogo Selye nombró tres etapas de adaptación al estrés: alarma, el cerebro libera adrenalina y hace que el cuerpo se prepare para luchar; adaptación, reacción del cuerpo ante el estímulo; agotamiento, el cuerpo se siente más vulnerable ya que sus defensas disminuyen. Se introdujeron dos términos en cuanto al estrés estos son distress y eustress, Szabo et, al. (2012) esto depende del efecto que causa en el sujeto, el eustrés mejora la productividad mientras que el distress lleva al colaborador

a un bajo rendimiento. Chiavenato (2017).

Delgado (2018) desde su perspectiva indica que el estrés es reacción fisiológica, psicológica de una persona que procura amoldarse a amenazas externas e internas; el estrés laboral surge al darse una discrepancia entre el individuo y su ámbito laboral, básicamente el individuo siente que no tiene recursos suficientes para estar frente a una situación problemática y se convierte en estrés, generando así un mal clima laboral dentro del lugar donde se desenvuelve.

Para Dongil (2009) menciona que el estrés laboral es causado por: el entorno laboral, es decir si el trabajador se encuentra en un contexto muy estricto las características personales del mismo serán de menor importancia, mientras que si el contexto es ambiguo o pausado la personalidad del trabajador determina su comportamiento. Teniendo en cuenta que cada trabajo exige más o menos al trabajador y sus recursos, siendo así que cualquier situación que presione al trabajador en sus actividades causará estrés.

El impacto que tiene el estrés laboral según Cirera et.al, (2012) se reflejan en reacciones biológicas, psicológicas y sociales en los que se agotan los recursos del empleado, mencionan también que los síntomas no se presentan de manera abrupta, sino que existen etapas hasta llegar a una situación más crónica la cual puede causar burnout. Los eventos estresores se encuentran relacionados a la presión del trabajo, mal clima laboral; el estrés es una causa principal para que el trabajador tenga un deterioro paulatino de la salud física, destacando los problemas digestivos y cardiovasculares, el deterioro psicoemocional y teniendo consecuencias como la depresión, ansiedad que pueden terminar en suicidios; los trastornos en la conducta, como la ingesta de psicofármacos, droga y alcohol, situaciones que afectan en su desenvolvimiento laboral. En el estudio se acepta que actualmente no hay una causa concreta por la que se dé el estrés ya que varía por las condiciones del lugar donde se labora, teniendo así reacciones diferentes en cada colaborador.

Para explicar teorías tomamos a Osorio.J. y Cárdenas. L. (2017). quienes refieren la existencia de modelos explicativos y variables asociadas: Siegrist (1996), refiere el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa el cual menciona que a mayor esfuerzo menor recompensa provocando un deterioro de autoestima y autoeficacia.

Modelo demandas - control de Karasek (1979), basada en altos niveles de estrés en unión de altas demandas laborales y poco control del empleado. Según Públicos, (2015) página web, las dimensiones del estrés laboral son: Dimensión de demandas laborales que se refiere a la cantidad, calidad y ritmos de trabajo; la dimensión de control está asociada a como se trabaja, teniendo un par de componentes; la autonomía es la posibilidad que tiene el empleado de controlar sus actividades y el desarrollo de habilidades que es el desarrollo de las capacidades personales. Se han llevado a cabo numerosos estudios Collins et.al, (2005) que vinculan las altas demandas laborales y el mal control de los empleados con un mayor riesgo de enfermedades.

Para poder entender mejor el Engagement debemos conocer que es una variable que recién se está estudiando ya que no fue suficientemente explorada Aguilar (2014). Surge en 1990 con A Kahn, quien es un estudioso de organizaciones dedicadas al cuidado de las personas pobres y enfermas, en sus trabajos reconoce las dificultades y estrategias que utilizan para solucionar los mismos. Sin embargo, el término Engagement según Larousse (2005) puede trasladarse en un sentido general como compromiso usado entre el trabajador y la organización; con característica de esfuerzo extra del empleado hacia la organización.

El engagement es un término que se usa en la psicología positiva que fue mostrado en 1954 por Maslow, es desde entonces que la psicología positiva orienta a la psicología de la Salud ocupacional para evitar dificultades en la misma.

Salanova y Schaufeli (2009) refieren que después de la revisión de la literatura pudieron encontrar un par de modelos que tratan de dar a conocer la variable engagement: DRL modelo de Bakker y Demerouti (2008) y el Modelo JD-R de Bakker y Leiter (2010).

El Modelo Demandas y Recursos Laborales (DRL) está centrado en lo motivacional y plantea que hay un par de maneras para demostrar bienestar o malestar psicosocial: Burnout y engagement,, Salanova y Schaufeli (2009) mencionan que este modelo se atiene a la relación negativa entre ambos estudios. Planteando entonces que si el colaborador tiene mucho trabajo puede surgir estrés, ya que no lograría afrontarlo lo cual lleva al agotamiento o burnout, se da cuando el personal incrementa

su esfuerzo con el propósito de amoldarse al contexto ambiental, situación que lo lleva a un desgaste físico y psicológico, mientras que la motivación seguida del engagement se da cuando el colaborador logra sobrellevar esas exigencias laborales. Esta situación acorta los niveles de eficacia en la labor que ejercen. En este modelo se observa que los empleados usan sus características físicas y psicológicas para responder a las demandas laborales, convirtiéndose en motivadores intrínsecos fomentando un crecimiento personal y laboral.

Es importante enfatizar que el engagement y el burnout son contagiosos en el ambiente laboral, por lo que se individualiza y se manifiesta en la vida familiar. Salanova y Schaufeli (2009)

El modelo JD-R, Job Demands - Resources de Bakker y Leiter (2010), es un modelo para predecir el engagement en el trabajo, plantea que se puede pronosticar el compromiso con los recursos laborales o personales del colaborador. Lo que concierne a recursos laborales son los aspectos psicosociales y organizacionales que estimulan el crecimiento personal y los empleados aprenden a desarrollarse, además de producir motivación y satisfacer necesidades básicas como la de: autonomía, competencias y relaciones; estudios se centran en recursos personales para lograr predecir el engagement estos son: autoevaluación, habilidades de control, motivación, desempeño y satisfacción.

Cárdenas.T. y Jaik, A. (2014) nos mencionan 4 recursos: La primera es las características personales; estas son las que permiten que el individuo disfrute de su trabajo que se sienta cómodo con lo que hace, por ende dar buenos resultados; el segundo recurso es el de factores psicológicos, se le menciona así ya que el compromiso está considerado un estado psicológico, siendo también elementos propios del engagement según el estudio de Salanova y Schaufeli (2003) : vigor, es el deseo de esforzarse por el trabajo así cuando se presente alguna dificultad el sujeto pueda enfrentarlo fácilmente, la dedicación se explica cómo la inspiración o identificación con el trabajo y la tercera es la absorción, se expone que el individuo se encuentra ensimismado y cómodo ejecutando el trabajo, haciendo que sea difícil dejarlo, se considera una experiencia pasajera y no un estado mental.

El tercer recurso se denomina la auto eficiencia y el capital psicológico,



refiriéndose a este con la percepción que tiene el trabajador de sí mismo y de su trabajo incluyendo dos aspectos: a) autopercepción positiva, es creer que se puede realizar el trabajo, motiva a la acción Salanova y Schaufeli (2009); b) el capital psicológico, se caracteriza por la eficacia mostrando optimismo haciendo un cambio que transforma el problema en oportunidad. El cuarto recurso es la resiliencia considerándose conductas proactivas para emprender cosas nuevas y afrontar las demandas laborales (Bakker y Leiter, 2010).

Teniendo más claro los conceptos de las variables podemos indicar que son muy importantes en un centro laboral ya que si son afectadas de algún modo, se puede ver reflejado con el comportamiento de los trabajadores, así como en su desempeño al cumplir sus metas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación es de tipo básico ya que está orientada a incrementar el conocimiento de una realidad concreta Álvarez (2020). El enfoque es de método cuantitativo, se centró en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular. Artega et, al. (2020).

El diseño se encuentra en un estudio no experimental ya que se desarrolló sin manipular intencionadamente las variables. Visualizando el fenómeno con tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Hernández, et al. (2016). El nivel de investigación es correlacional donde se buscó evaluar el grado de relación entre el estrés en el trabajo y el engagement. Moreno (2018)

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Definición conceptual: El estrés es la respuesta a las situaciones austeras o muy complicadas concluyendo en una inestabilidad entre las demandas del ambiente Pilar (2019).

Definición operacional: las puntuaciones de medida se obtienen del mismo cuestionario de OIT- OMS. Los rangos de medición están conformados por alto, intermedio y bajo. Teniendo como puntaje de 153.3 a más para alto, de 90.3 a 117.2 para intermedio, y de 90.2 para bajo. Indicar las dimensiones: los indicadores que presenta la prueba son: Clima Organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo.

Indicadores: Espacio privado de trabajo, uso adecuado de tecnología, Intervención y efectividad, Notoriedad dentro del grupo de trabajo, Respaldo de metas, Intervención y efectividad, Estrategia organizativa, Escala de medición: ordinal

## **Engagement**

Definición conceptual: Salanova & Schaufeli, (2009) Refieren que el engagement es el compromiso utilizado en las relaciones existentes entre la empresa y el trabajador.

Definición operacional: Las condiciones de medición del cuestionario UWES inician en muy alto, alto, promedio, bajo y muy bajo. Teniendo puntuaciones de 5.54 a más en el caso del nivel muy alto, de 4.67 a 5.53 para alto, de 3.07 a 4.68 para el nivel promedio, de 1.94 a 3.06 para bajo y de 1.93 a menos para muy bajo.

Indicadores: energía, voluntad, inspiración, entusiasmo, tiempo, concentración.  
Escala de medición: ordinal.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de una municipalidad distrital de Puno, entre las edades de 18 años a 60, de ambos sexos femenino y masculino. La población de estudio es definida como un grupo limitado y accesible, que participará como muestra y que cumple con características comunes predeterminados en la cual aportará en la investigación esto según (Arias et, al 2016).

Al ser una población accesible se abarco el 100% del grupo, por tanto, la población de estudio fue de 100 trabajadores.

La unidad de análisis fue cada uno de los empleados que trabajan en una municipalidad distrital de Puno.

### **3.4 Técnicas de recolección de datos**

Para el estudio se utilizó la técnica de encuesta, por ser estimada como un tipo de técnica de recolección, mediante cuestionarios con el fin de obtener datos de medidas sobre la problemática de la investigación. (López y Fachelli, 2015).

### **3.5 Instrumento de recolección de datos: Validez y confiabilidad.**

El primer instrumento utilizado es la Escala de Estrés Laboral, fue diseñado, elaborado y validado por la OIT en conjunto con la OMS, teniendo como autores a (Ivancevich y Matteson 1989 citado por Suarez 2013) Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales de forma individual, grupal y organizacional. Cuenta con 7 áreas, clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. contando con un total de 25 ítems, de respuesta tipo Likert con valores de 1 al 7 nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre. Aplicándose de forma individual, colectiva y organizacional en un tiempo estimado de 10 a 15 minutos.

La Escala de estrés laboral de la OIT-OMS en Perú fue adaptado por Suarez (2013) en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact Center de Lima con una validez confiabilidad de alfa Cronbach de 0.971. La validación y confiabilidad del OIT – OMS para esta investigación fue sometida al criterio de 5 jueces expertos en la cual se obtuvo un valor de alfa Cronbach de 0.966 lo cual indica que existe un valor alto y de confiabilidad para el instrumento.

El segundo instrumento utilizado es la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES) esta es una prueba holandesa, creada por Schaufeli y Bakker (2003) conformada por 17 ítems, consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción de respuesta tipo Likert con valores de 0 a 6, nunca, pocas veces al año o menos, una vez al mes o menos, algunas veces al mes, una vez por semana, varias veces por semana, diariamente. Su administración es individual y colectiva o incluso autoadministrable, en un tiempo de 10 a 15 minutos.

La escala fue adaptada en Perú por Ortiz, et al. (2020), la cual fue aplicada en personal docente de pregrado de universidades privadas en Lima Metropolitana. teniendo una validez por jurados expertos y confiabilidad considerada buena según el valor de alfa Cronbach 0.85 el cual se puede observar que cuenta con evidencia de fiabilidad.

### **3.6 Procedimiento**

Para la recaudación de datos de la presente investigación se solicitó el permiso respectivo al Alcalde de dicha municipalidad y se hizo la entrega de la carta de presentación que facilitó la Universidad César Vallejo – Lima Ate; luego se coordinó los horarios para no afectar su gestión y realizar la aplicación de los dos instrumentos, se consideró aplicar la encuesta de forma presencial en cada uno de sus despachos, brindándoles el consentimiento informado, ficha sociodemográfica y los cuestionarios de La Escala de Estrés Laboral OIT- OMS la cual cuenta con la aprobación de 5 jueces expertos en la materia y la escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) la cual cuenta con el permiso para su uso.

### **3.7 Método de análisis**

Primero se usó el programa Excel para la elaboración de base de datos, seguido se procesó en el programa estadístico SPSS 25 y así conseguir las tablas que nos ayudaron a mostrar los resultados estadísticos descriptivos como media, mediana, moda y desviación estándar, con el fin de realizar la prueba de normalidad y finalmente al cumplimiento del cuadro de correlaciones, según nuestros objetivos de estudio.

### **3.8 Aspectos éticos**

Se respetó los principios éticos, el principio de beneficencia en la cual se guardó respeto en sus pensamientos y valores; sin perjudicar de ninguna forma a los participantes, también se consideró el principio de no maleficencia en la cual se respetó su integridad resguardando su identidad; así como se tuvo en cuenta el principio de autonomía respetando su libertad del trabajador dando el consentimiento informado pudiendo elegir ser parte o no de esta investigación, y finalmente se consideró el principio de justicia tratando en todo momento con respeto a los participantes, por lo cual esta investigación brindara beneficios que aportara a la humanidad en un futuro mejorando la calidad de vida y servicios.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Relación entre el engagement y el estrés laboral de una municipalidad Distrital de Puno, 2021.*

		Estrés laboral	
		Coefficiente de	-,509**
Rho de		correlación	
Spearman	Engagement	Sig. (bilateral)	,000
		N	100

En la tabla 1, se muestra que existe correlación alta e inversa entre el engagement y el estrés laboral de una municipalidad distrital de Puno. Con un coeficiente de correlación de -.509.

Tabla 2

*Niveles de estrés en una municipalidad distrital de Puno.*

Nivel	f	%
Nivel bajo de Estrés	5	5,0%
Nivel intermedio de estrés	39	39,0%
Presencia de Estrés	54	54,0%
Alto nivel de estrés	2	2,0%
Total	100	100,0%

Se muestra en la tabla número 2, el 5,0% presenta un nivel bajo de estrés laboral, un 39,0% presenta un nivel intermedio de estrés laboral, en un 54,0% se muestra presencia de estrés, un 2,0% un nivel de estrés alto.

Tabla 3

*Nivel de engagement en una municipalidad distrital de Puno.*

Nivel	f	%
Muy bajo	12	12,0%
Bajo	49	49,0%
Medio	23	23,0%
Alto	9	9,0%
Muy alto	7	7,0%
Total	100	100,0%

En la tabla 3, se muestra que el 12,0 % de los encuestados presenta un engagement muy baja, el 49,0% muestra un engagement bajo, un 23,0% muestra un engagement medio, un 9,0% muestra un engagement alto y un 7,0% muestra un engagement muy alto.



Tabla 4

*Relación entre el estrés laboral y las dimensiones del engagement de una municipalidad Distrital de Puno.*

		Vigor	Dedicación	Absorción TE
	Coeficiente de correlación	-,530**	-,447**	-,481**
Rho de Sperman	Estrés laboral	,000	,000	,000 mediano
	Sig. (bilateral)			
	N	100	100	100

La tabla número 4, muestra la correlación de Rho de Sperman del estrés laboral y las dimensiones del engagement. Podemos apreciar que existe relación moderada e inversa entre el estrés laboral y la dimensión vigor -,530, asimismo existe relación moderada e inversa entre el estrés laboral y la dimensión dedicación -,447 y finalmente existe relación moderada e inversa entre el estrés laboral y la dimensión absorción -,481.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se expone los resultados de una Municipalidad Distrital de Puno, por consiguiente, se estudió como objetivo general la relación entre el estrés laboral y el engagement, encontrando una relación alta e inversa la explicación tentativa es el temor a la exposición de su salud por la pandemia y los horarios de trabajo siendo los principales estresores, como consecuencia se tiene disminución de salud mental y una baja competitividad en el trabajo, entonces inferimos que a mayor estrés menor compromiso y eficacia tendrá el trabajador. Estos resultados se asemejan a Aristizábal et al. (2018) y Cordioli et al. (2019) los cuales dan aportes de interés en sus investigaciones, pero Gallo (2018) indica que halló una relación débil entre estrés laboral y la energía. En conclusión, a niveles altos de compromiso menor estrés laboral presentarán los trabajadores.

En cuanto al primer objetivo específico, determinando el nivel de estrés del personal de una Municipalidad Distrital de Puno, y el resultado indica que existe presencia de estrés, esto significa que los trabajadores sufren cambios conductuales y somatización como depresión, miedo, contracturas musculares, dolores de cabeza, trayendo esto como consecuencia poca concentración y proactividad en sus tareas diarias en la entidad que laboran, los datos obtenidos se asemejan a los resultados de Espinoza y Calvo (2021) de manera similar Teves (2020) el cual resalta que los trabajadores presentaban actitudes negativas generada por la presencia de estrés laboral. Delgado (2018) nos indica que el estrés es una reacción fisiológica convirtiéndolo esto en una mala atención en sus actividades laborales y metas.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó el nivel de engagement, en los trabajadores, obteniendo el resultado de un engagement bajo, poca voluntad de dedicar esfuerzo al trabajo y persistencia ante las dificultades que se presentan en el trabajo careciendo de compromiso, motivación y satisfacción, estos datos obtenidos se asemejan a la investigación de Quispe (2018), evidencia en su investigación un compromiso moderadamente bajo así como Montoya (2019), podemos ver que hay un resultado similar con un resultado de satisfacción bajo de los trabajadores a causa de un estrés elevado. Como también Mosquera (2021), nos dice que una motivación baja

afectará la productividad en el trabajo haciendo esto que corran riesgo de perder su puesto laboral. Por otra parte, al establecer la correlación entre el estrés laboral y la dimensión vigor se observa que, se tiene una correlación alta e inversa, entendiéndose por esto que a mayor estrés laboral menor será el vigor de los trabajadores. Se tiene en cuenta a Raigosa y Marín (2011) define al vigor como nivel alto de energía y presencia de altos niveles de energía y fortaleza mental en el trabajo. A su vez García (2013), afirman que este esfuerzo se da incluso cuando existen dificultades. Dando a entender que el estrés repercute en la poca energía con la que los trabajadores cuentan al desenvolverse en su área de trabajo, se encontró similitud con los resultados de la pesquisa que realizó Padilla (2020).

En cuanto a la relación entre el estrés laboral y la dedicación podemos observar que tiene una correlación alta e inversa, indicando que un 43.0% de individuos se encuentran en el nivel bajo en esta dimensión traduciéndose entonces que a alto nivel de estrés laboral menor sea la dedicación del trabajador. Este resultado es contrario a la investigación de Gallo (2018). Podremos mencionar entonces que si el colaborador tiene alto o bajo nivel de estrés laboral la dedicación del mismo no será afectada.

Para finalizar, se tiene los resultados de la relación entre el estrés laboral y la absorción, determinando que existe una correlación alta e inversa ya que el 43.0% de colaboradores se encuentran con nivel bajo en esta dimensión. Concluyendo entonces que a más estrés esté expuesto el trabajador menor será el vigor del mismo, haciendo que el desequilibrio físico-mental en respuesta a su ambiente se vea influenciado de manera negativa. Se encuentra a semejanza con los resultados de Montoya (2019).

Cabe recalcar que en el presente estudio hubo accesibilidad en la población sin mucha dificultad y aplicación de los instrumentos de investigación, siendo esto una fortaleza. Y como debilidad que se tuvo dificultad en la programación de una fecha adecuada para recolectar las encuestas. En relación al contexto científico la relevancia de la información es que se confirma la correlación alta e inversa entre las variables estrés laboral y engagement.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera. Según los resultados obtenidos se muestra que existe una relación alta e inversa entre el estrés laboral y el engagement. Es decir, a mayor estrés en los trabajadores hay menos compromiso, satisfacción, productividad y eficacia en los trabajadores en las empresas.

Segunda. El 54,0% del personal de una municipalidad distrital de Puno muestra presencia de estrés laboral lo que significa que más de la mitad de los trabajadores sufre de desequilibrios emocionales, cognitivos y fisiológicas.

Tercera. El 49,0% de participantes registran un engagement bajo, es decir se presencia poco compromiso y satisfacción laboral en una municipalidad distrital de Puno.

Cuarta. Con respecto a la correlación entre la variable estrés laboral y las dimensiones del engagement muestra una correlación moderada e inversa, lo cual indica que a presencia de estrés habrá una moderada baja en el vigor, dedicación y absorción de los trabajadores de una municipalidad distrital de Puno.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera. Se recomienda realizar estudios comparativos de las variables, estrés laboral y engagement en el mismo rubro que permitan identificar las diferencias, con el objetivo de analizar los resultados obtenidos.
- Segunda. Se recomienda desarrollar investigaciones de las variables de estudio considerando las características sociodemográficas según población.
- Tercera. Se recomienda a la institución empresarial la promover programas de promoción y prevención para la reducción del nivel de estrés laboral utilizando talleres psicoeducativos, charlas informativas.
- Cuarta. Se recomienda a la institución empresarial promover las técnicas de compromiso innovadoras para la evolución laboral y personal de la empresa.

## REFERENCIAS

- Acuña, A., Mendoza, R., y Pons, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 104-112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2018) Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 17(2018), 103-122. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82>
- Arreola, M. y Barraza, A. (2019). *Estrés laboral y engagement en profesores de educación primaria*. <http://www.upd.edu.mx/PDF/Libros/EstresLaboral.pdf>
- Arteaga, U. et, al. (2020). Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación. *EDUCATECONCIENCIA*, 16(17), 163–174. <http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/132>.
- Bakkera, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3) 107-115. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original3.pdf>
- Bellido, R., Gamarra, M., Aguilar, J., Pastor, K y Morales, B. (2021) Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(109), 124-130. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i109.458>
- Bendezú, L. y Rosario, E. (2019). *Felicidad y Engagement Laboral en Trabajadores de una Empresa del Rubro Financiero de Lima Metropolitana*. (Tesis de Pregrado). <https://1library.co/document/zxl4j5wz-felicidad-engagement-laboral-trabajadores-empresa-rubro-financiero-metropolitana.html>
- Calvo, L. y Espinosa, E. (2021) *Estrés laboral durante la pandemia covid - 19 en los colaboradores de la empresa agro frost s.a., Mazo*. (Tesis de pregrado) <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4918/ESPINOSA%20y%20CALVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cárdenas.T. y Jaik, A. (2014). *Engagement Ilusión por el trabajo un modelo teórico-conceptual*. <https://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Chiavenato. I. (2017). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw-Hill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Circular HR, (2020). *Engagement y teletrabajo en contexto Covid-19*. Consultora de Capital Humano de Fundación de Chile. <https://fch.cl/wp-content/uploads/2020/05/resultados-encuesta-engagement-yteletrabajo-covid19.pdf>
- Cirera et.al, (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* 15(29) 67-80 <https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Cordioli, R. et.al (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 72(6),1580-1587. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Delgado M. (2018) *Estrés Laboral*. Madrid. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Dongil.E.(2009) Modelos y evaluación del estrés laboral. *Interpsiquis*, x [https://psiquiatria.com/trabajos/usr\\_764690005810.pdf](https://psiquiatria.com/trabajos/usr_764690005810.pdf)
- El Comercio. (30 de enero 2021) ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *Diario el comercio*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecl>.

- Galán.S. y Camacho.E. (2012) *Estrés y Salud Investigacion Basica y aplicada*. Manuel Moderno.  
[https://books.google.com.pe/books?id=7NTHCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7NTHCQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Gallo.F. (2018). *Engagement y estrés laboral en asesores de un call center de Lima Metropolitana*, 2018. Perú. (Tesis de pregrado).  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/25507>
- González.F. (2009). Reseña de "El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión" de M. Salanova y W. Schaufeli. *Anales de Psicología*, 25(2),397-398. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16712958022.pdf>
- Huarcay .V. (2021).Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. (37)2  
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/5419>.
- International Labour Organization OIT (2020). *Panorama Laboral 2019. América Latina y el Caribe*. <https://www.oitcinterfor.org/en/node/7710>.
- Laborales. (2015). *Estrés Laboral, Modelos teóricos sobre la aparición del estrés laboral*. <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- López. P. y Fachelli.S.(2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona.  
<https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/131468/metinvsoccuancap3-5a2015.pdf>.
- Marquina. W. (2020). *PROG-OIT-PERU-2020-1*. SCRIBD.  
<https://es.scribd.com/document/518193930/PROG-OIT-PERU-2020-1>.
- Ministerio del Trabajo. (2018). *Política y Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo 2017-2021*. <https://n9.cl/plannacional02>
- Montoya. S. (2019). *Engagement y estrés de los trabajadores de la UGEL N°02 y UGEL N°03, Trujillo 2019. Perú*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo]  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45625>



- Moreno. E. (2018). *Metodología de la investigación, pautas para hacer tesis*. Blogspot. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>.
- Mosquera. M. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el engagement en trabajadores de sectores públicos y privados*. [tesis de pregrado, universidad de Lima] <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13203>
- Observatorio de Recursos Humanos ORH. (2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>.
- Ortiz. D. et, al (2020) Validación de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en personal docente de pre-grado de universidades privadas en Lima Metropolitana [Tesis maestría, Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola <https://repositorio.usil.edu.pe/items/28e96496-b50d-4ddd-a80a-927f4cf86d2f>
- Osorio. J. y Cárdenas. L. (2017). Estrés laboral. *estudio de revisión*,13(1),081-099. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Palacios. J.(2020). Procrastinación y estrés en el engagement académico en universitarios. *Revista multiensayos ISSN:2412-3285*. <https://lamjol.info/index.php/multiensayos/article/download/9336/10716?inline=1>
- Quiroz. E. (2018). *Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura*. ResearchGate. [ Universidad Catolica Pereira] [https://www.researchgate.net/publication/329543222\\_Estres\\_laboral\\_y\\_engagement\\_en\\_los\\_trabajadores\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_manufactura](https://www.researchgate.net/publication/329543222_Estres_laboral_y_engagement_en_los_trabajadores_de_una_empresa_de_manufactura).
- Quispe (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018. Perú*. [Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30305>
- Quispe. S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima*. [Tesis pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GA>

[MIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf](#)

Salanova. M. y Schaufeli. W. (2009). *Engagement en el trabajo cuando el trabajo se convierte en Pasión*. Alianza Editorial. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/11/2009_Salanova-Schaufeli.pdf).

Salazar. A. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. *Psicología y Salud*, Vol.25, 147-155.  
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/1815>

Sanchez.K y Padilla.M.(2020). *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez\\_FK\\_G v -Padilla\\_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FK_G_v-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suarez. A. (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*. *Psique Mag*. Vol.2,1. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101>.

Szabo, S., Tache, Y., y Somogyi, A. (2012) *the legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor# of Nature\_The International Journal on the Biology of Stres*. Vol 15  
DOI: [10.3109/10253890.2012.710919](https://doi.org/10.3109/10253890.2012.710919)

Tevés. P. (2020) *Influencia del Estrés laboral en la actitud de los trabajadores de una universidad privada*. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]  
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4109>

Ulsen.J. (2020). 2do lugar en el ranking mundial de Engagement obtiene America Latin y Caribe.HR *Connect.Human Recurces*.  
<https://www.hrconnect.cl/engagement/2do-lugar-en-el-ranking-mundial-de-engagement-obtiene-america-latina-y-caribe/>.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variable “Estrés Laboral”

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrés Laboral	El estrés es un estado de tensión resultante de circunstancias adversas o muy exigentes producidas como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (Pilar, 2019)	Los puntajes de medida son obtenidos del Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS. Los rangos de medición van desde alto, estrés, intermedio, bajo. Con puntajes de 153.3 a más para alto, de 117.3 a 153.2 para estrés, de 90.3 a 117.2 para intermedio, y de 90.2 para bajo.	Clima organizacional	-Indiferencia. -Interacciones sociales estresantes	Ordinal
			Estructura organizacional	Conflicto de rol de antigüedad	
			Territorio organizacional	Falta de condiciones para el desempeño laboral	
			Tecnología	Nuevas tecnologías.	
			Influencia del líder	-Poder de la	

				palabra. -Ejecución de la palabra. -Intención. -Efectividad de la intención. -Resultados.	Ordinal
			Falta de cohesión	- Indiferencia - Evasión	
			Respaldo de grupo	- Empatía - Trabajo en equipo	
			Respuesta al estrés	-Contracturas musculares -Mala memoria -Dolores de Cabeza.	

				<ul style="list-style-type: none"><li>-Diarrea o estreñimiento.</li><li>-Falta de atención y concentración.</li><li>-Depresión</li><li>Irritabilidad</li><li>-Trastorno del sueño</li></ul>	
--	--	--	--	---	--

**ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variable “Engagement”**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Engagement	<p>Salanova &amp; Schaufeli, (2009)                      Los autores mencionan que es el compromiso e implicancia utilizado en las relaciones existentes en la organización y el colaborador; caracterizado por el esfuerzo voluntario por parte de los miembros de una organización que actúa de una forma</p>	<p>Los puntajes de medida son obtenidos de la Escala UWES de Engagement en el trabajo. Los rangos de medición van desde muy alto, alto, promedio, bajo, muy bajo.</p>	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Energía</li> <li>- Resiliencia</li> <li>- Voluntad</li> </ul>	Escala Ordinal
		<p>Con puntajes de 5.54 a más para muy alto, de 4.67 a 5.53</p>	Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia del trabajo</li> <li>- Entusiasmo</li> <li>- Inspiración</li> </ul>	

	que va más allá de las demandas que le hace su organización.	para alto, de 3.07 a 4.68 para promedio, de 1.94 a 3.06 para bajo y de 1.93 a menos para muy bajo.	Absorción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Concentración</li> </ul>	
--	--	--	-----------	---	--

### Anexo 3: Firmas de validación por expertos.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Material apto para uso de base de datos.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Chambi Cuaya Milagros*

Especialidad del validador: *Psicóloga Clínica*

Formación académica: *Psicología*

Área de experiencia profesional: *Educativa y clínica*

Cargo actual: *Psicóloga SOA - Puno*

Institución(es): *Programa Nacional de centros juveniles PROMACE*

07. de NOVIEMBRE. del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
PSICOLOGA  
C.P.S.P. 20225

Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es Correcto*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Alarcón Sanchez Cintia Maria*

Especialidad del validador:

Formación académica: *Psicología*

Área de experiencia profesional: *Social*

Cargo actual: *Ps. en Sociedad de Beneficencia Puno*

Institución(es): *Sociedad de Beneficencia Puno*

07. de NOVIEMBRE. del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
PSICOLOGA  
C.P.S. 20289

Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es pertinente para la investigación.*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Gutiérrez Alberoni Jose Dante*

Especialidad del validador: *Psicólogo*

Formación académica: *Doctor en Ciencias*

Área de experiencia profesional: *Psicología Clínica*

Cargo actual: *Docente*

Institución(es): *Universidad Nacional del Altiplano- Puno.*

08. de NOVIEMBRE. del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

 Firmado digitalmente por GUTIERREZ ALBERONI Jose Dante FAJ  
20145498170 soft  
Módulo: Soy el autor del documento  
Fecha: 08.11.2021 12:40:00 -4:00

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es correcto*

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Menéndez Neyra Ricardo*

Especialidad del validador: *Psicólogo Clínico-Psicoterapeuta*

Formación académica: *Mg Sc en Didáctica de la Educación Superior, Doctor en Ciencias de la Salud*

Área de experiencia profesional: *Clínica, Docencia, Psicopedagogía*

Cargo actual: *Docente de la Universidad Nacional del Altiplano, Coordinador del Departamento de servicios Psicopedagógicos de la UNA-Puno*

Institución(es): *Universidad Nacional del Altiplano – Puno*

08. de NOVIEMBRE. del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Dr Ricardo Neyra Menéndez  
PUNO - UNALTI  
CPP-0796 RP 1024 519 3233  
Firma del Experto Informante.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** *Es adecuado*

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** *Colque Juliano José Luis*

**Especialidad del validador:** *Psicólogo*

**Formación académica:** *Psicología*



**Área de experiencia profesional:** *11 años*

**Cargo actual:** *Psicólogo. Tratamiento Penitenciarios*

**Institución(es):** *Establecimiento Penitenciario Juliaca - INPE*

08. de NOVIEMBRE. del 2021

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

  
  
.....  
José Luis Colque Juliano  
PSICÓLOGO  
C.P.S. 14448

Firma del Experto Informante.

**Anexo 4: Validez referente al contenido de la escala de Estrés Laboral de la OIT  
– OMS por medio del coeficiente V de Aiken.**

ITEMS	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Juez 4			Juez 5			Aciertos	V. de Aiken	aceptable
	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	100%	Si

## Anexo 5: Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.966	25

## Anexo 6: fichas de evaluación.

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL (OIT/OMS)

#### INSTRUCCIONES

Esta escala contiene una serie de enunciados relacionados con opiniones y sentimientos sobre el estrés laboral OIT – OMS. Lea cada enunciado atentamente e indique en qué medida está de acuerdo y desacuerdo, **marcando con el número** correspondiente según su apreciación.

1	NUNCA
2	RARA VEZ
3	OCASIONALMENTE
4	ALGUNAS VECES
5	FRECUEMENTEMENTE
6	GENERALMENTE
7	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	RESPUESTA
1	<i>El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.</i>	
2	<i>El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa.</i>	
3	<i>El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.</i>	
4	<i>El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.</i>	
5	<i>El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.</i>	
6	<i>El que mi supervisor no me respete me estresa.</i>	
7	<i>El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.</i>	
8	<i>El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.</i>	
9	<i>El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.</i>	
10	<i>El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.</i>	
11	<i>El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.</i>	
12	<i>El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.</i>	
13	<i>El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa.</i>	

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

## Cuestionario 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).

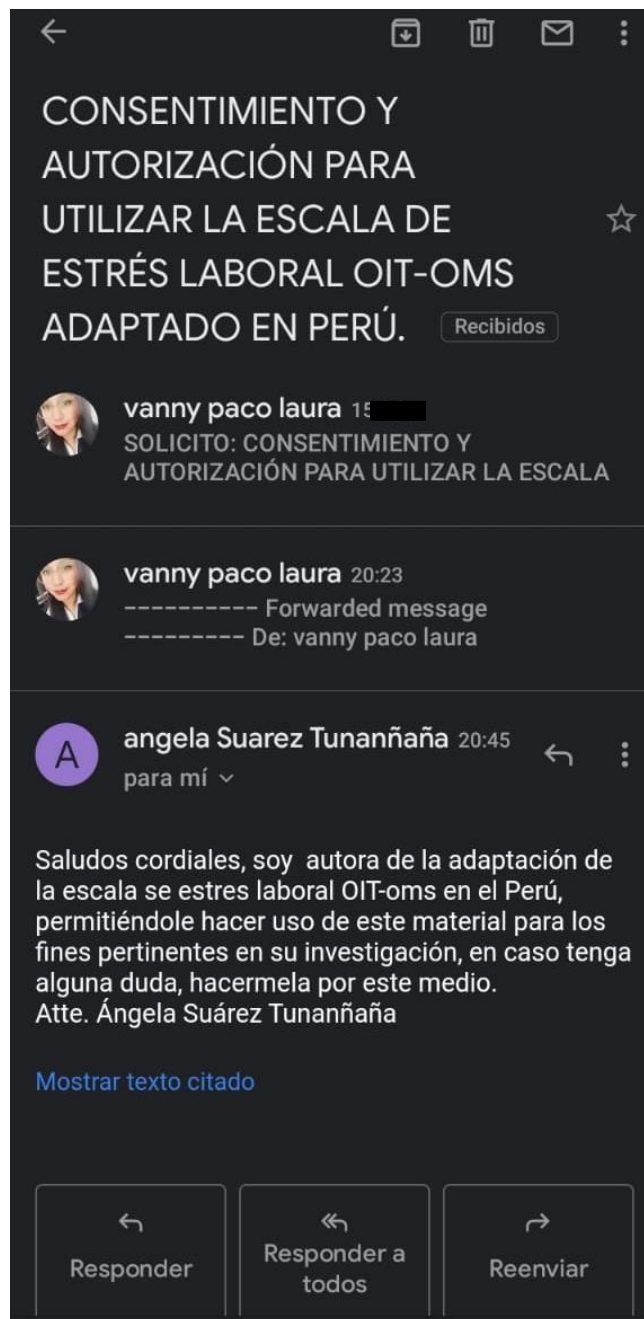
0	Ninguna vez
1	Pocas veces al año
2	Una vez al mes o menos
3	Pocas veces al año
4	Una vez por semana
5	Pocas veces a la semana
6	Todos los días

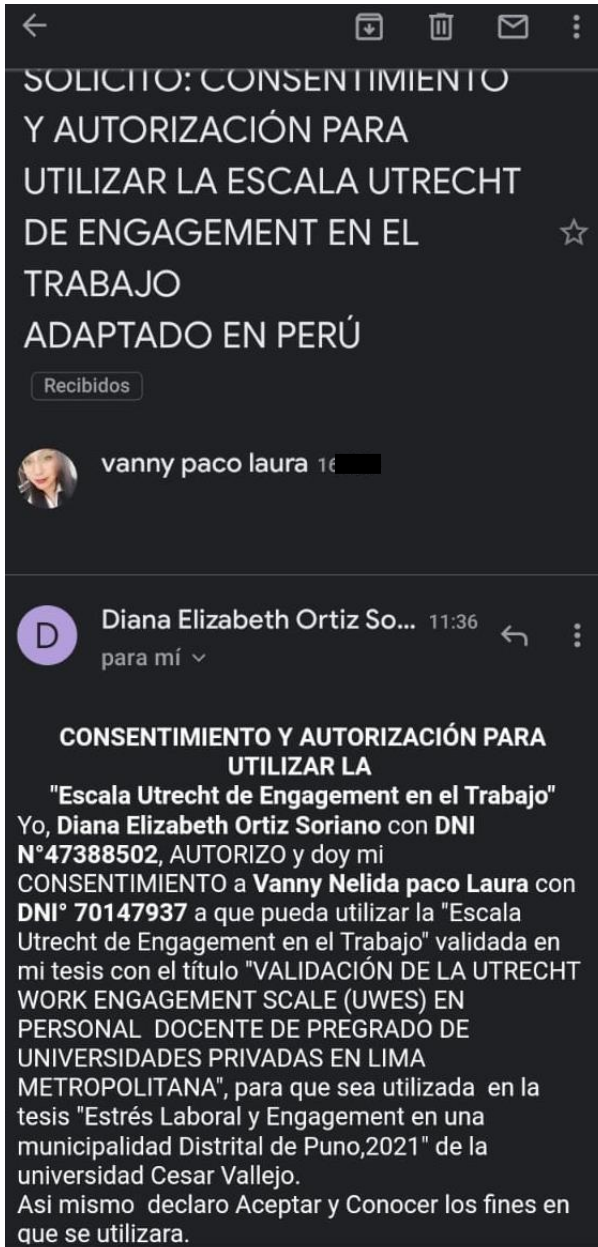
N°	ITEMS	Ning una vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al año	Una vez por semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.							
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.							
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 estoy absorto en mi trabajo.							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.							
11	Estoy inmerso en mi trabajo.							
12	Puedo continuar trabajando durante largos períodos 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, continúo trabajando.							



## Anexo 7: autorización del uso de los instrumentos por parte de los autores





## Anexo 8: Carta de presentación de la Universidad Cesar Vallejo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ate, 15 de octubre del 2021

Ing. Lucio Eliseo Isaña Ramos

[Redacted]

Presente. –

De nuestra consideración:

Es grato saludarlo cordialmente en nombre de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Campus Ate, a la vez, presentar a las estudiantes **Callacondo Llanque, Yuliza** identificada con **DNI 70188666**, código universitario **Nº 7002738245** y **Paco Laura, Vanny Nelida** con **DNI 70147937**, código universitario **Nº 7002738249** matriculadas en el Programa Taller de Elaboración de Tesis; quienes desean realizar su trabajo de investigación sobre: **"Estrés laboral y engagement en el personal de una Municipalidad Distrital de Puno, 2021"**, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

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

Atentamente,



**MG. EDITH HONORINA JARA AMES**

*Coordinadora de E.P de Psicología*

*UCV Campus Lima Ate*

**ANEXO 9: Carta de aceptación de una municipalidad Distrital de Puno.**

 **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**   
*Capital del Folklore Aymara*

28 de octubre del 2021

**CARTA N° 079 - 2021-MDA/OGA-RRHH.**

**SEÑOR (A) :** **MG. EDITH HONORINAJARA AMES**  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Ate.

**ASUNTO :** **Aceptación de Estudiante Para taller de Elaboración de Tesis**

Tengo el grato honor de dirigirme a usted, y por este medio aprovecho la ocasión para hacerle llegar un saludo afectuoso a nombre de la Municipalidad Distrital [REDACTED] siendo motivo de la presente comunicar a su representada que las estudiantes de la carrera Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo – Lima Ate, **CALLACONDO LLANQUE YULIZA** identificada con DNI. N° 70188666 y **PACO LAURA VANNY NELIDA**, identificado con DNI. N° 70147937, han obtenido la autorización para realizar la investigación de tesis "*Estrés Laboral y Engagement en el Personal de una Municipalidad Distrital de Puno, 2021*", a cargo y supervisión del Abg. Romeo Lito Llanos Canaza, jefe de recursos humanos de la entidad.

Sin otro punto en particular, hago propicia la ocasión para renovarle las consideraciones de mi mayor estima personal.

Cordialmente,

  
Abg. Romeo Lito Llanos Canaza  
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Lima N° 439 Plaza de Armas  
E-mail: [municipiodeacora@gmail.com](mailto:municipiodeacora@gmail.com)  
RUC: 20169031674  
[www.muniacora.gob.pe](http://www.muniacora.gob.pe)

## **Anexo 10: ficha de consentimiento informado.**

### **Estrés laboral y engagement en personal de unaMunicipalidad Distrital de Puno, 2021.**

Consentimiento informado:

Lo estamos invitando a ser partícipe del estudio de investigación llamado: **El Estrés laboral y engagement en personal de una Municipalidad Distrital de Puno, 2021.**este es un estudio desarrollado por las investigadoras: Callacondo Llanque Yuliza y Paco Laura Vanny de la universidad César Vallejo. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre Engagement y estrés laboral en el personal de un municipio Distrital de Puno,2021.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. Si usted accede a participar de este estudio se le pedirá responder preguntas en un cuestionario esto tomará aproximadamente unos 30 minutos de su tiempo. Sus respuestas a los cuestionarios serán con códigos usando un número y no con nombres, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de la persona que participe en el estudio, por lo tanto, serán anónimas.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación en calidad de participante voluntario puedo dejar de participar en este estudio en cualquier momento sin prejuicio alguno.

Si usted tiene preguntas o desea conocer más sobre la investigación, puede contactarnos a los siguientes correos: [pacolauravannyn@gmail.com](mailto:pacolauravannyn@gmail.com), [yuli.sud.jas1998@gmail.com](mailto:yuli.sud.jas1998@gmail.com)

Desde ya agradecemos cordialmente su participación.

**Marque con una (X) si desea continuar con las preguntas o si no desea ser partícipe.**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. ( )

No deseo ser partícipe de este estudio. ( )

**Anexo 11: ficha sociodemográfica.**

**FICHA SOCIODEMOGRÁFICA**

**Lugar de nacimiento:** \_\_\_\_\_

**Edad**

- Entre 18 y 26
- Entre 27 y 59
- De 60 a más. **Sexo:** ( F ) ( M )

**Grado de instrucción:**

- No estudio       Secundaria incompleta       técnico completo
- Primaria incompleta       Secundaria completa       Universitario incompleto
- Primaria completa       Técnico incompleto       Universitario completo
- postgrado.

Tiempo de servicio Tipo de contrato

- Nombrado.  Permanente
- Contrato con tiempo definido.  Contrato por locación .

**Dedicación laboral**

- Trabajo a medio tiempo.
- Trabajo a tiempo completo.

## Anexo 12: Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		VIGOR	DEDICA CIÓN	ABSOR CIÓN	Engage ment	Estrés Laboral
N		100	100	100	100	100
Parámetros	Media	14,84	12,26	13,97	41,07	118,66
normales <sup>a,b</sup>	Desv. Desviación	7,827	6,588	7,660	20,696	15,441
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,113	,160	,131	,111	,082
Estadístico de prueba		,113	,160	,131	,111	,082
Sig. asintótica(bilateral)		,003 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>	,097 <sup>c</sup>

Nota: reporte de resultados software SPSS versión 25