



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de  
la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento  
en salud del Ejército del Perú.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Peralta Salazar, Sheila Estephany (ORCID 0000-0001-9012-9171)

Bravo Robles Giomara Angelica (ORCID: 0000-0001-6683-8074)

**ASESOR:**

Dr. Huamanchumo Venegas, Henry Ismael (0000-0003-4831-9224)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darnos bienestar, fortaleza y sabiduría a lo largo de la investigación.

A nuestras familias por su apoyo incondicional en nuestra carrera profesional.

Autoras

## **Agradecimiento**

Al Dr. Huamanchumo Venegas Henry Ismael, por su guía en esta investigación y sabiduría para direccionar nuestros conocimientos.

Autoras

# Índice de contenidos

	Pg.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pg.
<b>Tabla 1</b> Niveles de estrés laboral	19
<b>Tabla 2</b> Niveles de las dimensiones de estrés laboral	20
<b>Tabla 3</b> Niveles de engagement	21
<b>Tabla 4</b> Niveles de las dimensiones de engagement	22
<b>Tabla 5</b> Prueba de normalidad	23
<b>Tabla 6</b> Análisis de correlación entre Estrés Laboral y Engagement	24
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la dimensión Clima organizacional y Engagement	24
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la dimensión Estructura organizacional y Engagement	25
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la dimensión Influencias del Líder y Engagement	25

## Índice de gráficos y figuras

	Pg.
<b>Figura 1</b> Distribución de frecuencias de los niveles de estrés laboral	19
<b>Figura 2</b> Distribución de niveles de las dimensiones de estrés laboral	20
<b>Figura 3</b> Distribución de los niveles de engagement	21
<b>Figura 4</b> Distribución de los niveles de las dimensiones de engagement	22

## Resumen

El propósito del presente estudio fue el poder reconocer la relación entre el Estrés laboral y el Engagement en una muestra de trabajadores pertenecientes a la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento IAFAS – del Ejército peruano. Bajo el desarrollo de un estudio de tipo aplicada por su alcance la investigación es descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental, transversal y un enfoque cuantitativo, se llevó a cabo la aplicación de dos instrumentos orientados a medir las variables mencionadas, proceso que conllevó a la obtención de los siguientes resultados: En primer lugar, existe relación significativa e inversa entre el Estrés laboral y el Engagement ( $\rho = -0.355$ ); asimismo, se evidenció relación significativa e inversa entre el Engagement y las dimensiones Clima organizacional ( $\rho = -0.371$ ); Estructura organizacional ( $\rho = -0.371$ ); e Influencia del líder ( $\rho = -0.406$ ) del estrés laboral.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Engagement, Ejército del Perú, Clima organizacional, Estructura organizacional, Influencia del líder.

## **Abstract**

The purpose of this study was to be able to recognize the relationship between Work Stress and Engagement in a sample of workers belonging to the IAFAS Insurance Fund Administrator Institution – of the Peruvian Army. Under the development of an applied type study, the scope of the research is descriptive and correlational, with a non-experimental, cross-sectional design and a quantitative approach, the application of two instruments aimed at measuring the mentioned variables was carried out, a process that led to obtaining the following results : First, there is a significant and inverse relationship between Work Stress and Engagement ( $\rho=-0.355$ ); Likewise, a significant and inverse relationship was evidenced between Engagement and the Organizational Climate dimensions ( $\rho=-0.371$ ); Organizational structure ( $\rho=-0.371$ ); and Influence of the leader ( $\rho=-0.406$ ) of work stress.

**Keywords:** Work stress, Engagement, Peruvian Army, Organizational climate, Organizational structure, Influence of the leader.



## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, el mundo se encuentra afectado por los efectos producidos por la pandemia debido al COVID-19, el cual ha afectado diversos sectores de la población incluyendo el estado de bienestar de cada individuo al punto que este no se desenvuelva de forma óptima dentro de su entorno laboral. De acuerdo con cifras mostradas por la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) las personas involucradas en el sector salud han sido el grupo humano con mayor afectación de estrés, dado que en 11 países latinoamericanos se ha registrado que, durante el 2020, entre el 14.7% al 22% ha presentado síntomas asociados con la depresión producto de la presión laboral, dado que la pandemia incrementó los niveles de estrés y ansiedad a toda la población, así como en específico, a los trabajadores relacionados con la salud. El estrés producido en el ejercicio laboral es un factor de suma importancia al momento de analizar el comportamiento de las personas dentro del ámbito de trabajo, debido a las constantes presiones que existen por parte del entorno laboral y la capacidad de afronte que puede presentar un individuo ante dichas demandas; además, que el resultado de esta relación podría alterar no solo el funcionamiento conductual, sino a su vez, el cumplimiento de los objetivos colectivos de cada organización así como la calidad del servicio que se ofrece por parte de la empresa (Organización Mundial de la Salud, OMS, 2020). De acuerdo con la OMS (2021) todas las personas están afectas a sufrir de estrés dado que este es una respuesta fisiológica que poseen los individuos ante una determinada situación percibida como negativa; por ende, las reacciones que presente el personal de una determinada empresa, estará sujeta a la percepción que estos poseen frente a la situación o momento por el cual se encuentra pasando, no solo en la organización, sino también, la situación propia de cada empleador. Por ende, es necesario que las organizaciones desarrollen estrategias que involucren al mismo personal a desarrollar capacidades y aptitudes que le ayuden a afrontar el impacto de las vicisitudes que puedan surgir debido al contexto actual; al respecto, Matsui et al, (2020) señala que, durante este periodo de pandemia, el engagement permite desarrollar en los individuos cambios favorables frente a los procesos adaptativos producto de la nueva normalidad, favoreciendo no solo al desarrollo personal, sino a su vez, a los

grupos de la organización así como a la dinámica laboral. Sin embargo, la realidad actual demostraría que esta variable no ha sido aprovechada por las empresas dado que, en 25 países a nivel del mundo, solo el 14% de los encuestados presentaron un grado alto de engagement (Hayes et al, 2020); asimismo, en Estados Unidos, solo un 37% alcanza niveles óptimos de engagement (Harter, 2020). Y es que estas cifras reflejan a su vez los efectos posibles de una carencia de engagement dentro de las empresas, dado que las organizaciones tienden a perder un aproximado de \$2,246 por año en cada empleado que no aplica o desarrolla el engagement, lo que evidenciaría que la carencia de esta variable no solo reduce el desempeño del trabajador, sino a su vez, las ganancias de cada organización (Trans Oceanic Life Insurance Company, 2019).

El Perú, no es ajeno a las circunstancias mencionadas respecto al estrés y engagement, puesto a que un estudio del Instituto de Opinión Pública (IOP) de la Pontificia Universidad Católica del Perú determinó, previo a la pandemia, el 80% de la población señalaba que tenía o había experimentado estrés; asimismo, indica que son la población de las mujeres las que tienden a presentar una mayor exposición a situaciones de estrés en contraste con los hombres (IOP, 2019). Por otro lado, durante el 2019 han sido diversos los grupos laborales que presentaban valores deficientes en cuanto al estrés, señalando que esto era producto de la sobre carga laboral, determinados factores personales como la economía, la salud, entre otros, así como la percepción del desarrollo personal dentro de la empresa, lo que afectaría al rendimiento y capacidad de cada trabajador (Gómez et al, 2019).

En el contexto nacional, la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú (IAFAS EP) es una institución que brinda el servicio de cobertura en situaciones de riesgo en temas de salud, basados en diversos planes de aseguramiento, así como de los beneficios respectivos a cada afiliado que pertenece exclusivamente al Ejército Peruano y/o a sus beneficiarios (padres, esposa (o) e hijos, del titular). Al igual como otras instituciones y empresas a nivel nacional dedicadas al rubro de la salud, esta se ha visto afectada de manera significativa por la pandemia, con mayor énfasis en el personal, dada la presión y exigencia laboral a la que están expuestos, los

niveles de estrés incrementan de forma significativa, generando la alteración de su bienestar; por ende, una disminución en su rendimiento laboral, así como en la motivación, compromiso y otros aspectos relacionados con el entorno laboral.

Por ende, ante lo señalado anteriormente se establece el problema general: ¿Cuál es la relación entre el Estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?; asimismo, se establecen los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú?, ¿Cómo se relaciona la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú?, ¿Cómo se relaciona la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú?

De acuerdo con Fernández (2020) es importante poder reconocer las razones por las cuales se lleva a cabo un estudio, lo cual permite poder enfatizar su direccionamiento hacia los objetivos que respondan al problema de estudio. Por ello, el presente trabajo se justifica desde una perspectiva práctica dado que busca proporcionar por medio de sus resultados, la comprensión respecto a las variables tratadas para el desarrollo de estrategias específicas; que brinden al personal; adecuadas prácticas para el manejo del estrés, así como el desarrollo de engagement, a fin de poder optimizar su rendimiento y mejorar las actitudes orientadas al desempeño de sus funciones laborales. A nivel metodológico, se justifica debido al uso de instrumentos y diseños ya establecidos para el análisis y estudio de variables correlacionadas entre sí, lo cual permitirá no solo corroborar la praxis de los métodos científicos sino a su vez, brindará información respecto a la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados para la medición de las variables, estableciéndose dentro del campo como un próximo antecedente para el desarrollo de investigaciones futuras, a nivel social, se busca optimizar y resolver la problemática que enfrenta la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército del Perú, y de esta forma los colaboradores podrán obtener mayores beneficios que ayude a

mejorar el engagement. Por último, el presente estudio presenta justificación teórica dado que para su desarrollo, brindará la comprensión de la información previa o empírica respecto al manejo del estrés y engagement, permitiendo ampliar conceptos básicos de las teorías del estrés laboral propuesta por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), así como del modelo propuesto por Schaufeli y Bakker (2003) respecto al Engagement, generando un conocimiento específico respecto a la relación entre ambas variables dentro de un contexto específico.

Es así que es importante señalar como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y Engagement en el personal de una institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022. En cuanto a los objetivos específicos, se señala: Determinar la relación entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022, Determinar la relación entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022, Determinar la relación entre la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.

A partir de ello, se establece como H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022, H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022. De la misma forma, se establecen las siguientes: Como hipótesis específica H1: Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, HE2: Existe relación significativa entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, HE3: Existe relación significativa entre la dimensión

Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú.

## II. MARCO TEÓRICO

A fin de reconocer el fenómeno de estudio a través de los estudios previos relacionados con la presente investigación, a nivel nacional se encuentra el desarrollado por Cuba (2021) quien elaboró su estudio para determinar la relación entre el estrés laboral y engagement a una muestra de trabajadores de una entidad del rubro financiero en Arequipa; a través de un diseño no experimental de tipo correlacional, los resultados demostraron que existe relación significativa e inversa entre las variables de estudio ( $\rho=-0.235$ ;  $p=0.004$ ) estableciendo que a mayor estrés menor el nivel de engagement en la población de estudio.

Por su parte, García (2021) desarrolló su investigación con el fin de conocer la relación entre estrés laboral y engagement en una muestra de trabajadores provenientes del distrito de Huaral. Por medio de un enfoque cuantitativo de tipo básico, correlacional, demostró a través de sus resultados que existe relación inversa y significativa ( $r=-0.221$ ,  $p=0.048$ ) entre las variables en una muestra de 203 trabajadores, lo que evidencia que la presencia de factores que promueven el desequilibrio en los aspectos físicos y mental, disminuyen los niveles de compromiso en los trabajadores y viceversa.

Por otro lado, Serpa (2021) llevó a cabo su estudio a fin de hallar la relación entre bullying laboral y engagement en una muestra de diversas investigaciones, las cuales, a través de un análisis cuantitativo de modo correlacional – transversal, identificó que existe relación inversa y significativa entre las variables de estudio. Es decir, el resultado de conductas de acoso y/o abuso dentro del entorno laboral generan un impacto negativo en los individuos dentro de los cuales se encuentra el incremento de estrés, permitiendo así un nivel bajo de engagement para el adecuado desenvolvimiento de cada trabajador dentro de la organización.

Alayo (2021) desarrolló en su estudio el análisis de relación entre el estrés laboral y el engagement en una muestra de trabajadores pertenecientes a una institución pública de la ciudad de Trujillo. Bajo un diseño de tipo correlacional no experimental, determinó que entre las variables tratadas existe relación muy significativa e indirecta ( $r=-0.631$ ;  $p<0.01$ ) con un tamaño de efecto de nivel

grande; asimismo, demostró que el nivel que predomina respecto al estrés laboral son los niveles promedio bajo y promedio alto, mientras que, en el engagement, los niveles que predominan es el nivel promedio.

Loconi (2021) elaboró su investigación con el propósito de conocer la relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional (engagement) en una muestra de trabajadores pertenecientes al sector educativo en la ciudad de Chiclayo. Por medio de un enfoque cuantitativo de tipo aplicado y nivel descriptivo, obtuvo a través de sus resultados que no existe relaciones significativas entre las variables ( $p>0.05$ ).

A nivel internacional, se encuentran estudios tales como el de Salcedo y Deroncelle (2021) quienes llevaron a cabo su estudio con el propósito de conocer el engagement y estrés de rol en una muestra conformada por docentes universitarios en Ecuador. Bajo un enfoque mixto y la aplicación de cuestionarios para hallar la relación entre las variables, se determinó que existe una relación significativa y negativa entre ambas, en donde el 90.9% de la muestra presentó niveles altos de engagement.

Cardin et al (2019) quien analizó la relación entre el estrés ocupacional y engagement en una muestra de trabajadores que realizaban atención primaria en el sector salud. Bajo el desarrollo de un estudio de tipo descriptivo correlacional, determinó en sus resultados que más de un tercio de la muestra presentó niveles significativos de estrés y que a su vez, estos tienden a mostrar niveles de engagement más bajos. Asimismo, señalan que las variables correlacionan de forma negativa entre sí, con un valor de significancia aceptable ( $R=-0.333$ ;  $p<0.05$ ).

Por su parte, Aristizábal et al (2018) desarrolló su estudio para determinar la relación entre estrés laboral y engagement en una muestra de trabajadores pertenecientes al área de producción de una empresa colombiana. A través de un estudio no experimental señalaron que existe una relación inversa y de nivel significativo entre ambas variables lo que determina el desarrollo de un programa de prevención ante el estrés a través de la promoción del engagement.

Desde una perspectiva teórica, es importante reconocer que el estrés es considerado como una reacción innata del ser humano sólo ante determinadas situaciones o eventos catalogados como estresores, los cuales desencadenan una sensación de alarma o vigilancia, una acción de resistencia o el propio agotamiento del organismo frente a la pérdida de control (Shaufeli y Salanova, 2002).

Es así como Pérez (2005) establece una definición del estrés laboral como el proceso de identificación del consumo o exigencia que establece una organización a través de los vínculos laborales frente a los recursos personales que posee un determinado individuo; por su parte, la Comisión Europea establece que esta variable es considerada como el conjunto de respuestas tanto conductuales, emocionales, cognitivas o fisiológicas, ante determinadas situaciones percibidas como peligrosas dentro del ámbito laboral, dado a los niveles altos de tensión o exigencias que superan la capacidad de respuesta por parte del trabajador (Chiang et al, 2013).

Una de las teorías más relacionada con el tema es la propuesta de Hobfoll (2011) denominada Conservación de los Recursos – COR, la cual se enfoca en estudiar el estrés y la motivación dentro del contexto laboral, permitiendo comprender y predecir el fenómeno de las variables. Esta teoría, propone la idea de cómo los procesos internos del personal se relacionan con las situaciones estresantes del contexto, estableciendo el supuesto teórico de que las personas se esfuerzan para dar protección, conservar y adquirir más recursos; por ende, estos son valorados en medida de como contribuyen al logro de nuevos recursos, así como la promoción y la protección de los que ya posee.

Hobfoll (2011) señala que para conocer el estrés generado por cargas laborales, es importante reconocer los desafíos que suceden en la vida de cada individuo y los recursos adquiridos durante la etapa de vida para poder dar frente a cada situación; por ende, la pérdida de recursos se convierte en un factor clave para la identificación del foco de estrés, generando así el principio de prominencia el cual señala que si la relación pérdida-ganancia es equitativa, la pérdida desarrollará un impacto mayor, debido al agotamiento significativo de recursos.



Otro modelo que permite comprender este fenómeno es el establecido por Cooper y Payne quienes describen las fuentes potenciales del estrés laboral, los cuales obedecen a tres factores: Primero, se encuentran los factores ambientales, los cuales se desenvuelven dentro del entorno social del individuo generando así una incertidumbre por los aspectos económicos, políticos y tecnológicos, los cuales sobre exigen al empleador de acuerdo a su condición social. Por otro lado, se encuentran los factores organizacionales, es decir, a las demandas del trabajo en función de las capacidades del propio trabajador, así como de las características propias de la misma organización (estructura organizacional, perfil de puesto, respaldo social, entre otros). Finalmente se encuentran los factores individuales, o también reconocidos como las características personales de cada trabajador y los cuales se asocian a las cargas psicosociales del entorno más cercano como la situación familiar, los conflictos familiares, el tipo de personalidad, entre otros (Atalaya, 2001).

Un siguiente modelo es el elaborado por Karasek en 1970, denominado Modelo de demanda-control, en donde se busca explicar como la salud de un determinado individuo se ve influenciada por las exigencias psicológicas y su capacidad de afronte de cada individuo frente a las demandas laborales. Para ello establece que las demandas son las exigencias que un individuo percibe por parte de la organización y que estas requieren de un conjunto de habilidades y competencias las cuales son valoradas tanto por la empresa como por el propio individuo. Por otro lado, el control hace referencia a los recursos que la organización dispone para cada individuo a fin de que pueda alcanzar el cumplimiento de sus funciones de manera óptima, permitiendo así no solo un adecuado funcionamiento laboral, sino a su vez, la participación activa por medio de la toma de decisiones y el desarrollo de nuevas habilidades frente al incremento de las exigencias del trabajo (Mateo, 2013).

Sin embargo, Johnson y Hall en 1988 ampliaron dicho modelo involucrando un tercer factor denominado como apoyo social. Es decir, que frente a las demandas y el control existe un vínculo basado en las relaciones que puede establecer un determinado individuo con sus pares más próximos dentro del entorno laboral; lo que determinaría que, ante la falta o escasez de apoyo

social dentro de un trabajo, mayor el riesgo de incrementarse los niveles de estrés.

De acuerdo con la OIT-OMS, el estrés laboral puede ser observado a partir de ocho dimensiones; no obstante, por motivos de la presente investigación, solo se ha considerado tres dimensiones las cuales guardan relación con las características del trabajo que desempeña la población de estudio. En primer lugar, se encuentra el Clima organizacional, que para Elizal (2018) este señala el respaldo que puede obtener un individuo de sus demás colaboradores cercanos en el trabajo, desarrollando así determinados factores protectores como el trabajo en equipo o la organización, permitiéndoles alcanzar las metas tanto colectivas como individuales.

La segunda dimensión considerada es la estructura organizacional, la cual corresponde a como la estabilidad de cada individuo se puede ver afectada por la forma como la institución se encuentra organizada; es decir, el modo en cómo se definen las tareas, funciones o cómo se lleva a cabo las operaciones y cooperaciones dentro de la institución, incluyendo, el modo de supervisión que se desarrolla para el seguimiento de las labores del individuo (Betancourt, 2018).

En tercer lugar, se encuentra la dimensión influencias del líder, ante la cual, Silva (2019) refiere que esta se basa en la forma como un líder puede influenciar a nivel interpersonal tanto en una como en un grupo de personas, conllevándolas a su desarrollo o superación. Y es que los efectos del estrés afectan diversas áreas del individuo, incluyendo las mencionadas en cada dimensión, por lo que esto evidenciaría que el malestar propio de este fenómeno alteraría la estabilidad personal y por ende el desempeño de cada trabajador.

Respecto al engagement, existen diversas definiciones relacionadas al concepto de la misma variable; por ejemplo, Martínez (2010) señala que de acuerdo con Maslach y Leiter, el engagement corresponde a un término que explica los aspectos contrarios al burnout, puesto a que presenta dentro de sus dimensiones términos opuestos entre las variables; es así como se tiene a la energía como opuesto al agotamiento, participación contrario al cinismo, y eficacia en contraposición con la realización personal). Sin embargo, el poder establecer un único concepto se ha convertido en una tarea compleja más allá

de una sola interpretación o traducción del mismo. Para Salanova y Llorens (2008) el engagement hace referencia al grado de dedicación por medio de la independencia del colaborador por medio de los vínculos socioemocionales asociados con el trabajo.

Será los aspectos de la psicología organizacional positiva la que determine una visión más clara respecto al engagement, dado que esta destaca la importancia del desempeño y labores de un determinado individuo como parte de los recursos necesarios para el desarrollo de una organización; por ende, la salud de un trabajador será esencial para el alcance de los objetivos organizacionales trazados a fin de potenciar el máximo de recursos propios de una empresa (Carrasco y De la Corte, 2010). Es así que se determina al engagement como el vínculo intrínseco que establece un empleado con su organización, cuya relación da a conocer cómo se encuentra el funcionamiento interno de una determinada empresa; es decir, es la fuerza psíquica positiva que posee un individuo ante la dinámica propia de una empresa, permitiendo establecer garantías que satisfacen tanto las necesidades de cada trabajador, así como los de la propia organización (Giraldo y Pico, 2012).

Y es que el engagement es reconocido como una definición dada desde principios del siglo XXI, en donde se impulsó el interés por la salud mental y bienestar de los individuos inmersos en el campo laboral. De acuerdo con Rothbard (2001) este término se interesó en sus inicios por el bienestar individual de cada trabajador, a fin de sacar provecho de las funciones que cada individuo debería cumplir dentro de su entorno de trabajo a través del análisis de los factores tanto internos como externos tales como los pensamientos, las emociones y la propia conducta que el trabajador presentaba dentro de su entorno laboral. Es así que la teoría de Demandas y Recursos Laborales asume la explicación de esta variable, señalando que ella permite no solo comprender y explicar el comportamiento humano dentro del contexto de trabajo, sino a su vez, establecer pronósticos en cuanto a los niveles de satisfacción y funcionamiento del mismo orientado al rendimiento y grado de motivación que puede tener cada individuo dentro de su puesto de trabajo, permitiendo que el engagement pueda ser identificado y evaluado en diversos rubros así como

profesiones dentro de un espacio laboral. Para ello, la teoría plantea dos principios básicos para el análisis de la variable:

Los procesos intrínsecos, lo cual refiere al impacto que genera las características propias de la organización en el individuo. En ese sentido, estos pueden ser agrupados en dos formas: aquellas características propias del individuo las cuales se asocian con el deterioro o alteración propia de la salud, y, por otro lado, los factores motivadores propios de la demanda laboral, cuya relación entre ambos establecen un pronóstico del comportamiento organizacional ya sea desde una perspectiva intrínseca (fatiga o agotamiento) como extrínseca (bienestar, motivación o el mismo engagement). De esta forma, este principio explica la idea de cómo determinadas características propias de cada trabajo generan un efecto en el empleador a través de cómo las demandas requieren de un consumo de energía y esfuerzo; y cómo los recursos proporcionados desarrollan la satisfacción, autonomía y autoeficacia por parte del trabajador (Bakker et al, 2007).

El segundo principio hace referencia a la flexibilidad que denota un entorno laboral, los cuales pueden darse de dos formas: a través de las propias demandas laborales los cuales se asocian más a determinados componentes bio-psico-sociales y que van a depender de un componente activador propio del individuo dada las consecuencias del impacto; en segundo término, al grado de tolerancia que establezca un trabajador a través de la valoración que realiza ante los aspectos negativos propios de la actividad que desempeña, los cuales son considerados irrelevantes para el alcance de sus objetivos, por lo que manifestará un sobre esfuerzo para regular su energía dentro de su entorno laboral, impulsando así un nivel de satisfacción óptimo en el cumplimiento de sus funciones (González, et al, 2018).

Por ende, la motivación será la resultante de la relación entre las demandas o exigencias y los recursos tanto personales como laborales, generando así un equilibrio que establezca la optimización de los niveles de satisfacción, motivación y engagement en cada trabajador (Bakker y Demerouti, 2013). Es así que para comprender dicho fenómeno es necesario reconocer los

componentes propios del engagement, los cuales son el vigor, la dedicación y el grado de absorción (Shaufeli y Baker, 2010).

El vigor hace referencia a la vitalidad que manifiesta un individuo en relación a sus funciones o el rol que desempeña dentro de una organización; es decir, corresponde a la energía que impulsa en sí mismo la motivación necesaria para dar solución a cada situación que se le presente, sea adversa o no, a fin de alcanzar las metas trazadas tanto individuales como colectivas. Por otro lado, la dedicación corresponde a la capacidad para identificar el tiempo y energía que ejerce un individuo en función de su rol dentro de la organización, lo que impulsa el entusiasmo y la predisposición para el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización, desarrollando así un componente afectivo entre lo que la organización demanda y lo que el trabajador entrega. Finalmente, el grado de absorción corresponde a las emociones generadas a partir del cumplimiento de las funciones; al ser estas positivas, permite que el individuo se centre más en sus propias ocupaciones a través de la focalización de su atención en las emociones, que el cumplimiento de actividad genera en sí mismo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En función a su propósito la investigación, es de tipo aplicada, porque se basa en una realidad concreta, que permite brindar solución frente un problema específico, en un contexto de estudio. (Tamayo, 2003).

Por otro lado, se empleó un diseño no experimental dado que, en el proceso de desarrollo, la información obtenida de la muestra fue recolectada sin alteración o manipulación alguna sea por parte del investigador o de la propia muestra; asimismo, este se llevó a cabo por medio de un modo correlacional de corte transeccional, puesto a que la toma de información y análisis fue desarrollado para establecer la relación entre las variables de estudio dentro de un tiempo y espacio determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

#### 3.2. Variables y operacionalización

El estrés laboral se reconoce como el desequilibrio resultante de la exigencias o tensiones las cuales afronta un individuo, frente a su capacidad de respuesta sea en un plano cognitivo o por sus capacidades (OIT, 2016).

Operacionalmente, la medición de la variable se dio por medio del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, en su versión de acceso libre cuyo puntaje es obtenido por medio de una escala ordinal de tipo Likert con siete opciones de respuestas que van desde Nunca, Raras veces, Ocasionalmente, Algunas veces, Frecuentemente, Generalmente y Siempre. Las dimensiones establecidas por dicho instrumento son: Clima organizacional, Estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Falta de cohesión, y respaldo del grupo.

Por otro lado, el engagement es definido en forma conceptual como un estado a nivel mental establecido como positivo y gratificante respecto al trabajo, el cual establece un vínculo energético y afectivo hacia las labores, lo que impulsa una percepción óptima de las capacidades personales para el afronte de las demandas del contexto laboral (Schaufeli y Baker, 2003).

A modo operacional, los puntajes de la variable serán obtenidos a partir de la aplicación de la escala UWES17 de Schaufeli y Baker (2003) en su versión

de acceso libre en español, cuyos puntajes son recolectados por medio de una escala ordinal de tipo Likert con seis niveles de respuestas: nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre.

Las dimensiones del engagement son: vigor, dedicación y absorción.

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

Para Hernández y Mendoza (2018) la población corresponde a un conjunto denominado universo, el cual está constituido por la unidad de análisis o sujetos dentro de los cuales se desarrolla un determinado fenómeno asociado al problema de investigación. De acuerdo con la definición, la población estuvo constituida por 173 empleados que pertenecen a una Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército Peruano distribuidos de la siguiente forma:

**Tabla 1**

*Población según los departamentos de la institución*

DEPARTAMENTOS	Cant.	%
Dirección ejecutiva	1	0.6
Control interno	4	2.3
Planes y presupuesto	6	3.5
Asesoría legal	3	1.7
Prestaciones de salud	4	2.3
Administrativo	13	7.5
Gestión del asegurado	3	1.7
Abastecimiento y almacén	30	17.3
Jefatura de farmacia	35	20.2
Farmacias de provincias	37	21.4
Economía	20	11.6
Gestión de siniestro	4	2.3
Informática y estadística	4	2.3
Planes de salud	9	5.2
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100.0</b>

Por otro lado, la muestra es conceptualizada como un extracto representativo de la población de estudio, la cual se caracteriza por guardar determinados rasgos o similitudes entre cada individuo asociados al problema a investigar. No obstante, dado el acceso a la población, se estimó un muestreo probabilístico de tipo censal, dado que tanto el tamaño de la población y de la muestra es el mismo (n=173) según la clasificación de Hayes (1999). Respecto

a la unidad de análisis, esta es considerada como cada individuo que participó del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Bernal (2010) la encuesta es establecida como una técnica asociada a los estudios cuantitativos, la cual permite resolver cuestionarios que posteriormente serán analizados en la siguiente fase de estudio.

#### **Instrumento para medir el estrés laboral**

Nombre : Escala de Estrés Laboral OIT-OMS

Autor y año : Ivancevich y Matteson (1989)

Adaptado : Suarez (2013), Perú

Aplicación : Ámbito organizacional

Dimensiones: Clima organizacional, estructura organizacional, Territorio organizacional, Tecnología, Influencia del líder, falta de cohesión, respaldo de grupo.

Objetivo : Determinar el nivel de estrés laboral.

La escala fue adaptada por Suarez (2013) en la población peruana a partir de su aplicación en un grupo de trabajadores en Lima. El instrumento está conformado por un total de 25 ítems con respuestas de tipo Likert.

Respecto a la validez del instrumento, este fue comprobado en la ciudad de México, en donde la prueba original presentó un 65% de explicación de la varianza total. Asimismo, Suarez (2013) confirmó la validez de la versión adaptada a través de un análisis factorial el cual presentó valores aceptables (>40%). En cuanto la confiabilidad del instrumento, la versión adaptada presentó valores entre 0.966 en el coeficiente alfa lo cual es considerado como un valor muy alto.

#### **Instrumento para medir el engagement**

Nombre : Ulltretch Work Engagement Scale (UWES17)

Autor y año : Schaufelli y Baker (2003)

Adaptación : Desarrollada por el mismo autor en español



Aplicación : Ámbito organizacional

Dimensiones : Visión, dedicación y absorción

Objetivo : Determinar los niveles de engagement

El instrumento en su versión al español está conformado por un total de 17 ítems, agrupados en 3 dimensiones, los cuales a su vez son calificados por medio de una escala de tipo Likert.

Respecto a la validez, esta fue confirmada a partir del análisis comparativo a un criterio estándar, en donde se establecieron niveles de relación inversa con el síndrome de burnout y la adicción al trabajo; de igual manera, la adaptación fue desarrollada a un nivel transcultural por medio de un análisis confirmatorio que estableció su validez. En cuanto a la confiabilidad, esta fue confirmada a través del coeficiente alfa en donde se obtuvieron valores desde 0.80 hasta 0.90 para cada dimensión.

### 3.5. **Procedimientos**

Primero, se realizó la revisión del material teórico tanto de los modelos que sustentan la comprensión de la variable, así como de los estudios previos relacionados al tema de investigación. Posteriormente, se llevó a cabo los trámites administrativos correspondientes para la autorización de la aplicación de los instrumentos en la institución referida. Luego, se realizó la sensibilización y explicación del consentimiento informado a fin de aclarar dudas respecto a la participación voluntaria de los trabajadores. Una vez aplicado el instrumento, se generó la base de datos para el análisis estadístico correspondiente, para luego, desarrollar el informe pertinente a través de la presentación de los resultados y la discusión de los mismos.

### 3.6. **Métodos de análisis de datos**

En cuanto a los materiales aplicados para la obtención de los resultados, fue necesario el uso de los aplicativos informáticos Excel y SPSS, los cuales permitieron obtener la base de datos y tablas para su inclusión al expediente final.

Respecto al estudio estadístico, se desarrolló inicialmente el análisis descriptivo a fin de conocer la distribución de los niveles de cada variable, presente en la muestra de estudio. Posteriormente, se realizó el análisis de distribución de los datos por medio de la prueba de normalidad de Shapiro Willk, debido a la extensión de la muestra.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con el propósito de cumplir las exigencias éticas requeridas en los procesos de investigación, es importante señalar que el presente estudio cumple con las autorizaciones correspondientes para el acceso o permiso a cada sector involucrado en la investigación; asimismo, la aplicación de los instrumentos fue llevado a cabo a través de la modalidad virtual, a fin de respetar las normas preventivas ante el contagio por COVID-19. Asimismo, se le pidió a cada participante revisar el consentimiento informado, el cual asegura la participación voluntaria de cada uno de ellos. Por otro lado, los instrumentos son de uso libre, lo que exonera la solicitud de uso a los autores, requerido por las normas éticas de la comunidad científica.

#### IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los datos

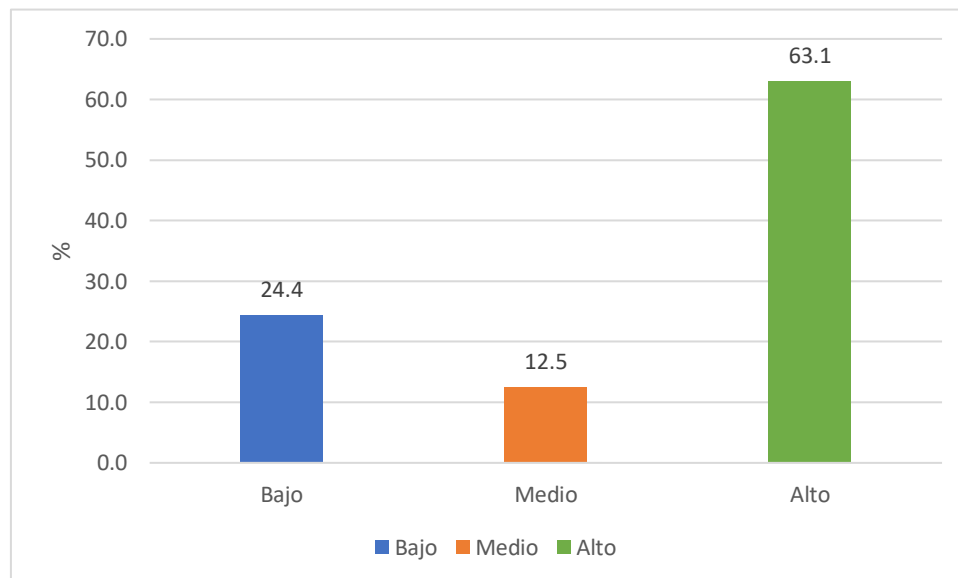
**Tabla 1**

*Niveles de estrés laboral*

Nivel	Estrés laboral			
	F	%	% válido	% acumulado
Bajo	43	24.4	24.4	24.4
Medio	22	12.5	12.5	36.9
Alto	111	63.1	63.1	100.0
Total	176	100.0	100.0	

**Figura 1**

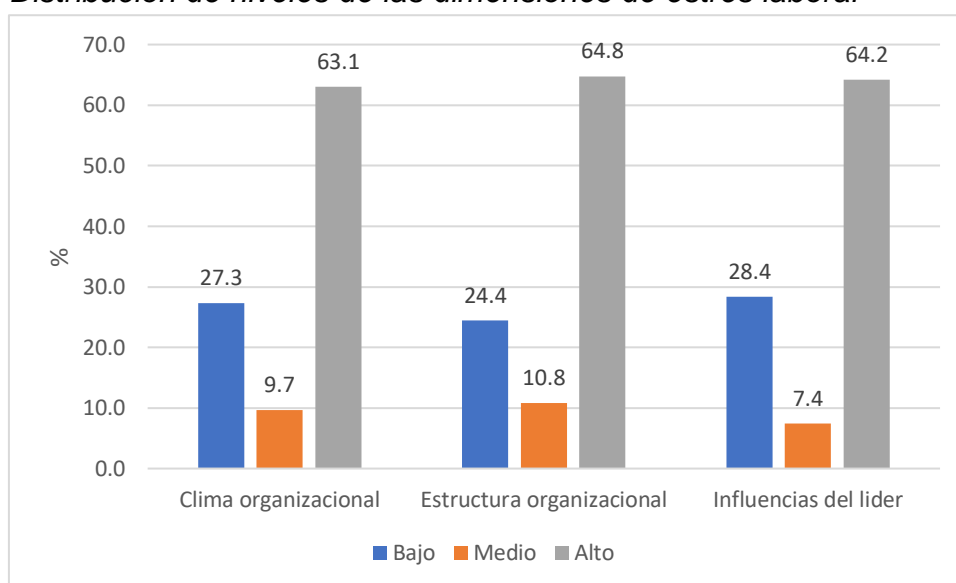
*Distribución de frecuencias de los niveles de estrés laboral*



Tal como se observa en la tabla 1 y figura 1, el estrés laboral se caracteriza por registrarse a un nivel alto, con una frecuencia de 63.1%; por otro lado, se presenta a un nivel bajo en el 24.4% de la muestra y finalmente se presenta a un nivel medio en el 12.5%.

**Tabla 2***Niveles de las dimensiones de estrés laboral*

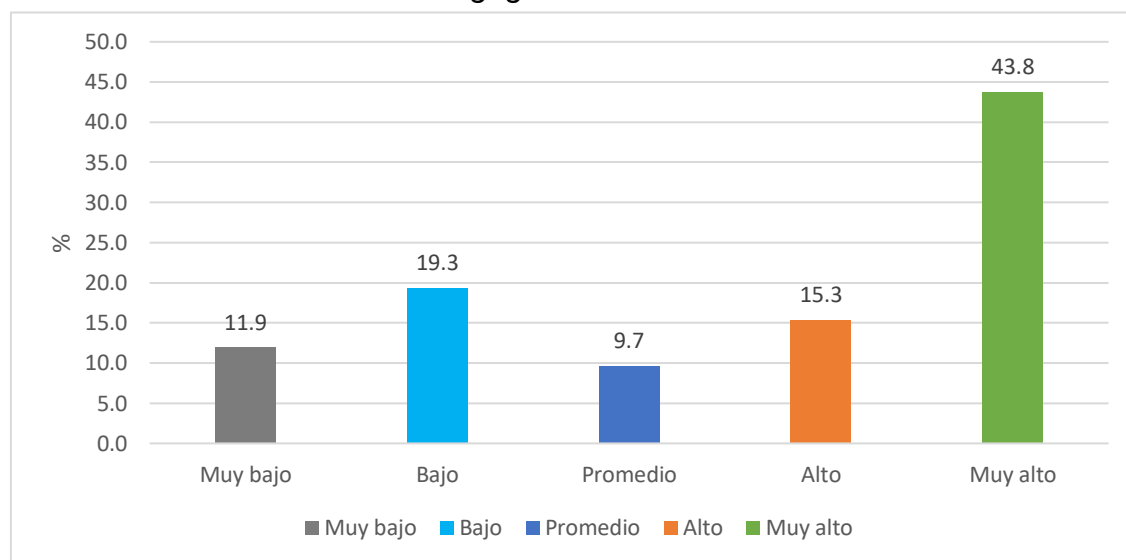
Nivel	Clima organizacional		Estructura organizacional		Influencias del líder	
	F	%	f	%	f	%
Bajo	48	27.3	43	24.4	50	28.4
Medio	17	9.7	19	10.8	13	7.4
Alto	111	63.1	114	64.8	113	64.2
Total	176	100.0	176	100.0	176	100.0

**Figura 2***Distribución de niveles de las dimensiones de estrés laboral*

Respecto a las dimensiones del estrés laboral, se observa que predomina un nivel alto en todas las dimensiones, con una frecuencia de 63.1% en la dimensión Clima organizacional, 64.8% en la dimensión Estructura organizacional y 64.2% en la dimensión Influencias del líder. A un segundo lugar, la variable se encuentra a un nivel bajo en el 27.3% respecto a la dimensión Clima organizacional; 24.4% en Estructura organizacional y 28.4% en la dimensión Influencias del líder.

**Tabla 3***Niveles de engagement*

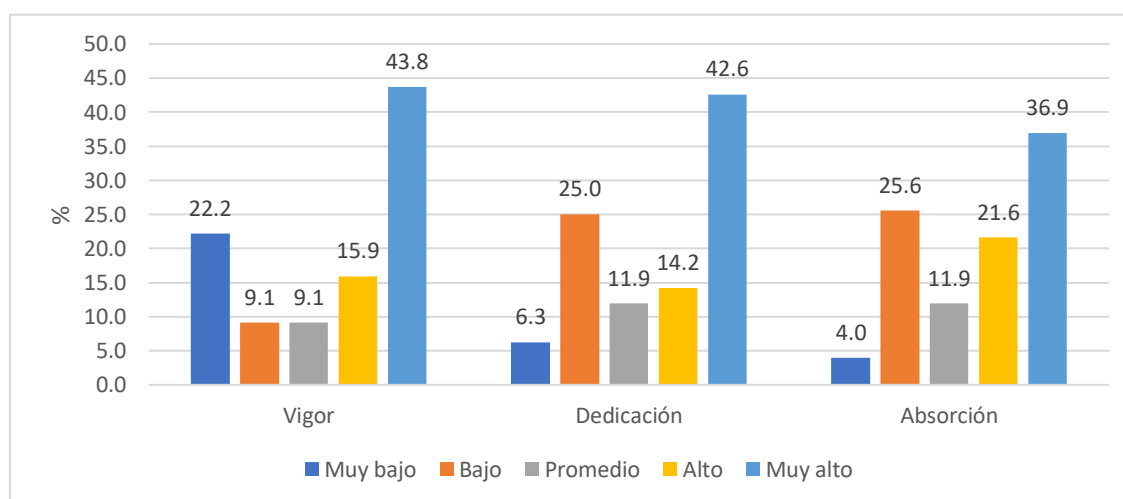
Nivel	Engagement			
	f	%	% válido	% acumulado
Muy bajo	21	11.9	11.9	11.9
Bajo	34	19.3	19.3	31.2
Promedio	17	9.7	9.7	40.9
Alto	27	15.3	15.3	56.2
Muy alto	77	43.8	43.8	100.0
Total	176	100.0	100.0	

**Figura 3***Distribución de los niveles de engagement*

El Engagement se caracteriza por encontrarse a un nivel Muy alto en el 43.8% de la muestra; seguido por el nivel bajo con el 19.3%, el nivel alto en un 15.3% y finalmente los niveles Muy bajo y Promedio en un 11.9% y 9.7% de la muestra evaluada respectivamente.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones de engagement*

Nivel	Vigor		Dedicación		Absorción	
	F	%	f	%	f	%
Muy bajo	39	22.2	11	6.3	7	4.0
Bajo	16	9.1	44	25.0	45	25.6
Promedio	16	9.1	21	11.9	21	11.9
Alto	28	15.9	25	14.2	38	21.6
Muy alto	77	43.8	75	42.6	65	36.9
Total	176	100.0	176	100.0	176	100.0

**Figura 4***Distribución de los niveles de las dimensiones de engagement*

En cuanto los resultados mostrados en la Tabla y Figura 4, se aprecia que el nivel predominante en las dimensiones es el nivel Muy Alto, estando presente en el 43.8% respecto a la dimensión Vigor, en un 42.6% respecto a la dimensión Dedicación y en un 36.9% en la dimensión Absorción. Por otro lado, se observa que la dimensión Vigor se encuentra a un nivel Muy bajo en el 22.2% de los participantes del estudio; mientras que en las dimensiones Dedicación y Absorción, este nivel se encuentra presente en el 6.3% y 4.0% de la muestra.

## Análisis inferencial

### Hipótesis de distribución de datos

Ha: Los datos tienen una distribución normal

H0: Los datos no tienen una distribución normal

### **Tabla 5**

#### *Prueba de normalidad*

Variables	N	K-S	$p$
Estrés laboral	176	1.825	.003
Engagement	176	2.252	.000

Tal como se aprecia en la Tabla 5, la información recolectada de los instrumentos fue analizada a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, a fin de conocer la distribución de los mismos y establecer el criterio pertinente para el análisis inferencial que dé respuesta a las hipótesis planteadas. En ese sentido, los resultados demuestran que estos no corresponden a una distribución normal ( $p < 0.05$ ), lo que indica que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

### Prueba de Hipótesis

#### Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022,

H0: No existe relación significativa entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.

**Tabla 6***Análisis de correlación entre Estrés Laboral y Engagement*

Variable	Estadístico	Engagement
Estrés laboral	Rho <i>p (sig)</i>	-,355** .000

Tal como se muestra en la Tabla 6, se observa que el estrés laboral presenta relación inversa y significativa ( $\rho=-0.355$ ;  $p<0.00$ ) a un nivel medio (Hernández y Mendoza, 2018); por ende, se acepta la hipótesis alterna H1 rechazando la nula.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú

H01: No existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú

**Tabla 7***Correlación entre la dimensión Clima organizacional y Engagement*

Variable	Estadístico	Clima organizacional
Engagement	Rho <i>p (sig)</i>	-,371** .000

En la Tabla 7 se observa que existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el engagement ( $\rho=-0.371$ ;  $p<0.05$ ) a un nivel medio de relación (Hernández y Mendoza), resultado que permite aceptar la hipótesis específica alterna y rechazar la nula.



### Hipótesis específica 2

HE2: Existe relación significativa entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú.

H02: No existe relación significativa entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión Estructura organizacional y Engagement*

Variable	Estadístico	Estructura organizacional
Engagement	Rho	-,406**
	<i>p (sig)</i>	.000

Como se aprecia en la Tabla 8, la dimensión Estructura organizacional presenta relación inversa y significativa ( $\rho = -0.406$ ;  $p < 0.05$ ) con el Engagement a un nivel medio de relación (Hernández y Mendoza, 2018). Estos resultados permiten poder aceptar la hipótesis específica 2 y rechazar su contraparte nula.

### Hipótesis específica 3

HE3: Existe relación significativa entre la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú.

H03: No existe relación significativa entre la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú,

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión Influencias del líder y Engagement*

Variable	Estadístico	Influencias del líder
Engagement	Rho	-,285**
	<i>p (sig)</i>	.000

Finalmente, los resultados mostrados en la Tabla 9 demostrarían que existe relación significativa e inversa ( $\rho=-0.285$ ;  $p<0.05$ ) entre la dimensión Influencias del líder y Engagement, a un nivel bajo de relación (Hernández y Mendoza, 2018). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna 3 y se rechaza la nula.

## v. DISCUSIÓN

Posterior a la presentación de los análisis desarrollados en la presente investigación, se procede a establecer la comprensión y contrastación empírica de los mismos. En ese sentido, los datos denotan que el nivel que predomina respecto al estrés laboral es Alto (61.1%) lo que evidenciaría el grado de afectación en el cual se encuentran los participantes del estudio respecto a la variable; asimismo, las dimensiones de la variable también evidencian un nivel Alto predominante en la muestra. De acuerdo con Pérez (2005) la presencia de esta variable señalaría un consumo o exigencia por parte de la institución hacia el trabajador, los cuales no son compatibles con la capacidad de afronte de la mayor parte de la muestra.

En cuanto al Engagement, este predomina a un nivel Muy alto en el 43.8% de los participantes; de igual manera, respecto a las dimensiones de esta variable, se observa que en todas sus dimensiones predomina un nivel Muy alto; no obstante, en la dimensión Vigor se observa la presencia de un nivel muy bajo en el 22.2% de los participantes. Esto indicaría que dicho grupo, presenta una baja capacidad del individuo para sentirse satisfecho respecto a las funciones que desempeña dentro de la institución, lo que podría estar afectando a la motivación y a su capacidad de respuesta ante situaciones demandantes (Shaufeli y Baker, 2010).

Respecto a los resultados que contrastan la hipótesis específica 1, se obtiene la existencia de relación inversamente significativa ( $\rho = -0.355$ ;  $p < 0.00$ ) entre las variables de estudio, lo que señalaría que, ante el incremento de niveles o frecuencias en una de las variables, los niveles de la otra mostrarán una tendencia a la disminución y viceversa. Estos resultados concuerdan con lo obtenido por Cuba (2021) quien halló el mismo fenómeno en una muestra de trabajadores arequipeños; asimismo, concuerdan con el estudio de García (2021) quien halló relación significativa e inversa entre el estrés laboral y Engagement en una muestra de trabajadores de Huaral. Desde una perspectiva teórica, Hobfoll (2011) establece que el estrés laboral dependerá en muchas circunstancias de los recursos personales generados a partir de las experiencias vividas; no obstante, de perderse o limitarse algún recurso de afronte, este podría

desencadenar una serie de problemas relacionados con esta afectación, generando dificultades para su adecuado desenvolvimiento, así como para la adquisición de nuevos recursos o habilidades. Si bien, los niveles de ambas variables se encuentran elevados en la población de estudio según los resultados descriptivos, la presión o demanda laboral podría afectar el desenvolvimiento de cada trabajador, así como el engagement que este pueda estar generando con su empresa.

Para el análisis de contraste para las hipótesis específicas, los resultados del objetivo específico 1 indica que existe relación inversamente significativa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement ( $\rho=-0.371$ ;  $p<0.05$ ), esto indicaría que el estrés producido por la presencia de un entorno estresante relacionado a las relaciones sociales o falta de apoyo colectivo, menor podrían ser la condiciones para desarrollar el Engagement en cada individuo y viceversa. Este resultado guarda relación con el estudio de Serpa (2021) quien definió que existen determinados comportamientos de acoso o abuso dentro del entorno laboral, que desarrollan un impacto negativo (estrés) en los individuos, lo que afectaría al desarrollo del Engagement en el entorno laboral.

Respecto a la hipótesis específica 2, se obtiene que existe relación inversamente significativa entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement ( $\rho=0.406$ ;  $p<0.05$ ) lo que señalaría que la presencia de una percepción de inestabilidad frente a las tareas o modos de organización de la institución, afectarían el Engagement entre el colaborador y la misma, y viceversa. De igual forma, estos hallazgos coinciden con Carden et al (2019) quien señaló que el modo como se organiza una institución de atención primaria en base a sus roles y funciones, podría afectar al Engagement, evidenciando una relación inversa y significativa entre ambos aspectos.

En el análisis de la hipótesis específica 3, los resultados evidencian la relación significativa e inversa entre la dimensión Influencia del líder y Engagement ( $\rho=-0.285$ ;  $p<0.05$ ), evidenciando que a mayor Engagement, menor será el estrés producido por la influencia del líder de equipo o trabajo, y viceversa. Al respecto, estos resultados guardan relación con la investigación de Alayo (2021) quien demostró que existe una relación entre las dimensiones del

Estrés laboral y el Engagement, siendo una de estas, la influencia que despierta el líder entre los demás miembros de su equipo; es decir, que, si el desempeño del líder es percibido como deficiente, este incrementa los niveles de estrés y, por consiguiente, podría limitar el Engagement entre los trabajadores y la institución.

En tercer lugar, se encuentra la dimensión influencias del líder, ante la cual, Silva (2019) refiere que esta se basa en la forma como un líder puede influenciar a nivel interpersonal tanto en una como en un grupo de personas, conllevándolas a su desarrollo o superación. Y es que los efectos del estrés involucran diversas áreas del individuo, incluyendo las mencionadas en cada dimensión, por lo que esto evidenciaría que el malestar propio de este fenómeno alteraría la estabilidad personal y por ende el desempeño de cada trabajador. Por lo tanto, el presente trabajo ha demostrado la influencia que pueden tener determinados aspectos de una institución, en el desarrollo de rasgos que podrían emplearse como beneficio para la misma; de acuerdo al campo de la administración, es importante considerar estos resultados al momento de organizar los recursos humanos propios de la institución, tomando en cuenta la disminución de los factores estresantes involucrados en la interacción con las tareas encomendadas a cada individuo, lo que podría permitir un incremento en el compromiso entre institución y trabajador, favoreciendo así al desempeño y por ende a la calidad de atención y servicio subjetivamente.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se evidencia relación significativa e inversa entre el estrés laboral y el engagement en el personal administrativo de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército del Perú, lo que permite aceptar la hipótesis alterna planteada afirmando que determinadas situaciones o aspectos que alteran el bienestar por medio del estrés, podría influenciaren el desarrollo del engagement y viceversa.

**Segunda.** Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement, lo que indicaría que ante el incremento de uno de las variables, la otra presentará una disminución en sus niveles y viceversa.

**Tercera.** La dimensión Estructura organizacional se relaciona de forma significativa e inversa con el Engagement, señalando que, si una de las variables incrementa, la otra se podría ver afectada por su disminución y viceversa.

**Cuarta.** Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Influencia del líder y el Engagement, lo que denota que el estrés percibido por los modos de liderazgo, podría afectar el desarrollo de la segunda variable y viceversa.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Proporcionar los resultados obtenidos en el presente estudio al área administrativa, para desarrollar estrategias que permitan fortalecer los aspectos positivos de cada colaborador, como medio de contingencia ante el estrés.

**Segunda.** Solicitar a las otras áreas intervinientes (capacitadores, psicólogos, recursos humanos, entre otros), el respaldo para la ejecución de programas de intervención orientados a la capacitación y mejoramiento de la cultura organizacional en miras al desarrollo del Engagement por medio de la disminución del estrés laboral.

**Tercera.** Replicar el estudio en un tiempo no menor a 6 meses y posterior a la intervención por la parte administrativa, a fin de conocer los efectos de la relación evidenciada a largo plazo.

**Cuarta.** Realizar la ampliación del presente estudio anexando otras variables tales como el clima organizacional, mecanismos de defensa ante el estrés, gestión por resultados, calidad de servicio, entre otros; a fin de ampliar los conocimientos adquiridos mediante el presente estudio.

## Referencias

- Ángeles del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral: Documentos divulgativos. Ministerio de trabajo y asuntos sociales. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Alayo, C. (2021). Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7948/1/REP\\_PSIC\\_CYNTHIA.ALAYO\\_ESTR%c3%89S.LABORAL.ENGAGEMENT.COLABORADORES.INSTITUCI%c3%93N.P%c3%9aBLICA.TRUJILLO.2021.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7948/1/REP_PSIC_CYNTHIA.ALAYO_ESTR%c3%89S.LABORAL.ENGAGEMENT.COLABORADORES.INSTITUCI%c3%93N.P%c3%9aBLICA.TRUJILLO.2021.pdf)
- Aristizábal, D., Mejía, C. y Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *104 Textos y sentidos*. N° 17. <https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82>
- Cardin, D., Cordioli, J., Gazetta, C., Gomes da Silva, A., y García, L. (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers. *Rev. Bras. Enferm.* Vol. 72 (6). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Cuba, A. (2021). Estrés laboral y engagement en colaboradores de una entidad financiera de la ciudad de Arequipa, 2021. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66695/Cuba\\_TAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66695/Cuba_TAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bakker, A. B. y Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, pp. 309-328.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). Las teorías de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 29, pp. 107 – 115. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>



- Betancourt, A. (2019). *Descripción y análisis de la estructura organizacional del cum. Caribeña de Ciencias Sociales*.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/03/estructura-organizacionalcum.html>.
- Demerouti, E. y Bakker, A. B. (2011). The Job Demands-Resources model: Challenges for future research. *South African Journal of Industrial Psychology*, pp. 37, 1-9.
- Elizalde, V. (2019). *Estrés y clima laboral en los trabajadores de Caja Huancayo del distrito de Tumbes, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- García, J. (2021). *Estrés laboral y Engagement en Trabajadores Jóvenes – Adultos del distrito de Huaral, 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62486/Garcia\\_CHJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62486/Garcia_CHJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, L., Labarthe, J., Ferreira, A., y Chiminelli, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES). *Ciencias Psicológicas*, Vol. 13(2), pp. 305–316. <https://doi.org/d87m>
- Harter, J. (2 de julio 2020). Historic Drop in Employee Engagement Follows Record Rise. *Workplace*.  
<https://www.gallup.com/workplace/313313/historic-drop-employee-engagement-follows-record-rise.aspx>
- Harter, J. (2 de julio 2020). Historic Drop in Employee Engagement Follows Record Rise. *Workplace*.  
<https://www.gallup.com/workplace/313313/historic-drop-employee-engagement-follows-record-rise.aspx>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Agrawal, S., & Plowman, S. K. (2019). The relationship between engagement at work and organizational outcomes: 2018 Q12 meta-analysis. Washington, DC: Gallup Inc.

- Hayes, B. (1999). *Diseño de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. Edit Oxford.
- Hayes, M., Chumney, F. y Buckingham, M. (2020). Global Workplace Study 2020: Full Research Report. ADP Research Institute. [https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2020/09/03130928/R0130\\_0920\\_v3\\_GWS\\_ResearchReport.pdf](https://www.adpri.org/wp-content/uploads/2020/09/03130928/R0130_0920_v3_GWS_ResearchReport.pdf)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
- Hobfoll, S. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings [Conservación de caravanas de recursos y entornos comprometidos]. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 116-122. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x>
- La República. (28 de mayo de 2019). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. Sociedad. <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- Loconi, L. (2021). Estrés laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Unidad De Gestión Educativa local Chiclayo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3456/1/TL\\_LoconiArrunateguiLenin.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3456/1/TL_LoconiArrunateguiLenin.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (19 de octubre de 2020). Occupational health: Stress at the workplace. *Questions and answers*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>
- Organización Mundial de la Salud (8 de octubre de 2021). Un informe de la OMS pone de relieve el déficit mundial de inversión en salud mental. Comunicados de prensa. <https://www.who.int/es/news/item/08-10-2021-who-report-highlights-global-shortfall-in-investment-in-mental-health>

- Organización Panamericana de la Salud. (13 de enero de 2022). Estudio advierte sobre elevados niveles de depresión y pensamientos suicidas en personal de salud de América Latina durante la pandemia. News. <https://www.paho.org/es/noticias/13-1-2022-estudio-advierte-sobre-elevados-niveles-depresion-pensamientos-suicidas-personal>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). *Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept*. In A. B. Bakker (Ed.) & M. P. Leiter, *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 10–24). Psychology Press.
- Serpa, L. (2021). Análisis de la relación entre el Bullying laboral y Engagement laboral. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Lima. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13270/Serpa\\_Rodriguez\\_Lucia\\_Carmita.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13270/Serpa_Rodriguez_Lucia_Carmita.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva, P. (2019). *El liderazgo como factor decisivo para el aumento de la productividad y minimización de rotación del personal*. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36687/SilvaPamplonaAngelicaPatricia2020.pdf?sequence=1>.
- 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. *PsiqueMag*, Vol. 2 (1). <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v2i1.101>
- Tamayo y Tamayo (2003) libro el proceso de la investigación científica evaluación y administración de proyectos de investigación cuarta edición [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)
- Trans Oceanic Life Insurance Company. (12 enero de 2019). 3 consecuencias de no contar con empleados comprometidos. <https://tolic.com/3-consecuencias-de-no-contar-con-empleados-comprometidos/>

## 7. ANEXOS

### ANEXO 1.

#### Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el Estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Territorio organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Territorio organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación significativa entre el estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específica.</b> Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Clima organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Estructura organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Territorio organizacional y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Escala de estrés laboral OIT-OMS (Adaptada por Sánchez, 2013) Ulltretch Work Engagement Scale (UWES17) en su versión al español por Schaufelli y Baker (2003)</p>

<p>de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Tecnología y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Falta de cohesión y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión Respaldo del grupo y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión Tecnología y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Falta de cohesión y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Respaldo del grupo y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p>	<p>dimensión Influencias del líder y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Tecnología y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Falta de cohesión y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p> <p>Existe relación significativa e inversa entre la dimensión Respaldo del grupo y el Engagement en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022.</p>	
---	--	--	--

## ANEXO 2.

### Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Desequilibrio resultante de la exigencias o tensiones las cuales afronta un individuo, frente a su capacidad de respuesta sea en un plano cognitivo o por sus capacidades (OIT, 2016).	<p>El estrés laboral en la organización es el estrés que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el trabajo. Que se genera por el desequilibrio entre la exigencia laboral o propia y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente.</p> <p>La medición de la variable se dio por medio del Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, en su versión de acceso libre cuyo puntaje es obtenido por medio de una escala ordinal de tipo Likert con siete opciones de respuestas que van desde Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7).</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Territorio organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo del grupo</p>	<p>1, 10, 11, 20</p> <p>2, 12, 16, 24</p> <p>3, 15, 22</p> <p>4, 14, 25</p> <p>5, 6, 13, 17</p> <p>7, 9, 19, 23</p> <p>8, 19, 23</p>	Ordinal
Engagement	Un estado a nivel mental establecido como positivo y gratificante respecto al trabajo, el cual establece un vínculo enérgico y afectivo hacia las labores, lo que impulsa una percepción óptima de las capacidades	<p>El engagement en la organización es el nivel de compromiso, pasión y estado mental positivo que muestra el colaborador al realizar sus funciones diarias.</p> <p>La variable medida a partir de la aplicación</p>	<p>Vigor</p> <p>Dedicación</p> <p>Absorción</p>	<p>1, 4, 8, 12, 15, 17</p> <p>2, 5, 7, 10, 13</p> <p>3, 6, 9, 11, 14, 16</p>	Ordinal

	<p>personales para el afronte de las demandas del contexto laboral (Schaufeli y Baker, 2003).</p>	<p>de la escala <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> – UWES17 de Schaufeli y Baker (2003) en su versión de acceso libre en español, cuyos puntajes son recolectados por medio de una escala ordinal de tipo Likert con seis niveles de respuestas: nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), regularmente (3), bastante veces (4), casi siempre (5) y siempre (6).</p>			
--	---	--	--	--	--

### ANEXO 3.

### INSTRUMENTOS

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL

Buen día, se le pide total sinceridad en su respuesta, ya que dicha encuesta se aplica con la finalidad de analizar el estrés laboral en el personal administrativo de la Institución administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022. Tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta marque con una X la que crea conveniente:  
Datos informativos:

Género:  M  F

Edad : .....

Grado de Instrucción : .....

Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	2	3	4	5	6	7

Nro.	Items	N	RV	O	AV	F	G	S
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1	Usted considera que se estresa, por no comprender la misión de la empresa.							
2	Usted considera que se estresa, porque la forma de trabajo de la empresa no es clara							
3	Usted considera que se estresa, porque las políticas generales de la institución impiden su buen desempeño							
4	Usted considera que se estresa, por la carencia de dirección de la organización-							
5	Usted considera que se estresa, porque su equipo de trabajo no tiene prestigio ni valor dentro de la empresa.							
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
6	Usted considera que se estresa, por rendir informes a sus jefes y subordinados							
7	Usted considera que se estresa, por el poco control sobre el trabajo que desempeña.							
8	Usted considera que se estresa, por el manejo de mucho papeleo dentro de la empresa.							
9	Usted considera que se estresa, porque está en las condiciones de controlar las actividades de su área de trabajo.							
10	Usted considera que se estresa, porque no respetan a sus jefes.							
<b>FALTA DE COHESIÓN Y RESPALDO DEL EQUIPO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
11	Usted considera que se estresa, porque su equipo de trabajo no colabora estrechamente.							
12	Usted considera que se estresa, porque su equipo de trabajo lo presiona demasiado.							
13	Usted considera que se estresa, porque su equipo de trabajo no respalda sus metas.							
14	Usted considera que se estresa, porque su equipo no le brinda protección ante las injustas demandas de trabajo que hacen los jefes.							
15	Usted considera que se estresa, porque su equipo no le brinda ayuda técnica							





## ANEXO 4.

### JUICIO DE EXPERTOS

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Piura

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Estrés Laboral

Autores del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar

Bach. Giomara A. Bravo Robles

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Lima, 4 de Mayo de 2022



Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
CLAD: 009750

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Moyobamba  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Engagement  
 Autor del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar  
 Bach. Giomara A. Bravo Robles

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Lima, 4 de Mayo de 2022

  
 \_\_\_\_\_  
**Doctor en Gestión Pública  
 Y Gobernabilidad  
 CLAD: 009750**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamanchumo Venegas Henry Ismael  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Estrés Laboral  
 Autores del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar  
 Bach. Giomara A. Bravo Robles

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 3 de Mayo de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
 DNI N°17968344

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Huamanchumo Venegas Henry Ismael  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo  
 Especialidad : Doctor en Ciencias Administrativas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Engagement  
 Autor del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar  
 Bach. Glomara A. Bravo Robles

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Lima 3 de Mayo de 2022



Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas  
 DNI N°17968344

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pozo Palomino Roberto Fabio  
 Institución donde labora : Institución Administradora de fondos de aseguramiento en salud del ejercito  
 Jefe del Departamento de Abastecimiento  
 Especialidad : Mg. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Engagement  
 Autor del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar  
 Bach. Giomara A. Bravo Robles

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

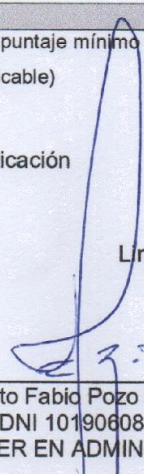
### V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación

### VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Lima 27 de Mayo de 2022

  
 Roberto Fabián Pozo Palomino  
 DNI 10190608  
 MAGISTER EN ADMINISTRACION

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pozo Palomino Roberto Fabio  
 Institución donde labora : Institución Administradora de fondos de aseguramiento en salud del Ejército  
 Jefe del Departamento de Abastecimiento  
 Especialidad : Mg. en Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Estrés Laboral  
 Autores del instrumento : Bach. Sheila E. Peralta Salazar  
 Bach. Giomara A. Bravo Robles

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION DE PLANIFICACION</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>GESTION DE PLANIFICACION</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>GESTION DE PLANIFICACION</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>43</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

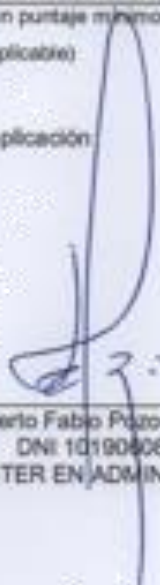
### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Lima 27 de Mayo de 2022

  
 Roberto Fabio Pozo Palomino  
 DNI: 10190408  
 MAGISTER EN ADMINISTRACION

## ANEXO 5.

### SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PRESENTADA A LA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DEL EJÉRCITO DEL PERÚ

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

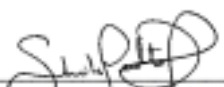
**SOLICITO: Autorización para  
Desarrollar proyecto de  
Investigación.**

Sr. Oscar A. De La Cruz Orbegozo  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**IAFAS – EP**

Nosotras, Peralta Salazar Sheila Estephany identificada con DNI N° 76425781 y Bravo Robles Giomara Angelica identificada con DNI N° 72979818, respectivamente, egresadas de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración / Programa académico Titulación, ante Ud. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que siendo actualmente, estudiantes egresadas de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración / Programa académico Titulación, solicitamos su autorización para realizar el trabajo de investigación en la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud del Ejército del Perú, titulado "ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DEL EJÉRCITO DEL PERÚ" para optar por el grado de LICENCIADAS en Administración. Esta investigación será de mucha utilidad ya que a través de los resultados de la investigación dispondrá de herramientas e información que ayudará a mejorar el desempeño laboral del personal de la institución.

Sin más que agregar, agradecemos anticipadamente la atención y tiempo que brinda a esta solicitud.

  
Sheila Estephany Peralta Salazar  
DNI 76425781

  
Giomara Angelica Bravo Robles  
DNI 72979818





## ANEXO 6.

### RESPUESTA DE AUTORIZACIÓN PRESENTADA A LA INSTITUCIÓN ADMINISTRADORA DE FONDOS DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DEL EJÉRCITO DEL PERÚ



IAFAS EP  
DPTO ADMTVO  
JESÚS MARÍA  
13 ABRIL 2022

#### **HOJA DE REPUESTA N° 158-2022/DPTO ADMTVO/IAFAS EP**

**Señoritas;**

Peralta Salazar Sheila Estephany

Bravo Robles Giomara Angelica

**ASUNTO** : AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración;

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes; para saludarlas cordialmente y a la vez dar respuesta a su solicitud; autorizando el desarrollo de su proyecto de investigación titulada: "Estrés laboral y Engagement en el personal administrativo de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en salud del Ejército del Perú, 2022", para obtener el título de Licenciadas en Administración, asimismo, se les indica que todo trato con el personal para fines de apoyo a su proyecto, debe ser coordinado con el Departamento Administrativo de la IAFAS-EP y en caso necesiten acceso a información de alguno los Departamentos de nuestra Institución, deberán presentar una solicitud formal en la que señalen exactamente el tipo de información requerida para evaluar la viabilidad de la misma.

Por lo anteriormente expuesto, se autoriza el apoyo a su crecimiento académico, brindándoles las facilidades correspondientes.



.....  
D-286720639-O+  
JULIO CESAR BANCAYAN FERNANDEZ  
MY EP  
JEFE DEL DPTO. ADMINISTRATIVO  
IAFAS-EP

## ANEXO 7.

### DOCUMENTO AUTENTICIDAD ENCUESTA REALIZADA

#### CUESTIONARIO ESTRES LABORAL Y ENGAGEMENT IAFAS EP



**De** Sheila Peralta Salazar <sheilaeperalta@gmail.com>  
**Destinatario** <compra.medicamentos@iafasep.gob.pe>  
**Fecha** 2022-04-20 12:10

Buenos días estimado(a) colaborador(a);

El motivo de la presente es para solicitar su apoyo con el llenado de los cuestionarios adjuntos lo que le tomará aproximadamente 25 minutos de su tiempo.

<https://docs.google.com/forms/d/1m1zwHPswCDIVb3LWwGo2CT9UBEH1vy1HVDJoXF9xODk/edit>

La información que se recoja será confidencial y no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los requerimientos académicos. Sus respuestas serán identificadas con un código y, por lo tanto, serán anónimas.

Su participación en esta actividad es voluntaria y puede dejar de participar en el momento que desee sin que esto lo perjudique de ninguna forma. Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Adicionalmente, si alguna de las preguntas le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al estudiante o de no responderla.

Tratándose de una actividad formativa no será posible obtener resultados de esta actividad pues su único fin es la formación del estudiante.

Si tiene preguntas adicionales sobre su participación en esta actividad puede contactar a Sheila Peralta Salazar o a Giomara Bravo Robles respondiendo a este mail.

Atentamente,

Sheila E. Peralta.

## ANEXO 8.

### EVIDENCIA DE LA ENCUESTA REALIZADA

---

compra.medicamentos@iafasep.gob.pe <compra.medicamentos@iafasep.gob.pe>  
Para: Sheila Peralta Salazar <sheilaeperalta@gmail.com>

25 de abril de 2022, 9:02

Adjunto imagen de cuestionario resuelto