



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en colaboradores
de una empresa dedicada al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Acevedo Torres, Eduardo Anselmo (orcid.org/0000-0002-6572-0485)

De La Cruz Cuse, Rosa Aurelia (orcid.org/0000-0002-0833-1993)

ASESOR:

Mgtr. Cueva Rojas, Manuel Eduardo (orcid.org/0000-0002-0402-8583)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Con mucho afecto dedicamos esta investigación a nuestras familias, quienes estuvieron y están siempre pendiente de nuestro progreso, brindándonos su aliento continuo a fin de que podamos cristalizar nuestros propósitos académicos.

Agradecimiento

En primer lugar, queremos agradecer a Dios que con su guía hace que las cosas se hagan realidad y con su luz ilumina nuestro entendimiento.

A nuestras familias que siempre estuvieron con la disposición necesaria para ayudarnos a recordar nuestros sueños y a luchar por ellos.

A todas las personas que contribuyeron de manera directa e indirecta para la realización de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Operacionalización de las variables	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos con respecto a los participantes	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	63

Índice de tablas

Tabla 1.	Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable estrés percibido	26
Tabla 2.	Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable engagement	27
Tabla 3.	Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	28
Tabla 4.	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio	29
Tabla 5.	Correlación de las variables estrés percibido y engagement	30
Tabla 6.	Correlación de las variables estrés percibido y satisfacción laboral	31
Tabla 7.	Correlación de las variables engagement y satisfacción laboral	32
Tabla 8.	Correlación de las dimensiones de estrés percibido y engagement	34
Tabla 9.	Correlación de las dimensiones de estrés percibido y satisfacción laboral	36
Tabla 10.	Correlación de las dimensiones de engagement y satisfacción laboral	38

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar la relación que existe entre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima. Para lo cual, la metodología fue de tipo básica, descriptiva, no experimental y correlacional. La muestra estuvo formada por 325 personas adultas, varones y mujeres de 18 a 65 años. El muestreo fue no probabilístico. Los instrumentos usados fueron La Encuesta de Estrés percibido (EEP-10) adaptado al español por Remor, la Utrecht Works Engagement Scale (UWES) de Bakker y Schaufeli; versión en español y la versión breve de la escala de satisfacción laboral adaptada por Boluarte y Merino. Se consiguió la correlación por medio del coeficiente Rho de Spearman, determinando que el estrés percibido se relaciona negativa y moderadamente con el engagement $Rho = -.530$, con un valor $p < .001$; asimismo el estrés percibido y la satisfacción laboral se relacionan negativamente $Rho = -.349$ y con un p valor $< .001$; sin embargo, por otra parte, se evidencio que el engagement se relaciona positivamente con la satisfacción laboral $Rho = .643$ y un valor $p < .001$.

Palabras clave: Estrés percibido, engagement, satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between perceived stress, engagement and job satisfaction in the workers of a company dedicated to the pharmaceutical industry in the city of Lima. For which, the methodology was basic, descriptive, non-experimental and correlational. The sample consisted of 325 adults, men and women from 18 to 65 years of age. Sampling was non-probabilistic. The instruments used were the Perceived Stress Survey (EEP-10) adapted to Spanish by Remor, the Utrecht Works Engagement Scale (UWES) by Bakker and Schaufeli; Spanish version and the short version of the job satisfaction scale adapted by Boluarte and Merino. Correlation was achieved through Spearman's Rho coefficient, determining that perceived stress is negatively and moderately related to engagement $Rho = -.530$, with a value $p < .001$; Likewise, perceived stress and job satisfaction are negatively related $Rho = -.349$ and with a p value $< .001$; however, on the other hand, it was evidenced that engagement is positively related to job satisfaction $Rho = .643$ and a value $p < .001$.

Keywords: Perceived stress, engagement, job satisfaction, workers.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés es, en la actualidad, una de las más frecuentes afecciones. Repercute en todas las personas sin distinción y se va incrementando, generando así un efecto negativo en el entorno laboral. El estrés amenaza tanto la salud física como psicológica de un individuo (López, 2019). Además, es considerada como una enfermedad laboral, la misma está asociada con los desórdenes mentales o de conducta, por tal motivo es considerada uno de las mayores problemáticas sanitarias en los colaboradores (De La Torre y Jenaro, 2019).

Se manifiesta cuando las capacidades del trabajador se ven sobrepasadas debido a las exigencias del puesto, esto le causa insatisfacción en el trabajo, afectando el desempeño y la salud, creando un ambiente de trabajo negativo y a la vez empeorando las relaciones con los compañeros (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

En un estudio se encontró que el 45% de los trabajadores de empresas en España experimentan estrés laboral, mientras que a nivel latinoamericano el porcentaje más alto de estrés se concentra en Venezuela con un 63%, seguido de Ecuador con 54 por ciento y con 49 por ciento el país de Panamá. Mientras que el índice de estrés en Colombia es de 29% y en Perú el 26% respectivamente (Mejía et al 2019).

Una encuesta realizada por la Escuela Administración de Negocios para graduados, ESAN (2021) refiere que a nivel nacional el 70% de los colaboradores peruanos se encuentran estresados en el trabajo debido a la pandemia, competitividad y entorno laboral, por tal motivo enfrentan niveles de estrés difíciles de manejar, así como situaciones de depresión, ansiedad y malestar físico, reduciendo su concentración laboral. Por tanto, la capacidad productiva de los colaboradores durante episodios estresantes decrece en un 41% (Zuckerman, 2020).

Asimismo, los estudios muestran que sólo alrededor del 30% de los empleados sienten engagement hacia sus organizaciones, un estudio del Instituto del Engagement encontró que la falta de empleados con engagement le cuesta a las empresas en los Estados Unidos en montos en dólares de 450 a 550 mil millones por año. Además, los empleados comprometidos propician no solo una

mejor productividad sino la optimización en el cumplimiento de los objetivos empresariales; sólo el 70% se identificó con la empresa (BMA Group, 2022).

De otro modo el ritmo de vida tan estresante de hoy en día, está afectando grandemente la salud mental del talento humano, a causa de ello actualmente conseguir la satisfacción laboral de los colaboradores es un reto para las corporaciones (Durand, 2022). Por otro lado, conseguir que sea agradable ese enorme tiempo que pasan la mayoría de personas en sus centros laborales hasta hace poco no era un tema de importancia (INFOBAE, 2019) además, afirma que como resultado de una encuesta realizada entre trabajadores argentinos se llegó a la cifra de 54 % de encuestados incómodos con su ambiente laboral.

A fin de evaluar el grado de satisfacción con respecto a su empleo por parte de trabajadores españoles en un informe realizado por Workmonitor de Randstad mostró los siguientes resultados: El 51% considera que desempeña su trabajo perfecto. En cuanto al sexo, el 52% de los hombres dice tener el empleo ideal, mientras se nota un descenso en mujeres al 50%. Aunque estas cifras están por debajo de la media europea que cuenta típicamente con 54%, pero son superiores a las de Francia (50%), las de Inglaterra (43%) y también de Grecia (36%). A la vez este estudio muestra que, en cuanto a la satisfacción laboral, las naciones con ambientes más felices son Dinamarca con 67% y Noruega con un 65% (Randstad, 2017).

Después de encuestar a una agrupación de trabajadores peruanos se obtuvieron los siguientes resultados: El 30% de encuestados se mostró muy satisfecho con su actual trabajo, el 49% está ligeramente satisfecho y el 21% no denota ningún grado de satisfacción; a la vez, se determinó que el 32% de trabajadores encuestados indican que su empleo les facilita hacer línea de carrera y crecer personalmente; no obstante, el 12% refiere no tener oportunidades de desarrollo laboral (Lee Hecht Harrison – DBM Perú, 2018).

Ante esta situación se hace necesario que las empresas consideren el contar con el factor humano satisfecho como parte fundamental del éxito deseado (Sánchez y García, 2017). Muchos autores coinciden en que la satisfacción laboral se define como un cúmulo de emociones que se generan en los colaboradores de

acuerdo a las vivencias tanto individuales como organizacionales que les produce bienestar (Pedraza, 2020).

En estos tiempos tan agitados la satisfacción laboral ha sido tomado con mucho interés, debido a que el talento humano es indispensable para lograr los objetivos en las organizaciones (Salazar y Ospina, 2019).

La satisfacción laboral es un asunto crucial debido a que su ausencia genera grandes problemas dentro de las organizaciones (Estrada y Gallegos, 2021). De acuerdo a un sondeo realizado por el portal PQS, señala que un colaborador satisfecho genera una productividad de hasta un 40%, añadido a ello puede llegar hasta un 80% en creatividad e innovación (Guzmán, 2020).

Teniendo en cuenta lo planteado anteriormente, es prioritario seguir profundizando en la investigación acerca del estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en la ciudad de Lima. Por tanto, teniendo en cuenta lo analizado, la presente investigación se basará en la siguiente pregunta: ¿Qué relación existe entre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima?

La justificación de esta investigación tiene significación teórica debido a que ahonda en la investigación sobre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral, respaldando criterios e ideas actuales, indicando su necesaria investigación a nivel nacional e internacional; cuenta con fundamentación práctica a causa de que se consiguió identificar información estadística lo cual podría servir para futuros proyectos, importancia a nivel metodológico debido a que se analizarán las hipótesis en base a instrumentos validados y confiables, este estudio servirá de información para otros estudios que pretendan hacer estudios sobre la relación de las variables indicadas en otros contextos. En cuanto a la relevancia social este estudio aportará en la implementación de futuros trabajos que permitan reconocer a trabajadores que presenten comportamientos de estrés percibido, engagement y satisfacción laboral, contribuyendo a su bienestar, brindando un ambiente ideal y productivo los cuales les brindaran beneficios organizacionales y personales.

Por tal motivo nuestro principal objetivo será determinar la relación que existe entre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de

Lima. Como objetivos específicos se presentan de la siguiente manera: a) Identificar las correlaciones entre los componentes de Estrés percibido y engagement. b) Identificar las correlaciones entre las dimensiones de estrés percibido y satisfacción laboral. c) Identificar la asociación entre las dimensiones de engagement y satisfacción laboral.

Tomando como base los objetivos propuestos, la hipótesis general que se planteará del tema será: Existe relación inversa y significativa entre Estrés percibido y Engagement, Existe correlación inversa y negativa entre Estrés percibido y Satisfacción laboral, Existe asociación significativa y directa entre Engagement y satisfacción laboral, en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima. Además, se plantean como hipótesis específicas: Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones de Estrés percibido y las dimensiones de Engagement, Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones de Estrés percibido y los componentes de Satisfacción laboral, Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de Engagement y las dimensiones de satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional en cuanto a la correlación existente entre el constructo estrés y engagement. Solorzano y Martínez-Moreno (2022) realizaron una investigación, donde uno de sus objetivos fue llegar a comprobar la correlación de las variables engagement y estrés percibido en colaboradores de centros de deportes fitness. El diseño utilizado fue descriptivo y correlacional, en una muestra de 106 usuarios de Murcia, España de sexo masculino y femenino, con un promedio de 19 hasta 60 años. Se aplicaron la encuesta de Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en la versión corta (Schaufeli y Bakker, 2003) y para medir el estrés percibido se utilizó el Perceived Stress Scale (PSS) (Cohen, Kamarck, y Mermelstein, 1983). En esta investigación se concluyó que el engagement se correlacionó de forma negativa y débil ($r = -0,219$; $p = .024$) con el estrés percibido determinando que a más alta la intensidad del engagement, el estrés percibido será menor.

En esta línea, Miranda et al. (2020) realizaron una investigación donde se buscó establecer la correlación existente entre estrés percibido y el engagement laboral en empleados públicos de Córdoba, Argentina. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional, cuya muestra fue de 286 participantes varones y mujeres, de 24 a 63 años. Los instrumentos empleados, fueron la versión en español de la Escala de Compromiso laboral de Utrecht (UWES) (Spontón et al., 2021) y la versión en castellano de la Escala de Estrés Percibido (PSS-10) (Campo-Arias et al., 2009). En esta investigación se determinó que la correlación existente entre el estrés percibido y el engagement fue significativa ($r = -.37$, $p < .0001$), es decir, existe una asociación negativa y débil entre el estrés percibido y el engagement, de manera específica el estrés se asoció de manera negativa y moderada con el “vigor” ($r = -.42$, $p < .0001$), de manera negativa y débil con “dedicación” ($r = -.39$, $p < .0001$) y con “absorción” ($r = -.26$, $p < .001$).

Por su parte, Ferraz (2020) efectuó una investigación cuyo diseño fue descriptivo correlacional, donde los participantes fueron el equipo de enfermería del área de operaciones del hospital universidad Doctor Negrín y el edificio hospitalario de aislamiento materno de España de ambos sexos de 29 a 64 años y uno de sus objetivos fue distinguir si existe la asociación existente entre el estrés percibido y

satisfacción laboral de 143 participantes, dicho estudio fue realizado con la encuesta de Satisfacción Laboral aplicado por Meliá y Peiró y la escala del estrés percibido (PSS) de Cohen, Kamarck, y Mermelstein. El estudio demostró una relación débil, inversa y significativa entre ambas variables ($\rho=-,233$, $p<,05$). Es decir, que al elevarse la intensidad de una variable la otra disminuye.

Por otro lado, Mendoza-Vega et al. (2020) a fin de determinar la relación existente entre los componentes del Engagement y satisfacción laboral llevaron a cabo un estudio con empleados operativos de la empresa de transporte Cotrascal de Bucaramanga, Colombia. Se utilizó el diseño correlacional, cuya muestra fue de 100 empleados operativos de ambos sexos. Se usaron los instrumentos encuesta de Satisfacción Laboral (Meliá y Peiró, 1989) y La Escala de Utrecht de Engagement (UWES-17; Schaufeli et al., 2022). En esta investigación se concluyó una correlación baja entre los componentes vigor y relación con los superiores ($\rho=0,331$), vigor y trabajo ($\rho=0,331$), vigor y condiciones laborales ($\rho=0,201$), vigor y participación en las decisiones ($\rho=0,299$), vigor y reconocimiento ($\rho=0,317$); dedicación y relación con los superiores ($\rho=0,301$), dedicación y trabajo ($\rho=0,297$), dedicación y condiciones laborales ($\rho=0,071$), dedicación y participación en las decisiones ($\rho=0,328$), dedicación y reconocimiento ($\rho=0,195$), absorción y relación con los superiores ($\rho=0,328$), absorción y trabajo ($\rho=0,174$), absorción y condiciones laborales ($\rho=0,141$), absorción y participación en las decisiones ($\rho=0,292$), absorción y reconocimiento ($\rho=0,299$).

Otros investigadores, como Ofei-Dodoo et al. (2020) en un estudio realizado, teniendo como propósito definir el vínculo existente entre los constructos: engagement y satisfacción laboral, entre los gerentes de residencias de medicina familiar en los Estados Unidos. Empleando un diseño correlacional, en la cual se utilizó como muestra a 511 personas de ambos sexos. Fueron utilizados los instrumentos: las escalas (UWES-9, Schaufeli et al., 2006) y de Satisfacción Laboral (Spector, 1985). En esta investigación se concluyó que el engagement se correlacionó en forma moderada y positiva con la satisfacción laboral ($r=.513$, $p<.001$).

Ren et al., (2022), realizaron una investigación en donde uno de sus objetivos fue determinar la relación que se produce entre las variables engagement laboral y satisfacción laboral en profesores de educación física en escuelas primarias rurales y escuelas secundarias en la provincia de Hunan, China. Se empleó el diseño correlacional, cuya muestra fue de 530 participantes de ambos sexos. Las herramientas utilizadas fueron, la versión simple de la Escala de Work engagement de Utrecht, UWES-9, elaborada por Schaufeli et al. (2006) y la escala de satisfacción laboral elaborada por Schriesheim y Tsui (1981). En esta investigación se determinó una relación moderada, positiva y relevante en las variables satisfacción laboral y work engagement ($r = .441$, $p < .01$).

En esta línea; Nava-Gómez et al. (2019) en un estudio realizado en el cual tuvieron como propósito medir la asociación existente en engagement y satisfacción laboral en personas dedicadas al trabajo de salud en Baja California, México. El diseño empleado fue correlacional, cuya muestra fue de 71 personas, todos ellos empleados de cinco hospitales de la parte norte de México. Para lograr este fin se usaron como instrumentos la versión del Utrecht Work Engagement Scale en español (UWES-15) elaborada por Wilmar Schaufeli y la encuesta General de Satisfacción (Warr, Cook y Wall, 1979). En esta investigación concluyeron que entre ambas variables existe una asociación positiva, alta y de relevancia estadística ($r = .670$; $p < .01$). Con respecto a la vinculación entre los componentes de las variables satisfacción y engagement laboral, se obtuvieron los siguientes resultados: vigor y factores intrínsecos ($r = .573$; $p < .01$) relación moderada, vigor y factores extrínsecos ($r = .447$; $p < .01$) relación moderada, dedicación y factores intrínsecos ($r = .676$; $p < .01$) relación alta, dedicación y factores extrínsecos ($r = .571$; $p < .01$) relación moderada, absorción y factores intrínsecos ($r = .699$; $p < .01$) relación alta, absorción y factores extrínsecos ($r = .580$; $p < .01$) relación moderada. Por ende, notamos entre los componentes del engagement y de satisfacción laboral una asociación significativa y positiva.

En el ámbito nacional con respecto a la asociación entre estrés percibido y engagement, Peña (2021) con el fin de identificar la vinculación existente en las variables, realizó un estudio donde participaron 152 colaboradores de tres empresas de transporte y carga privadas de Lima y Callao, el diseño fue

correlacional, se hizo uso de la versión de la escala de estrés percibido EEP-10 en español (Campo-Arias, Bustos-Leiton, y Romero-Chaparro, 2009) y la escala Utrecht Work Engagement (UWES-17; Schaufeli et al., 2003), obteniendo como resultado en dicha investigación una correlación negativa y significativa ($\rho = -.276, p < .001$). Asimismo, se logró determinar la existencia de una correlación negativa y débil entre los componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) y el estrés, con valores de ($\rho = -.235, p = .004$); ($\rho = -.211, p = .009$); ($\rho = -.209, p = .010$) respectivamente.

Del mismo modo, Quispe (2018) en un estudio realizado en el cercado de Lima, cuyo principal objetivo fue encontrar en vínculo existente entre el engagement y estrés laboral en el personal de una empresa de Call center, conformada por 180 trabajadores, la metodología responde a un modelo transversal-correlacional, además, hizo uso de los instrumentos: Escala Utrecht (UWES) de Schaufeli y Bakker y la encuesta de Estrés Laboral de la OIT – OMS. Se identificó que el estrés laboral se vincula de forma negativa y débil con el engagement ($Rho = -.361, p < .05$), afectando la calidad de vida laboral, el desempeño, el crecimiento competitivo y las motivaciones de los trabajadores.

Mientras, García (2021) realizó un estudio básico, con un enfoque de tipo correlacional, no experimental, cuantitativo y transversal a fin de identificar la vinculación dada entre el engagement y el estrés laboral en jóvenes y adultos trabajadores de Huaral. Para lo cual se usaron, el cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y la encuesta de bienestar en el trabajo (UWES). Se trabajó con una muestra de 203 trabajadores adultos y jóvenes. Resultando una asociación inversa, débil y significativa ($r = -0.221, p = 0.048 < 0.05$) entre ambas variables; demostrándose que a mayores niveles de estrés laboral habrá menor intensidad de engagement y viceversa.

En el distrito de San Miguel, De Souza Ferreira (2018) en un estudio realizado de diseño descriptivo correlacional en trabajadores de una institución educativa privada, a fin de calcular la asociación entre engagement y satisfacción laboral, en el estudio se aplicaron los instrumentos: La escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-9) y la escala de satisfacción laboral versión breve de Warr, Cook y Wall, adaptación peruana realizada por Boluarte y Merino

en el año 2015. Se aplicaron los instrumentos a 150 colaboradores y se concluyó que había una relación significativa, positiva y débil entre engagement y satisfacción laboral ($\rho=,350$; $p<,01$).

Además, Agurto et al. (2020) realizaron una investigación, a fin de conocer la asociación que existe entre el engagement ocupacional y la satisfacción laboral. Se hizo uso de un diseño de tipo correlacional, cuya muestra fue de 201 trabajadores pertenecientes al personal operativo de una empresa en Piura. Fueron usados como instrumentos la Escala de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró y la Escala de Engagement de Utrecht (UWES-17). En esta investigación se concluyó que la correlación mostró una correlación lineal muy fuerte y significativa entre el engagement y la satisfacción laboral del personal operativo de esta empresa agroexportadora ($\rho=,814$; $p<=,01$).

Con respecto a la variable estrés percibido, esta se define como una respuesta de adaptación en donde la persona ante un evento estresor busca integrarse a una nueva circunstancia o contexto; es decir, el ser humano percibe que un evento determinado supera sus recursos personales, afectando su homeostasis o equilibrio emocional (Cohen et al., 2007). Asimismo, Remor (2006) refiere que el estrés percibido puede evidenciarse en niveles, el cual referencia el grado en el cual la persona percibe su vida como extenuante o inmanejable.

Mediante el modelo transaccional del estrés y el afrontamiento (Folkman et al., 1986) se refiere a la asociación entre las personas con el medio ambiente como dinámica, bidireccional y recíproca. Estas transacciones dependen en gran medida de los efectos de los factores estresantes, que son las demandas de un entorno interno o externo que perturban el equilibrio del bienestar psicológico y físico de un individuo y requieren una acción para restablecer el equilibrio. Cuando el ser humano se enfrenta a un factor estresante, el modelo transaccional de estrés y afrontamiento sugiere que las personas se enfrenten a tales interrupciones mediante el uso de procesos que se afectan incesantemente entre sí. En la etapa de evaluación primaria, una persona evalúa si un factor estresante es una amenaza o un desafío para sus metas o bienestar, lo que a su vez influye en sus cogniciones

y emociones. En la etapa de evaluación secundaria, uno evalúa si puede hacer frente a la situación (Saidy, 2022).

En base a la teoría antes mencionada se crea la escala de estrés percibido, la cual es un instrumento psicológico de 10 ítems ampliamente utilizado para determinar la percepción de estrés (Cohen, Kamarck y Mermelstein, 1983). La versión en español fue extraída de un estudio de validación sobre adultos en España. Esta escala determina la percepción de los individuos sobre el grado en que una determinada situación en la vida se considera estresante (Remor, 2006).

Cabe precisar que esta escala de estrés percibido presenta dos procesos tales como: la valoración cognitiva y la capacidad de afrontamiento. Con respecto a la evaluación cognitiva se indica que este proceso se da de forma continua y automática ante las variadas situaciones que los seres humanos enfrentan diariamente; en este proceso la persona da un valor automático al significado de la interacción con su entorno (a esto se denomina transacción) lo cual puede llevar a percibirlo como positivo, estresante o irrelevante. Posteriormente, está el afrontamiento en donde el individuo después de una situación estresante responde a una pregunta ¿qué puede o debe hacer? En dicha pregunta, el ser humano se orienta al problema o a la regulación emocional. Finalmente, está la reevaluación, en donde se evalúan los procesos anteriores, esto ayuda a hacer correcciones para llegar a la homeostasis (Lazarus y Folkman, 1984).

Por otro lado, se tiene que tomar en cuenta que, si una situación problemática excede a los recursos personales del individuo, habrá un estrés percibido; caso contrario si los recursos de dicha persona igualan o superan a dicha situación problemática, no habrá una situación estresante percibida. Además, se indicó que las respuestas de los individuos al estrés varían debido a las diferencias individuales, por ende, el estímulo no es suficiente para definir al estrés, sino que también intervienen los esquemas o aspectos psicológicos de la persona (Lazarus y Folkman, 1984).

Con respecto a las consecuencias del estrés percibido, los eventos de vida potencialmente estresantes hacen mayor la posibilidad de enfermedad cuando una persona se da cuenta de que estos eventos están más allá de su capacidad de

adaptación (Cohen y Janicki-Deverts, 2012). Es así como la percepción del estrés puede provocar estados afectivos negativos como sentimiento de ansiedad y depresión con efectos directos sobre patrones fisiológicos y conductuales que afectan el proceso de la enfermedad (Cohen et al., 2007). En relación al trabajo, el estrés podría conducir al desarrollo de síntomas mentales, cognitivos o conductuales agudos, o trastornos psiquiátricos, incluida la depresión (De Boer et al., 2011).

Con respecto a la variable engagement, Kahn (1990) define como la participación simultánea y la autoexpresión preferida de una persona en conductas laborales que promuevan el compromiso con el trabajo y los demás, la presencia personal (física, cognitiva y emocional), así como un desempeño de un papel activo y completo.

Por otro lado, el engagement ha sido conceptualizado y utilizado como un constructo motivacional; además, se genera cuando los colaboradores alcanzan un óptimo y satisfactorio estado mental, vinculado al trabajo y sus características son: vigor, dedicación y absorción (Schaufeli et al., 2002). Hablar de vigor es referirse a niveles altos de energía, disposición, resiliencia y deseo de esforzarse en el trabajo, participación y persistencia en el trabajo, e incluso ante obstáculos o dificultades (Schaufeli et al., 2002; Dai et al., 2019).

La dedicación, la cual es el orgullo por lo que hacen, entusiasmo e inspiración por su trabajo, en otras palabras, es la participación emocional en el trabajo con desafío y significado (Karatepe et al., 2021), otros refieren que es una fuerte implicación en el propio trabajo (Pollak et al., 2017).

La absorción, el cual está relacionado con el componente cognitivo, en donde el trabajador está inmerso y optimista en su trabajo, en otras palabras, se refiere a la concentración total de un individuo y su profundo ensimismamiento en el trabajo, de tal manera que el tiempo transcurre rápido y es difícil desconectarse del trabajo (Haldorai et al., 2021), otros agregan que es un estado agradable de inmersión total en el propio trabajo (Schaufeli y Bakker, 2004).

A manera de resumen, el vigor constituye niveles elevados de energía y resiliencia durante el trabajo, la dedicación trae consigo una fuerte participación al trabajar y experiencias como entusiasmo, el desafío y el sentido de importancia, mientras que la absorción refiere una concentración plena y el feliz involucramiento en el trabajo (Bakker, 2011). Por lo tanto, el engagement en el trabajo puede considerarse una construcción positiva, afectivo-motivacional, y los empleados que están muy comprometidos con su trabajo pueden describirse como exhibiendo altos niveles de energía, entusiasmo y dedicación a su trabajo (Schaufeli & Bakker, 2010), además es beneficioso para el crecimiento del binomio colaborador y empresa (Ahmed, 2019).

Uno de los modelos más destacados para explicar las causas del engagement laboral viene a ser el modelo de recursos y demandas laborales. Hay dos categorías generales de factores de estrés relacionados con el trabajo, es decir, demandas y recursos en el trabajo, que pueden aplicarse a distintos entornos laborales (Bakker y Demerouti, 2007). Las demandas laborales son las facetas de tipo físico, psicológica, social u organizacional del trabajo que precisan tanto del esfuerzo físico como psicológico del trabajador, (Bakker et al., 2007). Cuando son altos, pueden provocar tensión y sus costos fisiológicos y psicológicos están asociados, (Demerouti et al., 2001). Por lo tanto, si se hace referencia a los recursos laborales se está haciendo mención al trabajo en sus facetas físicas, psicológicas, sociales u organizacionales, que logran aminorar las demandas laborales, así como los costos fisiológicos y psicológicos vinculados; son prácticos para conseguir las metas laborales; animar el desarrollo personal, el aprendizaje y el progreso (Bakker y Demerouti, 2007; Schaufeli, 2017).

Otra percepción del modelo de recursos y demandas laborales es que son dos procedimientos psicológicos alternos diferentes que ejercen un papel en el proceso de la tensión y la motivación laboral (Bakker y Demerouti, 2007). Un proceso energético cognitivo (estrés) desencadenado por exigencias laborales crónicas y falta de recursos agota los recursos mentales y físicos de los empleados (Bakker y Demerouti, 2007). Esto puede provocar el agotamiento de la energía cognitiva, lo que lleva al agotamiento y sus resultados adversos, como mala salud, ausencia y bajo rendimiento (Schaufeli, 2017). Un proceso motivacional

desencadenado por los recursos laborales da como resultado que los empleados se sientan con mucha energía y comprometidos. Posteriormente, un alto engagement en el trabajo conduce a mejores resultados organizacionales, incluida la capacidad de trabajo y un excelente desempeño (Schaufeli y Taris, 2014; Bakker y Demerouti, 2007).

También podría indicarse como el engagement en el trabajo, muestra el grado de dedicación de un trabajador en la tarea que realiza (Schaufeli et al., 2002). El engagement es un parámetro significativo relacionado con el desempeño (Kahn, 1990) que permite a los trabajadores producir resultados valiosos incluso en entornos laborales estresantes (Britt et al., 2001).

Cabe precisar la importancia del engagement laboral en las organizaciones, ya que los empleados con engagement son vigorosos, con un elevado nivel de energía y resiliencia mental, dedicados con un sentido de inspiración, entusiasmo y orgullo, y absortos con una concentración total y profunda hacia el trabajo (Teo et al., 2020). Los empleados con engagement voluntariamente invierten esfuerzo en el trabajo y están continuamente involucrados incluso cuando enfrentan obstáculos (Ojo et al., 2021), demuestran un excelente servicio al cliente (Karadas & Karatepe, 2019).

Diversos estudios han encontrado cada vez más que el engagement en el trabajo no es un fenómeno estático, ya que puede fluctuar a diario (Bakker, 2014, Breevaart et al., 2014). Es decir, el engagement de un colaborador puede cambiar rápidamente en la organización de acuerdo a la conducta del liderazgo.

En cuanto al instrumento satisfacción laboral, este se define como los sentimientos o emociones positivas que conectan a los trabajadores con su función. Un empleado experimenta satisfacción laboral a través de la estabilidad laboral, el desarrollo y crecimiento profesional y un cómodo balance entre el empleo y la vida privada.

El estrés en el trabajo conduce al agotamiento al disminuir la habilidad del colaborador para lograr las demandas laborales. En comparación, una carga de trabajo manejable brinda oportunidades para mejorar las habilidades existentes y

tener éxito en nuevas áreas de actividad (Maslach y Leiter, 2016). Asimismo, la satisfacción laboral es definida por otros autores como un juicio apreciativo positivo que los individuos hacen sobre sus trabajos y entorno laboral (Weiss, 2002). Además, al definir la satisfacción laboral frecuentemente se la califica como una actitud o sentir sobre el trabajo y las experiencias de uno en ese ámbito; podría decirse que es un componente que de manera personal determina los sentimientos y afectos manifestados por una persona tocante a su trabajo.

Los bajos niveles de satisfacción laboral concurren a la depresión y el agotamiento (Maslach y Jackson, 1981), al deseo de abandonar el lugar de trabajo (Fisher, 2011), además, es un factor protector contra el burnout y los efectos contrarios del estrés laboral (Kumar, 2008).

La teoría de dos factores formulada por Herzberg (1959) postula dos tipos de dimensiones laborales, un grupo formado por factores extrínsecos y otro grupo de factores intrínsecos. De acuerdo a este modelo bifactorial, la insatisfacción laboral puede ser prevenida o evitada por estos dos factores, pero no tienen la facultad de determinarla, puesto que son los factores intrínsecos quienes la delimitan. Por consiguiente los factores intrínsecos ocasionan la satisfacción laboral, mientras que los factores extrínsecos propician la insatisfacción laboral, (Boluarte y Merino, 2015), asimismo, los componentes de la satisfacción laboral a las que hacen referencia Warr, Cook y Wall (1979) muestran que las facetas tratadas por la satisfacción intrínseca son aquellas que derivan de su interior con respecto a reconocimientos laborales, responsabilidades, etc. mientras que la satisfacción extrínseca es motivada por su agrado con respecto a aspectos como los horarios, sueldos, infraestructura, etc. Además, acorde a estudios realizados (Herzberg, 1954, citado en Boluarte y Merino 2015) señala que la satisfacción laboral se determina por situaciones extrínsecas relacionadas con la persona, entre las que podrían estar, labores monótonas, así como también, normativas de la empresa. Asimismo, afirma que se identifica con lo que se denomina factores de higiene, en el que están comprendidos: El estatus, los sueldos, protección laboral, etc. Se conseguirá una satisfacción de éxito mediante una combinación acertada de estos factores extrínsecos e intrínsecos.

Para cualquier organización, la satisfacción laboral es la llave del éxito. Actualmente, hay muchos estudios sobre la influencia creada por la satisfacción laboral, que muestran que los empleados con mayor satisfacción laboral se desempeñan mejor que aquellos con menor satisfacción laboral (Naiyananont y Smuthranond, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

El estudio realizado fue de una naturaleza básica pues tuvo como propósito identificar, explicar y estudiar los fenómenos de interés y facilitar el desarrollo que contribuya al conocimiento de las teorías existentes (Ñaupas et al., 2018). Asimismo, Ato (2013) afirma que se da la condición de empírica en la investigación ya que quiere entender una realidad o fenómeno tal cual es. Arias (2019) agrega que es la investigación basada en los hechos percibidos mediante la experiencia sensorial.

El enfoque fue cuantitativo, a causa de que se hizo uso de métodos y técnicas cuantitativas, con respecto a ello, Ñaupas et al., (2018) establecen que el enfoque cuantitativo se efectúa mediante la recopilación y observación de la información para responder las interrogantes vinculadas a la investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además (Ulloa et al, 2017) indican que esto se logra basándose en la cuantificación de las variables y determinadas herramientas de investigación, agregando a ello el empleo de estadísticas tanto descriptivas como inferenciales.

Diseño

Dado que no se manipularon las variables en este estudio, fue no experimental. Por lo que las variables se miden en un solo lapso de espacio y tiempo son de corte transversal. (Hernández y Mendoza, 2018).

Se efectuó este estudio aplicando un diseño de asociación, con la finalidad de identificar la asociación que pueda existir entre las variables, al respecto. Sánchez et al. (2018) indicaron que el objetivo del diseño de investigación correlacional es estimar los niveles de relación estadística en las variables estudiadas. de manera práctica, facilita monitorear las variables y el grado de correlación entre ellas.

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Estrés Percibido

Definición conceptual: Es la reacción automática que genera una persona ante un determinado desequilibrio causado por condiciones internas o externas extenuantes, ante esto se ponen de manifiesto: la capacidad de afronte y la valoración cognitiva. (Remor, 2006).

Definición operacional: Son las puntuaciones obtenidas mediante el cuestionario de Estrés Percibido (EEP-10), elaborado por Cohen, Karmack y Mermelstein en el año 1983 y adaptado al español por Remor en el 2006.

Dimensiones: Cuenta con 2 dimensiones: Capacidad de afrontamiento (en realidad se refiere a la incapacidad que tiene la persona para afrontar situaciones desesperadas), (6 ítems) y valoración cognitiva (4 ítems).

Escala de medición: Se usó la escala de medición de tipo Likert, conformada por 10 ítems, con un nivel de medición de tipo ordinal.

Variable 2: Engagement

Definición conceptual: El engagement, llamado también compromiso laboral viene a ser un estado mental de satisfacción, positivo y con conexión laboral (Salanova y Schaufeli, 2004). Además, permite a la persona adaptarse mejor a su entorno laboral (Juárez, 2015).

Definición operacional: Son las puntuaciones expresadas a través de la Encuesta de Bienestar en el Trabajo UWES 17 elaborado por Schaufeli & Bakker (2003), adaptada en el Perú por Cárdenas en el año 2016.

Dimensiones: Tiene como sus componentes: Vigor (6 ítems), Dedicación (5 ítems) y Absorción (6 ítems). Los colaboradores comprometidos se sienten plenos de energía (vigor), fuertemente involucrados en su trabajo (dedicación) y de continuo, bastante enfrascados y alegremente absortos en sus actividades laborales (absorción).

Escala de medición: Con una escala de medición Likert con tipo de respuesta (0: ninguna vez - 6: todos los días). Cuenta con 17 ítems y el nivel de medición de tipo ordinal.

Variable 3: Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral.

Definición conceptual: Viene a ser la forma en la que una persona pone de manifiesto su bienestar hacia el trabajo. Faya Salas et al (2018) muestran que es la respuesta afectiva referente a la labor desempeñada mediante emociones, sentimientos o actitudes.

Definición operacional: En cuanto a la variable de estudio esta fue calculada por las puntuaciones obtenidas mediante la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral realizada por Warr, Cook y Wall (1979), adaptación peruana por Alicia Boluarte y César Merino (2015).

Dimensiones: Como dimensiones tiene: Factores intrínsecos (6 ítems) y Factores extrínsecos (4 ítems).

Escala de medición: Con una escala de medición Likert. Cuenta con 10 ítems y el tipo de medición es ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Se define la población como un grupo de personas relacionadas con el tema de investigación para recopilar información para la investigación y que tienen características cualitativas comunes (Ñaupas et al. 2018).

La población estudiada para esta exploración estuvo constituida por 880 trabajadores de ambos sexos de una empresa dedicada al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima.

Criterios de inclusión

- Se consideró: personas adultas, varones y mujeres, de 18 a 65 años, trabajadores del rubro farmacéutico y que vivan en Lima.

Criterios de exclusión

- Aquellos que no estaban en el rango etario y los que no pertenecieran al rubro farmacéutico.

Muestra

Viene a ser un subconjunto de elementos que representan un conjunto, como explican (Otzen y Manterola, 2017) se obtiene una porción de la población utilizada para la aplicación y ésta exhibe características útiles para la investigación. La muestra mínima para este estudio debiera ser de 262 trabajadores de una empresa dedicada a la industria farmacéutica de la ciudad de Lima. Se calculó la muestra con el programa G*Power (Faul et al. 2009), considerando para su estimación los siguientes datos: error alfa de 0.05; potencia estadística 0.95 y tamaño del efecto $r=0.2$, para el presente estudio se trabajó con 325 participantes.

Muestreo

Como señalan (Otzen y Manterola, 2017) es aplicado el muestreo para obtener un subgrupo, con la finalidad de encontrar ciertas propiedades de la población a estudiar. Por lo tanto, se aplicó un método de muestreo no probabilístico y por conveniencia para seleccionar a aquellos que tuvieron acceso y aceptaron participar en el estudio en base a criterios inclusivos como exclusivos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este proyecto se utilizó el método de encuesta que Sánchez et al, (2018) lo define como el procedimiento en el cual a través de preguntas o reactivos se ejecuta un instrumento de recopilación de datos a fin de obtener datos reales en una muestra determinada.

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

- **Nombre de la prueba:** Escala de estrés Percibido (EEP-10)
- **Autores:** Cohen, Karmach y Mermelstein (1983)
- **Adaptación y traducción al español:** Eduardo Remor (2006)
- **Adaptación en el Perú:** Bustíos, M. (2019)
- **Procedencia:** EE. UU

- **Año:** 1983
- **Tiempo de aplicación:** 10 minutos
- **Estructuración:** 2 componentes - 10 ítems
- **Aplicación:** Mayores de 18 años
- **Forma de Aplicación:** colectivo e individual
- **Materiales:** Listado de preguntas y la hoja de respuestas

Reseña histórica:

El diseño de la escala fue realizado por Cohen et al. (1983) en los Estados Unidos, basándose en la teoría de Lazarus y Folkman, (1977). En la construcción del instrumento, se plantearon 14 ítems y se llevó a cabo por medio de tres muestras. Se ejecutó la primera muestra teniendo como participantes a 332 educandos de la Universidad de Oregón, se efectuó la segunda muestra con la participación de 114 alumnos de psicología y para la ejecución de la tercera muestra se contó con 64 adultos pertenecientes a un programa anti tabaco. Algunos años más tarde, Cohen y Williamson (1988) realizaron la validación de las versiones cortas de dicha escala las cuales contienen 10 y 4 ítems respectivamente.

Diversos autores han traducido el instrumento a diferentes idiomas, de este modo, Remor (2006) en España hizo una traducción al castellano, para lo cual, efectuó una investigación psicométrica usando la versión original (14 ítems) y la versión abreviada (10 ítems) trabajando con 440 ciudadanos españoles adultos como muestra.

Consigna de aplicación

Cada una de las interrogantes de esta encuesta hacen mención a los sentimientos y pensamientos experimentados por el participante durante el mes pasado. Según cada caso, marcaron su respuesta de acuerdo a la frecuencia con la que se sintieron o pensaron de cierto modo.

Calificación e interpretación

A fin de realizar la calificación de la Encuesta de Estrés percibido, se invirtieron las puntuaciones pertenecientes a los cuatro reactivos positivos (4, 5, 7

y 8), en cuanto a los restantes (1, 2, 3, 6, 9, 10) se calificaron con puntuaciones que van desde 0 a 4, procediendo luego a la suma de total de los ítems.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Cohen et al. (1983), para la elaboración de la escala se tuvo que estudiar tres muestras, la confiabilidad se mostró por medio del coeficiente alfa de Cronbach, en la ejecución de la primera muestra se obtuvo un valor de .84, a la vez en la segunda muestra evidenció un valor de ,85 y un valor de ,86 en la tercera muestra.

Propiedades psicométricas peruanas

En el contexto peruano, Canales y García (2021) evidenciaron la validez de contenido a través de criterio de jueces expertos (10) y realizando un análisis mediante la V de Aiken, obteniendo como resultado valores consistentes ($r=0,98$; $p \geq 0,80$). La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el coeficiente alfa de Cronbach, analizando una muestra de 1209 personas adultas de la ciudad de Lima, se obtuvo como resultado niveles óptimos de confiabilidad $\alpha= 0,95$.

Ficha técnica 2

Nombre: Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)

Autor: Schaufeli & Bakker (2003).

Procedencia: Utrecht – Holanda

Administración: Personal o grupal.

Tiempo: 10 min

Estructuración: 3 componentes - 17 ítems

Aplicación: Trabajadores

Reseña histórica:

Las investigaciones realizadas en cuanto al engagement aprecian que este constructo es un estado de positividad y lo asociaron con el burnout, ya que podría ser lo contrario, es decir, un estado de negatividad. La Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES - 17): fue desarrollada en Holanda, por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003), la traducción española fue efectuada por Benevides Pereira Fraiz y Porto Martins, (2009), se ha venido usando esta escala

para motivos de investigación para determinar el grado de engagement laboral. Aunque al iniciarse su desarrollo, el Instrumento estaba compuesto por 24 ítems, al cabo de algunas investigaciones con trabajadores y estudiantes se redujo el número de ítems a causa de que se determinó que algunos eran innecesarios. Ante esto dicha versión quedó reducida a 17 ítems. Además, la UWES consta de 3 versiones, entre las cuales se tiene: El UWES-17, el UWES-15 y el UWES-9.

Consigna de aplicación:

A continuación, hay algunas afirmaciones en cuanto a lo que siente hacia su trabajo. Piense que tan a menudo le surgen a usted esas percepciones o con qué frecuencia las percibe, sin dejar de lado la escala que será, marque el número correspondiente según su apreciación.

Calificación e interpretación

La prueba se evalúa sumando y promediando las puntuaciones directas, que se expresan por los tres puntajes parciales pertenecientes a cada subescala y la puntuación total correspondiente a la escala total; entre 0 y 6 puntos. Estos promedios se utilizan para trabajar hacia una calificación que se puede ubicar en cualquiera de los cinco estratos: muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto; en donde puntuación muy baja ≤ 5 y una puntuación muy alta $\geq 9,5$ o más.

Propiedades psicométricas originales

El instrumento UWES posee una confiabilidad a partir de su consistencia interna con valores de alfa de Cronbach que oscilan entre ,80 y ,90, Además, se realizó la confiabilidad midiendo por dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Se examinaron la asociación entre los componentes evidentes y manifiestos de vigor-dedicación ($= ,87$ y $,70$), dedicación-absorción ($= ,91$ y $,77$) y vigor-absorción ($= ,84$ y $,71$) (Schaufeli y Bakker, 2003), la confiabilidad se ejecutó por las dimensiones: vigor, dedicación y absorción $\alpha = ,84; ,89$ y $,79$ respectivamente.

Propiedades psicométricas peruanas

En un estudio Sánchez (2020) utilizó el instrumento UWES-17, mediante coeficiente Omega, obtuvo como resultado ($,922$) alfa de Cronbach ($,914$). Del

mismo modo, en el índice V de Aiken, a través del criterio de jueces (10), se obtuvo la validez de contenido.

Ficha técnica 3

Ficha técnica: Escala de Satisfacción Laboral

Nombre del Instrumento: Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral

Autor: Peter Warr, John Cook y Toby Wall (1979)

Adaptación al español: Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995)

Adaptación en Perú: Alicia Boluarte y César Merino (2015)

Duración de aplicación: Entre 10 y 15 minutos.

Aplicación: Individual y colectiva.

Materiales: Cuestionario de preguntas y plantilla de corrección

Reseña histórica:

En el inicio la encuesta fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en el año 1979 en el Reino Unido, quienes hicieron un compendio de varios cuestionarios, reduciéndose en 15 preguntas, asimismo tomaron como base la teoría de Herzberg. Además, Pérez y Fidalgo en el año 1995 efectuaron la traducción al idioma español, validada en el contexto peruano en el 2014 por Boluarte, al año siguiente junto a Merino obtuvieron como resultado una versión breve de 10 ítems (Boluarte y Merino, 2015).

Consigna de aplicación:

Con respecto a la encuesta, los enunciados fueron concernientes a la satisfacción laboral. los participantes leyeron atentamente cada ítem y marcaron la opción que les pareció conveniente. Considerando que la siguiente escala de respuestas van de 1 (muy insatisfecho) hasta 7 (muy satisfecho).

Calificación e interpretación

Para ejecutar la evaluación de la Escala adaptada al contexto peruano (Boluarte y Merino, 2015), se suman las respuestas marcadas por el participante en los 10 ítems de la encuesta. Por tanto, la puntuación media del instrumento se conseguirá con la suma de las puntuaciones de cada ítem y el puntaje total dentro de 10 a 70 puntos.

Propiedades psicométricas de la adaptación inicial

En cuanto a su evaluación psicométrica (Pérez y Fidalgo, 1995 citado por Boluarte, 2014) establecieron que la prueba consta de 3 calificaciones de puntuación y de confiabilidad: hallándose así una confiabilidad de Alpha de Cronbach que varía entre .85 y .88 para la satisfacción laboral. Además, una confiabilidad de ,79 y ,85 para la satisfacción intrínseca. Finalmente, satisfacción extrínseca un nivel de confiabilidad que oscila entre ,74 y ,78 para la satisfacción extrínseca.

Propiedades psicométricas peruanas

En el ámbito peruano Boluarte y Merino (2015) en un estudio con 88 trabajadores establecieron la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach ($=0,819$).

3.5. Procedimientos

El trabajo de investigación comenzó con la selección de los instrumentos: La Encuesta de Estrés percibido (EEP-10), adaptado por Remor, la Utrecht Works Engagement Scale (UWES) de Bakker y Schaufeli; versión en español y la versión breve de la escala de satisfacción laboral, adaptado por Boluarte y Merino, luego, a través de los documentos oficiales de la universidad César Vallejo se solicitaron los permisos necesarios a los autores de los instrumentos para su uso y a la empresa farmacéutica para su aplicación. Se recabó la información a través de un formulario de Google, el cual contenía también el consentimiento informado y se facilitó a los colaboradores cuya participación fue voluntaria y anónima. Al obtenerse la información, se realizó el desarrollo de la base de datos dentro de un programa informático, se compiló la información y se realizó la depuración teniendo en cuenta los criterios de exclusión para así evitar errores al efectuar el análisis estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Con base en la información recibida se inició el análisis, mediante el procesamiento de la información para así elaborar la base de datos, la cual antes pasó por una depuración de datos válidos o no válidos, apoyado a través de la hoja

de cálculo de Microsoft Excel, posterior a ello se efectuó el análisis estadístico por medio del programa SPSS versión 25, donde se lograron determinar los estadísticos descriptivos como: desviación estándar, media, mínimo, máximo, curtosis y asimetría. A continuación, se procedió a realizar la prueba de normalidad, para nuestro caso se hizo uso del estadístico paramétrico Kolmogorov-Smirnov toda vez que la muestra es >50 (Galindo- Domínguez, 2020). Se logró inferir que la información procesada no mantuvo una distribución normal. Por tanto, mediante el uso del estadístico de correlación de Spearman se procedió a realizar las correlaciones entre las variables y dimensiones, teniendo en cuenta los objetivos formulados para este estudio.

3.7. Aspectos éticos con respecto a los participantes

Este estudio se realizó con la autorización de los ejecutivos de la empresa del rubro farmacéutico. Adicionalmente, se tuvo en consideración el código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2018), por lo que se mantuvo en reserva la identificación de cada uno de los participantes del estudio, tal y como lo establece el artículo 25, a fin de que los que participantes estén informados sobre las especificaciones del estudio, de tal modo que puedan asumir su compromiso de forma responsable, como manifiesta el artículo 81. De manera similar El Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2019) estipula que antes de dar inicio a la investigación, quienes participen deben dar su aceptación, y del mismo modo se tuvo en consideración que para investigaciones de cualquier clase se precisa disponer de las referencias de todos los autores. Por consiguiente, en la elaboración del presente estudio se empleó como guía el estilo de redacción de la American Psychological Association (APA, 2017).

Además, se complementa con los criterios éticos desarrollados por el Reglamento de Ensayos Clínicos del Perú (Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, 2020) la cual precisa que cada persona participante tiene el derecho para declinar el consentimiento y dejar de ser parte del estudio, asimismo, los investigadores deben de garantizar la integridad física-psicológica y emocional de cada participante. De igual manera, deben de acordar explícitamente que ninguno de los investigadores utilizará los datos obtenidos en beneficio propio ni traspasará la línea de investigador-evaluado.

IV. RESULTADOS

En la tabla 1 con respecto al estrés percibido el promedio es de 15,1, con una desviación estándar de 6, un rango que va de un mínimo de 0 a un máximo de 35 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5. Con respecto a la valoración cognitiva el promedio es de 5,3, con una desviación estándar de 3, un rango entre un mínimo de 0 y un máximo de 16 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5. Con respecto a la capacidad de afrontamiento el promedio es de 9,7, con una desviación estándar de 5, entre un mínimo de 0 y un máximo de 22 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5.

Tabla 1

Análisis descriptivo de los componentes de la variable estrés percibido

	Estrés percibido	Valoración cognitiva	Capacidad de afrontamiento
Media	15,10	5,34	9,76
Desv. Estándar	6,04	2,86	4,52
Mínimo	0	0	0
Máximo	35	16	22
Asimetría	-,158	,578	-,063
Curtosis	-,184	1,273	-,643

En la tabla 2, podemos visualizar con respecto al Engagement el promedio es de 71,2, con una desviación estándar de 17, de un mínimo de 6 y un máximo de 102 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5. En cuanto a Vigor el promedio es de 26,2, con una desviación estándar de 6, en un intervalo de 6 mínimo a 36 de máximo y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5. Observando el componente Dedicación el promedio es de 21,7, con una desviación estándar de 6, de un mínimo de 0 a un máximo de 30 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5 y en cuanto al componente Absorción el promedio es de 23,1, con una desviación estándar de 6, de un intervalo de 0 a 36 como mínimo y máximo respectivamente y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5.

Tabla 2

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable engagement

	Engagement	Vigor	Dedicación	Absorción
Media	71,22	26,26	21,77	23,19
Desv. Estándar	17,30	6,47	5,86	6,05
Mínimo	6	6	0	0
Máximo	102	36	30	36
Asimetría	-,435	-,458	-,500	-,262
Curtosis	-,230	-,439	-,135	,001

En la tabla 3, con respecto a la Satisfacción laboral el promedio es de 51,0, con una desviación estándar de 11, desde un mínimo de 10 hasta un máximo de 70 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5. Observamos en Factores intrínsecos el promedio es de 30,3, con una desviación estándar de 7, de un intervalo de 6 como mínimo a 42 como máximo y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5, y en cuanto a Factores extrínsecos el promedio es de 20,7, con una desviación estándar de 4, desde un rango mínimo de 4 y un máximo de 28 y una asimetría y curtosis que están dentro del margen central ya que ninguno excede al 1,5.

Tabla 3

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	Factores intrínsecos	Factores extrínsecos
Media	51,09	30,36	20,72
Desv. Estándar	10,711	6,918	4,349
Mínimo	10	6	4
Máximo	70	42	28
Asimetría	-,904	-1,086	-,812
Curtosis	,664	1,489	,401

La tabla 4, describe el análisis de la prueba de normalidad de las tres escalas utilizadas en el siguiente estudio (Engagement, estrés percibido y satisfacción laboral), obteniendo niveles de significancia ($p < ,05$) indicando que dichas variables no se adecuan a una distribución normal (no paramétrica), debido a ello fue aplicado el coeficiente de correlación de Spearman, para conocer las correlaciones entre las variables y dimensiones.

Tabla 4

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de estudio (Número de muestra=325).

	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	p
Estrés percibido	,079	,000
Capacidad de afrontamiento	,081	,000
Valoración cognitiva	,108	,000
Engagement	,062	,005
Vigor	,083	,000
Dedicación	,080	,000
Absorción	,060	,006
Satisfacción laboral	,123	,000
Factores intrínsecos	,114	,000
Factores extrínsecos	,126	,000

La correlación entre el estrés percibido y el engagement, obtenidos en la tabla 5 representa un valor de ($p < ,001$), es así que, muestra una asociación estadísticamente significativa en las variables estudiadas. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,530), como consecuencia es una relación moderada e inversa debido a que a medida que aumenta el estrés disminuye el Engagement y viceversa entre ambas variables y el coeficiente de determinación es de (,281), es decir las variables se explican mutuamente en un 28%.

Tabla 5

Correlación de las variables: Estrés percibido y Engagement.

	r_s	p	R^2
Estrés percibido-Engagement	-,530	,000	,281

Nota: P= significancia, R^2 = coeficiente de determinación

La correlación entre estrés percibido y satisfacción laboral, obtenida en la tabla 6 representa un valor de ($p < ,001$), es así que, existe una relación estadísticamente significativa en las variables de estudio. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,349), como consecuencia es una relación débil y el coeficiente de determinación es de (,122) es decir las variables se explican mutuamente en un 12%.

Tabla 6

Correlación de las variables: Estrés percibido y Satisfacción Laboral

	r_s	p	R^2
Estrés percibido-Satisfacción laboral	-,349	,000	,122

Nota: P= significancia, R^2 = coeficiente de determinación

Vemos en la tabla 7 que la correlación entre las variables engagement y satisfacción laboral, representa un valor ($p < ,001$), es así que, hay una relación estadísticamente significativa entre ambas variables investigadas. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,643$), como consecuencia es una asociación positiva y fuerte y el coeficiente de determinación es de ($,413$) es decir las variables se explican mutuamente en un 41%.

Tabla 7

Correlación de las variables: Engagement y Satisfacción laboral.

	r_s	p	R^2
Engagement-Satisfacción laboral	,643	,000	,413

Nota: P= significancia, R^2 = coeficiente de determinación

A continuación, en la tabla 8 la correlación entre la capacidad de afrontamiento y el vigor, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se da una asociación estadísticamente significativa en estos componentes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,473), como consecuencia es una relación negativa y moderada y el coeficiente de determinación es de (,224) es decir las variables se explican mutuamente en un 22%.

La correlación entre la capacidad de afrontamiento y la absorción, representa un valor de ($p < ,001$), es así que, existe una correlación estadística significativa entre las dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,325), como consecuencia es una relación negativa y débil y el coeficiente de determinación es de (,106) es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 11%.

La correlación entre la capacidad de afrontamiento y la dedicación, representa un valor ($p < ,001$), es así que, existe una relación estadística relevante entre ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,495), como consecuencia es una correlación negativa y moderada y el coeficiente de determinación es de (,245) es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 25%.

La correlación entre la valoración cognitiva y el Vigor, representa un valor ($p < ,001$), es así que, entre ambos componentes se da una relación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,403), como consecuencia es una relación negativa y moderada y el coeficiente de determinación es de (,162) es decir las variables se explican mutuamente en un 16%.

La correlación entre la valoración cognitiva y la absorción, representa un valor ($p < ,001$), es así que, existiendo una relación estadística y relevante en ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es de (-,349), como consecuencia es una correlación débil, negativa y el coeficiente de determinación es de (,122) es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 12%.

La correlación entre valoración cognitiva y dedicación, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se muestra una relación estadísticamente significativa entre ambas componentes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,420), como consecuencia es una correlación negativa y moderada y el coeficiente de determinación es de (,176) es decir los componentes se explican mutuamente en un 18%.

Tabla 8

Correlación de las dimensiones de estrés percibido y engagement

		Engagement			
			Vigor	Absorción	Dedicación
	Capacidad de afrontamiento	r_s	-,473	-,325	-,495
		P	,000	,000	,000
		R ²	,224	,106	,245
Estrés percibido	Valoración cognitiva	r_s	-,403	-,349	-,420
		P	.000	.000	.000
		R ²	,162	,122	,176

Nota: P= significancia, R² = coeficiente de determinación

Observamos en la tabla 9 la correlación entre la capacidad de afrontamiento y factores intrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, entre ambos componentes se da una relación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,235), como consecuencia es una relación negativa y débil y el coeficiente de determinación es de (,055) o sea las dimensiones se explican mutuamente en un 6%.

La correlación entre la capacidad de afrontamiento y factores extrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se produce una correlación estadísticamente relevante entre ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,265), como consecuencia es una relación negativa y débil y el coeficiente de determinación es de (,070), es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 7%.

La correlación entre la valoración cognitiva y factores intrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se muestra entre ambas dimensiones una relación estadísticamente significativa. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,301), como consecuencia es una relación negativa, débil y el coeficiente de determinación es de (,091) o sea las variables se explican mutuamente en un 9%.

La correlación entre la valoración cognitiva y factores extrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, revela una relación estadística significativa entre ambas componentes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es (-,311), como consecuencia es una relación negativa, débil y el coeficiente de determinación es de (,097), o sea las dimensiones se explican mutuamente en un 10%.

Tabla 9*Correlación de las dimensiones de estrés percibido y satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral		
			Factores intrínsecos	Factores extrínsecos
Estrés percibido	Capacidad de afrontamiento	r_s	-,235	-,265
		p	,000	,000
		R ²	,055	,070
	Valoración cognitiva	r_s	-,301	-,311
		P	0,00	.000
		Tamaño del efecto	R ²	,091

Nota: P= significancia, R² = coeficiente de determinación

Notamos en la tabla 10 que la correlación entre el vigor y factores intrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se produce una relación estadísticamente significativa entre ambos componentes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,558$), como consecuencia se da una relación positiva y moderada, notando además un coeficiente de determinación de ($,311$) es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 31%.

La correlación entre el vigor y factores extrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, señala una correlación estadística significativa entre ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,551$), como consecuencia se produce una correlación positiva y moderada, con un coeficiente de determinación de ($,304$) es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 30%.

La correlación entre la dedicación y factores intrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se presenta una asociación estadísticamente significativa entre ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,620$), como consecuencia es una correlación positiva y fuerte con un coeficiente de determinación de ($,384$), es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 38%.

La correlación entre la dedicación y factores extrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, entre ambas dimensiones se da una asociación relevante. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,600$), como consecuencia es una correlación positiva y fuerte mostrando un coeficiente de determinación de ($,360$), es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 36%.

La correlación entre la absorción y factores extrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), por tanto, se encuentra una relación estadísticamente destacada entre los componentes. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,585$), como consecuencia es una asociación positiva y moderada con un coeficiente de determinación de ($,342$), es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 34%.

La correlación entre la absorción y factores intrínsecos, representa un valor ($p < ,001$), es así que, se establece una relación estadísticamente significativa entre

ambas dimensiones. Además, el coeficiente de correlación de Spearman es ($,560$), como consecuencia es una correlación positiva, moderada y con un coeficiente de determinación de ($,314$), es decir las dimensiones se explican mutuamente en un 31%.

Tabla 10

Correlación de las dimensiones de engagement y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral		
		Factores intrínsecos	Factores extrínsecos	
Engagement	Vigor	r_s	,558	,551
		P	,000	,000
		R^2	,311	,304
	Dedicación	r_s	,620	,600
		P	,000	,000
		R^2	,384	,360
	Absorción	r_s	,560	,585
		P	,000	,000
		R^2	,314	,342

Nota: P= significancia, R^2 = coeficiente de determinación

V. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio tuvo como objetivo principal comprobar la relación que se produce entre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima. De acuerdo a los resultados conseguidos se puede precisar que existe una relación estadística significativa entre ambas variables estrés percibido y engagement ($\rho = -.530$; $p < .001$) dicha relación es moderada e inversa es decir que a medida que aumenta el estrés disminuye el Engagement y viceversa. Dicho resultado es semejante a los estudios realizados por Solorzano y Martínez-Moreno (2022), Miranda et al. (2020) y Peña (2021), quienes encontraron la correlación entre estrés percibido y engagement, cuyos resultados fueron: ($r = -.219$; $p = .024$), ($r = -.370$; $p < .0001$), ($\rho = -.233$; $p < .05$) respectivamente. Cabe anotar que el grado de relación de estos estudios es débil. Estos resultados indicarían que el estrés generado en los trabajadores por la presencia de un entorno laboral estresante relacionado a cargas excesivas de trabajo, jornadas de trabajo excesivas, expectativas económicas insuficientes, diálogo negativo interno por parte del trabajador, hacen posible que el engagement disminuya, es decir, las condiciones estresantes bajan el vigor, la dedicación y la posibilidad de abstraerse en el entorno laboral, porque, como sostiene Schaufeli et al., (2002) para que un colaborador tenga engagement debe contar con un óptimo y satisfactorio estado mental, asociado al trabajo.

Con respecto a la asociación entre el estrés percibido y la satisfacción laboral, el resultado existente es una correlación débil, negativa y estadísticamente significativa en las variables ($\rho = -.349$; $p < .001$). Es así que, cuando el estrés percibido aumenta la satisfacción laboral disminuye y viceversa. Dicho resultado es semejante a lo obtenido por Ferraz (2020), ($\rho = -.233$; $p < .05$). Estos resultados mostrarían que cuando los colaboradores se sienten saturados, abrumados por las circunstancias laborales inestables, falta de incentivos, falta de oportunidades para desarrollarse y crecer laboralmente o ausencia de posibilidades por parte del colaborador para conciliar tanto la vida laboral como la personal, empiezan a sentirse insatisfechos y descontentos, al contrario sucede cuando los trabajadores están muy contentos y satisfechos con su trabajo, estas circunstancias hacen desaparecer el estrés, formándose una relación negativa. Como refieren Maslach

y Leiter (2016) un empleado experimenta satisfacción laboral a través de la estabilidad laboral, el desarrollo y crecimiento profesional y un cómodo balance entre el empleo y la vida privada.

En cuanto a la relación entre engagement y satisfacción laboral, el resultado muestra una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho=,643$; $p<,001$). De modo que, cuando el engagement aumenta la satisfacción laboral aumenta y viceversa. Los resultados alcanzados son semejantes con los obtenidos por De Souza Ferreira (2018), ($\rho=,350$; $p<,01$), Ofei-Dodoo et al. (2020), ($r=,513$; $p<,001$), Ren et al., (2022), ($r=,441$; $p<,01$), Nava-Gómez et al. (2019), ($r=,670$; $p<,01$) y Agurto et al. (2020), ($\rho=,814$; $p<,01$). Cabe anotar que los resultados obtenidos por De Souza Ferreira muestran una relación débil y el de Agurto evidencia ser más fuerte que el obtenido en el presente estudio. Estos resultados revelarían que cuando se cuenta con un buen entorno laboral y la empresa proporciona oportunidades de formación y crecimiento, el colaborador se va a sentir satisfecho con sus labores, por consecuencia ello le va a generar mayor entusiasmo, compromiso y dedicación. Como refieren Schaufeli & Bakker (2010) el engagement en el trabajo puede considerarse una construcción positiva, afectivo-motivacional, y los empleados que están muy comprometidos con su trabajo exhiben altos niveles de energía, entusiasmo y dedicación a su trabajo.

Con relación a los objetivos específicos del presente estudio fueron: Identificar las correlaciones entre las dimensiones de Estrés percibido, engagement y satisfacción laboral. Además, es necesario precisar que no se halló antecedentes con información donde se relacionen los componentes de estrés percibido y engagement y estrés percibido y satisfacción laboral.

El primer objetivo específico fue hallar la correlación entre los componentes del estrés percibido y engagement, en ese sentido la correlación entre la capacidad de afrontamiento y vigor, dio como resultado ($\rho= -,473$; $p<,01$). Es así que, existe una relación inversa, moderada y estadísticamente significativa entre ambas dimensiones. Este resultado se haría evidente cuando los trabajadores tienen sobrecarga de trabajo, se sumergen en los problemas tanto laborales como personales; perciben estas situaciones como agentes estresores. Una persona ante un evento estresor busca integrarse a una nueva circunstancia o contexto; es

decir, el ser humano percibe que un evento determinado supera sus recursos personales, afectando su homeostasis o equilibrio emocional (Cohen et al., 2007). Y al no contar con recursos para poder afrontarlos, ello hará que la energía para ejecutar sus actividades laborales disminuya. Caso contrario cuando los colaboradores se sienten comprometidos con su labor y llenos de energía, ejecutarán sus actividades laborales con mucho entusiasmo. Hablar de vigor es referirse a niveles altos de resiliencia, energía, disposición, deseo de esforzarse, participación y constancia en el trabajo, incluso ante obstáculos o dificultades (Schaufeli et al., 2002; Dai et al., 2019).

Así mismo se halló la correlación entre la capacidad de afrontamiento y absorción, el cual representa ($\rho = -.325$; $p < .01$) es decir que, se produce una asociación inversa, débil y estadísticamente significativa entre las dimensiones. Ello se podría evidenciar cuando los colaboradores perciben que sus problemas aumentan debido a las interacciones conflictivas con los compañeros, tienen poca capacidad para desconectarse del trabajo, apoyo social disminuido, incertidumbre con respecto a los problemas laborales o familiares que le preocupan y percibe que dichos problemas sobrepasan su capacidad para gestionarlas, ello hará que su capacidad de absorción disminuya y no genere optimismo, motivación y concentración en el trabajo. Caso contrario cuando un trabajador cuenta con la capacidad y habilidad para hacer frente a los problemas, se mostrará optimista, con motivación, concentración e inmersión en el trabajo. De acuerdo a (Schaufeli y Bakker, 2004) la absorción es un estado agradable de inmersión total en el propio trabajo. Está relacionado con el componente cognitivo, en donde el trabajador está inmerso y optimista en su trabajo (Haldorai et al., 2021)

En cuanto a la correlación entre capacidad de afrontamiento y dedicación, se determinó ($\rho = -.495$; $p < .01$) existe una relación inversa, moderada y significativa. esto se podría evidenciar cuando los colaboradores tienen altas expectativas con relación a su trabajo y sienten que su trabajo es poco valorado, no cuentan con los medios y herramientas apropiados para desempeñarse de manera óptima y percibe que estos eventos superan sus recursos personales para afrontar estos problemas, ello favorecería que su dedicación hacia el trabajo disminuya, caso contrario cuando los colaboradores sienten entusiasmo e

inspiración por su trabajo realizarán sus labores con mayor dedicación. Lo cual es el orgullo por lo que hacen, entusiasmo e inspiración por su trabajo, en otras palabras, es la participación emocional en el trabajo con desafío y significado (Karatepe et al., 2021), otros refieren que es una fuerte implicación en el propio trabajo (Pollak et al., 2017).

La correlación entre valoración cognitiva y Vigor, representa un valor de ($\rho = -.403$; $p < .001$), es así que, se da una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones, como consecuencia es una relación negativa y moderada. ello se podría notar cuando un colaborador considera que las exigencias laborales son muy altas, siente que su jefe no muestra interés por los colaboradores y al realizar una valoración cognitiva con relación a las situaciones que está viviendo, los considera factores estresantes, el cual posibilita que el vigor en el trabajo disminuya, se sienta agotado y muestre apatía. Con respecto a la valoración cognitiva se indica que este proceso se da de forma continua y automática ante las variadas situaciones que los seres humanos enfrentan diariamente; en este proceso la persona da un valor automático al significado de la interacción con su entorno, lo cual puede llevar a percibirlo como positivo, estresante o irrelevante (Lazarus y Folkman, 1984).

La correlación entre valoración cognitiva y absorción, representa un valor de ($\rho = -.349$; $p < .001$), es así que, se muestra una relación estadísticamente significativa entre ambas dimensiones. Además, es una correlación negativa y débil. Es decir, cuando un trabajador luego de realizar una valoración cognitiva con respecto a su trabajo, percibe que las exigencias laborales sobrepasan sus capacidades y conocimientos, su capacidad de absorción en el trabajo disminuyen, las horas laborales se le hacen tediosas y siente que las horas pasan lentamente.

La correlación entre valoración cognitiva y dedicación, representa un valor de ($\rho = -.420$; $p < .001$), es así que, hay una relación estadística significativa entre ambas dimensiones, como consecuencia es una correlación negativa y moderada. Esto se evidenciaría cuando un colaborador mediante una evaluación cognitiva considera como agentes estresores, el hecho de no estar cumpliendo con las altas expectativas que tiene en relación a su empleo, percibe que le asignan tareas monótonas, que su labor no es valorada, todo ello hace posible que la dedicación

en el trabajo disminuya y realice su trabajo de manera automática e indiferente. De los resultados obtenidos entre las dimensiones de estrés percibido y engagement, podemos notar que las asociaciones fueron muy semejantes, mostrándose una asociación significativa, negativa y débil entre capacidad de afrontamiento y absorción ($\rho = -,325$) y valoración cognitiva y absorción ($\rho = -,349$); con relación a las asociaciones entre capacidad de afrontamiento y vigor ($\rho = -,473$), capacidad de afrontamiento y dedicación ($\rho = -,495$), valoración cognitiva y vigor ($\rho = -,403$), valoración cognitiva y dedicación ($\rho = -,420$); todas dieron como resultado una asociación moderada, negativa y estadísticamente significativa.

El segundo objetivo específico fue Identificar las correlaciones que se dan entre las dimensiones de estrés percibido y las de satisfacción laboral. La relación entre todos los componentes de ambas variables mostró una asociación negativa, débil y estadísticamente significativa: capacidad de afrontamiento y factores intrínsecos ($\rho = -,235$; $p < .001$), capacidad de afrontamiento y factores extrínsecos ($\rho = -,265$; $p < .001$), valoración cognitiva y factores intrínsecos ($\rho = -,301$; $p < .001$), valoración cognitiva y factores extrínsecos ($\rho = -,311$; $p < .001$).

El tercer objetivo específico fue Identificar las correlaciones que se dan entre las dimensiones de engagement y de satisfacción laboral, de las correlaciones entre los componentes, los resultados muestran una asociación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre vigor y factores intrínsecos ($\rho = ,558$; $p < .001$) estos resultados se asemejan al resultado hallado por Nava-Gómez et al. (2019), ($r = ,573$; $p < ,01$). Estos resultados manifestarían que cuando un trabajador labora con mucho empeño y esfuerzo, muestra proactividad presenta mayor probabilidad de que sus metas y objetivos se cumplan; esto contribuye a que su sentimiento de bienestar en el trabajo aumente, le dé un lugar significativo a su labor, disfrute y se sienta satisfecho laboralmente. Los factores intrínsecos propician la satisfacción laboral (Boluarte y Merino, 2015).

Con respecto a los componentes vigor y factores extrínsecos se halló una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = ,551$; $p < .001$), este resultado se asemeja al resultado del trabajo realizado por Nava-Gómez et al. (2019), ($r = ,447$; $p < ,01$). Esto se podría evidenciar cuando un trabajador realiza su labor con vitalidad, dinamismo, con responsabilidad, energía y alegría, por ende,

percibe su centro de labores como un lugar grato y las labores que realiza no las siente rutinarias.

También se puede notar que las dimensiones con una asociación fuerte positiva y estadísticamente significativa se dan entre dedicación y factores intrínsecos ($\rho=,620$; $p<,001$), este dato muestra un resultado similar al resultado presentado por Nava-Gómez et al., (2019), ($r= ,676$; $p<,01$), esto se podría evidenciar cuando un trabajador muestra entrega y entusiasmo hacia su trabajo, asume retos, se muestra sumamente participativo; se sentirá identificado con la empresa, realizará sus labores responsablemente. Disfrutará ser parte de la organización.

En relación a las dimensiones dedicación y factores extrínsecos se halló una vinculación fuerte positiva y estadísticamente significativa ($\rho=,600$; $p<,001$). Dicho resultado muestra un resultado semejante al resultado presentado por Nava-Gómez et al. (2019), ($r=,571$; $p<,01$). Ello se podría evidenciar cuando un trabajador desempeña su labor con mucha entrega, esmero y compromiso. El trabajo que realiza sea reconocido, su remuneración laboral se incremente, se ampliarán sus probabilidades de progreso.

Asimismo, las dimensiones absorción y factores intrínsecos mostraron una correlación positiva, moderada y estadísticamente significativa: ($\rho=,560$; $p<,001$), dichos resultados se asemejan a los resultados obtenidos por Nava-Gómez et al. (2019), quien halló una relación fuerte, positiva y estadísticamente significativa ($r= ,699$; $p<,001$). Esto se evidenciaría cuando un trabajador se enfrasca con tanto ahínco en sus labores que pierde la noción del tiempo, mejora su productividad, llegando a ser un buen prospecto para futuros ascensos.

En relación a las dimensiones absorción y factores extrínsecos se halló una correlación significativa, positiva y moderada ($\rho= ,585$; $p<,001$), similares a los mostrados en el estudio desarrollado por Nava-Gómez et al. (2019) ($r= ,580$, $p<,001$) relación significativa, positiva y moderada. Se mostraría esto cuando los trabajadores se desenvuelven en el trabajo con beneplácito constante, sin percatarse del tiempo; logra condiciones laborales seguras y justas, disfruta sus funciones, logran alcanzar sus metas laborales, percibe que la organización le

brinda oportunidades para mejorar las habilidades existentes y tener éxito en nuevas áreas de actividad.

Una limitación encontrada fue que existen infinidad de estudios relacionados con las variables y las dimensiones estudiadas, pero con diferentes instrumentos de medición para las mismas variables, por ende, las dimensiones vinculadas difieren de un instrumento a otro. A la vez los antecedentes utilizan diversos enfoques e instrumentos y lo mismo sucede con las variables lo que hace complicado la discusión y articulación en el proceso.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA. Se encontró en primer lugar una relación estadística significativa, moderada e inversa entre las variables estrés percibido y engagement, por consiguiente, a más altos los síntomas de estrés, menos será el engagement en los trabajadores dedicados al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima.

SEGUNDA. Asimismo, entre el estrés percibido y satisfacción laboral se encontró una asociación estadística significativa, pequeña e inversa, es decir que, al generarse un incremento del estrés percibido, la satisfacción laboral disminuye en los trabajadores dedicados al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima.

TERCERA. Se logró establecer la relación significativa, positiva y fuerte entre el engagement y la satisfacción laboral, es decir, se nota un ambiente laboral positivo con gran motivación entre los trabajadores dedicados al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima.

CUARTA. Además, se logró definir la relación significativa entre los componentes de estrés percibido y las de engagement:

Se encontró una relación significativa entre las dimensiones del estrés percibido (capacidad de afrontamiento y valoración cognitiva) con las componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) todas estas correlaciones fueron negativas, cuatro de tamaño moderado, dos de tamaño pequeño y todas significativas. Es decir que cuando una persona se siente cansada, sin poder resolver sus problemas laborales, esto ocasiona que pierda interés, energía y concentración en su trabajo y viceversa.

QUINTA. Se logró comprobar la relación significativa entre las dimensiones de estrés percibido y las de satisfacción laboral:

Se encontró una vinculación significativa entre las dimensiones del estrés percibido (capacidad de afrontamiento y valoración cognitiva) con las dimensiones de la satisfacción laboral (factores intrínsecos y factores extrínsecos) todas estas correlaciones fueron negativas, de tamaño pequeño y todas significativas. Es decir, cuando una persona se siente abrumada e indefensa ante los problemas que surgen en el entorno laboral, entonces empieza a sentirse insatisfecha y aumenta su inseguridad personal.

SEXTA. Por último, se comprobó una relación significativa entre las dimensiones de engagement y las de satisfacción laboral:

Se encontró una correlación significativa entre los componentes del engagement (vigor, dedicación y absorción) con las dimensiones de la satisfacción laboral (factores intrínsecos y factores extrínsecos) todas estas correlaciones fueron positivas, cuatro de tamaño moderado, dos de tamaño alto y todas significativas. Es decir, cuando las personas sienten energía y deseos de trabajar, también empiezan a sentirse bien consigo mismos y presentan satisfacción en su entorno.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA. En tanto que este trabajo es un estudio de correlaciones de tres variables que se han recogido sería importante pensar en una propuesta de estudios más complejos que podrían ser correlaciones parciales o rol mediador o moderador en estas variables.

SEGUNDA. En tanto este estudio se ha circunscrito a trabajadores de una empresa del rubro farmacéutico, lo que implicó un contexto específico, se recomienda realizar otras investigaciones usando las mismas variables, pero en realidades y contextos diferentes.

TERCERA. Fomentar diversos talleres y programas en la empresa sobre manejo del estrés percibido, relacionado al componente de capacidad de afrontamiento a fin de brindar información y estrategias de capacidades de afronte.

CUARTA. Se sugiere que la empresa implemente condiciones y mecanismos que permitan que el trabajador se concentre con mayor profundidad en su trabajo a fin de optimizar los componentes absorción y factores intrínsecos del engagement. y la satisfacción laboral respectivamente.

REFERENCIAS

- Agurto Ruiz, K. P., Mogollón García, F. S., & Castillo Chung, L. B. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1620#:~:text=https%3A/rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1620>
- Ahmed, U. (2019). Understanding work engagement: Simplified literature review for early scholars. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 7(5), 1073–1081 <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.75143>.
- Arias, J (2020) Técnicas e instrumentos de investigación científica. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDelInvestigacion_libro.pdf
- Ato, Manuel, López, Juan J. y Benavente, Ana. (2013). Un sistema de clasificación para los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29 (3), 1038-1059. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282013000300043
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*. https://web.archive.org/web/20110113011921id_/http://www.beanmanaged.eu:80/pdf/articles/arnoldbakker/article_arnold_bakker_164.pdf
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). The theory of labor demands and resources. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29 (3), 107-115. <https://journals.copmadrid.org/jwop/files/tr2013v29n3a3.pdf>
- Bakker, A. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current directions in psychological science*, 20(4), 265-269. <https://www.edcomm.org.au/assets/Agora-PDFs/Banish-Teacher-Burnout/Further-reading/Bakker-2011.-An-evidence-based-model-of-work-engagement.pdf>

- Bakker, A. (2014). Daily fluctuations in work engagement: An overview and current directions. *European Psychologist*, 19(4), 227.
https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_374.pdf
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
https://web.archive.org/web/20110113012817id_/http://www.beanmanaged.eu:80/pdf/articles/arnoldbakker/article_arnold_bakker_159.pdf
- Bakker, A., Hakanen, J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of educational psychology*, 99(2), 274.
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0022-0663.99.2.274>
- BMA Group (2022, marzo) La falta de empleados comprometidos hará fracasar tu empresa: pendiente a estas 5 señales. <https://brendamarreropr.com/la-falta-de-empleados-comprometidos-hara-fracasar-tu-empresa-pendiente-a-estas-5-senales/>
- Bolon, D. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hospital and Health Services Administration*, 42(2), 221-242.
https://journals.lww.com/jhmonline/Abstract/1997/04000/Organizational_Citizenship_Behavior_Among_Hospital.7.aspx
- Boluarte Carbajal, A., & Merino Soto, C. (2015). Brief version of the job satisfaction scale: Structural and distributive evaluation of their scores.
<http://www.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/265>
- Breevaart, K., Bakker, A., Hetland, J., Demerouti, E., Olsen, O., & Espevik, R. (2014). Daily transactional and transformational leadership and daily employee engagement. *Journal of occupational and organizational psychology*, 87(1), 138-157.

https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_343.pdf

Britt, T., Adler, A., & Bartone, P. (2001). Deriving benefits from stressful events: the role of engagement in meaningful work and hardiness. *Journal of occupational health psychology*, 6(1), 53.
<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/1076-8998.6.1.53>

Bustíos Pajuelo, M. A. (2019). Adaptación de la escala de estrés percibido (EEP-10) en usuarios de una clínica ocupacional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51552>

Campo, A., Bustos, G., & Romero, A. (2009). Consistencia interna y dimensionalidad de la Escala de Estrés Percibido (EEP-10 y EEP-14) en una muestra de universitarias de Bogotá, Colombia. *Aquichan*, 9(3), 271-280.
<http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v9n3/v9n3a07.pdf>

Canales Yauri, M., & García Pérez, G. J. (2021). Adaptación de Perceived Stress Scale (PSS-10) en la población de adultos jóvenes.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/76683>

Cárdenas R. (2016). Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Compromiso en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/111/1/cardenas_sr.pdf

Código de ética UCV <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Cohen, S., & Janicki-Deverts, D. (2012). Who's stressed? Distributions of psychological stress in the United States in probability samples from 1983, 2006, and 2009 1. *Journal of applied social psychology*, 42(6), 1320-1334.
https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/publications/scalesmeasurements/pdfs/whos_stressed_jasp_2012.pdf

- Cohen, S., Janicki-Deverts, D., & Miller, G. (2007). Psychological stress and disease. *Jama*, 298(14), 1685-1687.
<http://dx.doi.org/10.1001/jama.298.14.1685>
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.
<https://webs.wofford.edu/steinmetzkr/teaching/Psy150/Lecture%20PDFs/PS S.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú (2017). Código de Ética y Deontología.
https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf?fbclid=IwAR20yCb5yoFa0d5-OGKXutlfnbVd7a_U-HwrE4b50--B3xooGQ39-FFYt3Y
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). Código Nacional de la Integridad Científica.
<https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Dai, Y., Zhuang, W., & Huan, T. (2019). Engage or quit? The moderating role of abusive supervision between resilience, intention to leave and work engagement. *Tourism Management*, 70, 69-77.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517718301699>
- De Boer, J. C., Lok, A., Van't-Verlaat, E., Duivenvoorden, H., Bakker, A., & Smit, B. (2011). Work-related critical incidents in hospital-based health care providers and the risk of post-traumatic stress symptoms, anxiety, and depression: a meta-analysis. *Social science & medicine*, 73(2), 316-326.
https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_253.pdf
- De la Torre, J., & Jenaro, C. (2019). The impact of job stress on workers in children's contact services in Spain. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 28(4), 452.
https://www.researchgate.net/publication/330570790_El_impacto_del_estre

s laboral en los trabajadores de los puntos de encuentro familiar en
Espana

De Souza Ferreyra Quesada, A. P. (2018). Satisfacción laboral y engagement en trabajadores de un colegio privado del distrito de San Miguel – Lima 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36169>

Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, 86(3), 499. https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_69.pdf

Durand Huacho, L. M. (2022). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout del personal de salud en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84080>

ESAN Graduate School of Business/conexiónesan (2021, mayo 26) ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>

Estrada, E. y Gallegos, N. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la Amazonía peruana. *Revista Educação & Formação*, 6(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=585865900006https://www.redalyc.org/journal/5858/585865900006/585865900006.pdf>

Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A.-G. (2009). Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*, 41, 1149-1160 <https://link.springer.com/article/10.3758/BRM.41.4.1149>

Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & Hernández Vásquez, R. M. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/e5c6c9c4-2f8e-4ffe-810f-1a90150461e3/full>

- Ferraz Mesa, M. A. (2020), Factores Laborales que Inciden sobre el Estado de Bienestar Psicológico, Satisfacción y Estrés en el Personal de Enfermería dentro del Área Quirúrgica Hospitalaria. <http://hdl.handle.net/10201/85870>
- Fidias G. Arias Odón (2019) Investigación teórica, investigación empírica e investigación generativa para la construcción de teoría: Precisiones conceptuales1. <https://www.researchgate.net/publication/335927792>
- Fisher, M. (2011). Factors influencing stress, burnout, and retention of secondary teachers. *Current issues in education*, 14(1). http://www.rrshakti.com/uploads/3/4/3/7/34377298/teacher_stress_article.pdf
- Folkman, S., Lazarus, R., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of personality and social psychology*, 50(5), 992. <https://delongis-psych.sites.olt.ubc.ca/files/2018/03/Dynamics-of-a-stressful-encounter.pdf>
- Galindo-Dominguez, H. (2020) Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- Garcia Chavez, J. L. (2021). Estrés laboral y engagement en trabajadores jóvenes - adultos, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62486>
- Guzman, C. (24 enero, 2020). Un trabajador feliz es hasta 40% más productivo. PQS. <https://pqs.pe/actualidad/un-trabajador-feliz-es-hasta-40-mas-productivo/>
- Haldorai, K., Kim, W., Phetvaroon, K., & Li, J. (2020). Left out of the office “tribe”: the influence of workplace ostracism on employee work engagement. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://drive.google.com/file/d/1cBccLhTqfE0L9-QpiEW9lp3rFQUhNfvE/view>

- Hernández, S. L., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17) DOI: <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Infobae, 2019, Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Juárez, A. (2015). Engagement Laboral, Una Concepción Científica: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272015000200002&script=sci_arttext
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. The Academy of Management Journal, 33(4), 692-724. <https://cygnetinstitute.org/wp-content/uploads/2021/02/William-Kahn-Employee-Engagement.pdf>
- Karadas, G. and Karatepe, O.M. (2019), "Unraveling the black box: The linkage between high-performance work systems and employee outcomes", *Employee Relations*, Vol. 41 No. 1, pp. 67-83. <https://doi.org/10.1108/ER-04-2017-0084>.
- Karatepe, O., Rezapouraghdam, H., & Hassannia, R. (2020). Does employee engagement mediate the influence of psychological contract breach on pro-environmental behaviors and intent to remain with the organization in the hotel industry? *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29, 1-28. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2020.1812142>
- Kumar, S. (2008). Job satisfaction among psychiatrists: An urgent area for research. *Mental health review journal*.

<https://www.proquest.com/docview/213843999?pqorigsite=gscholar&fromopenview=true>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer publishing company. https://depts.washington.edu/mbwc/content/page-files/Wellness_Weds_talk_2-3-21.pdf

Lee Hecht Harrison - DBM Perú. (2018). Empleabilidad y mercado laboral. Perú: LHH-DBM Perú. <https://lhh.pe/prensa/informe-empleabilidad-mercado-laboral/>

López, O. A. N. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. Boletín informativo cei, 6(3), 15-24. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103/2322>

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of organizational behavior, 2(2), 99-113. <https://smlr.rutgers.edu/sites/default/files/Documents/Faculty-Staff-Docs/TheMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>

Maslach, C., & Leiter, M. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World psychiatry, 15(2), 103-111. https://www.wpanet.org/files/ugd/e172f3_7d5628fd46b24bf7adde3743e94a1b7d.pdf#page=17

Mejia, Ch, Chacon, J, Enamorado-Leiva, O, Garnica, L, Chacón-Pedraza, S, García-Espinosa, Y, (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de América Latina. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo, 28 (3), 204-211. . http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004&lng=es&tlng=es.

Mendoza-Vega, R., Murillo-Murillo, E., & García-Méndez, S. (2020). Relación entre satisfacción laboral y engagement en empleados operativos de la empresa

de transporte Cotrascal SAS. I+D REVISTA DE INVESTIGACIONES, 15(1), 76-8

<https://pdfs.semanticscholar.org/d0a9/4e507cda5af149018df74c5be916695f7404.pdf>

Miranda, A., Rivadero, L., Bruera, J., Villarreal, V., Bernio, L., De los Ángeles, L., Brizuela, M., Baydas, L. & Serra, S. (2020). Examinando la relación entre el compromiso y las quejas cognitivas relacionadas con el estrés percibido en la población activa argentina. *Revista Europea de Psicología*, 16 (1), 12. https://www.scienceopen.com/document_file/c390a58a-8aae-4198-aad1-25d95112dc55/PubMedCentral/c390a58a-8aae-4198-aad1-25d95112dc55.pdf

Moreno, D., & Carrillo, J. (2019). Normas APA 7a. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/2117>

Naiyananont, P., & Smuthranond, T. (2017). Relationships between ethical climate, political behavior, ethical leadership, and job satisfaction of operational officers in a wholesale company, Bangkok Metropolitan region. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(3), 345-351. <https://www.thaiscience.info/Journals/Article/TKJS/10988277.pdf>

Nava-Gómez, M., Brito-Ortíz, J., Contreras, M., & Patlán-Pérez, J. (2019). Entusiasmo y satisfacción laboral en personal de salud de Baja California, México. *Academia journals*, 7. <https://www.researchgate.net/publication/333609709>

Normas, A. P. A. (2017). Normas APA. <https://normas-apa.org/>

Ñaupas, H. M. Valdivia, J. Palacios, H. Romero (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiH4ZOJpb_sAhUFLlkGHV

[EgDW0Q6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo&f=false](https://www.researchgate.net/publication/351111111)

- Ofei-Dodoo, S. Long, M. Ch. Bretches, M. Kruse, B. J. Haynes, Ch. Bachman, C. S.(2020). Work engagement, job satisfaction, and turnover intentions among family medicine residency program managers. *International Journal of Medical Education*, Vol. 11, p47-53. 7p.
<https://www.ijme.net/archive/11/work-engagement-job-satisfaction-and-turnover-intentions/>
- Ojo, A., Fawehinmi, O., & Yusliza, M. (2021). Examining the predictors of resilience and work engagement during the COVID-19 pandemic. *Sustainability*, 13(5), 2902. <https://doi.org/10.3390/su13052902>
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). El estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tIng=pt
- Pandey, D. (2020) Work Stress and Employee Performance: An Assessment of Impact of Work Stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences*, 7, 124-135.
https://www.academia.edu/download/63773213/IRJHRSS10_May2020-956920200629-110729-17k3j1k.pdf
- Pedraza Melo, N. A. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 10(20). <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.595>

- Peña Zapana, V. D. (2021). *La influencia del estrés en el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga - 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74245>
- Pollak, A., Chrupała-Pniak, M., Rudnicka, P., & Paliga, M. (2017). Work engagement - A systematic review of polish research. *Polish Psychological Bulletin*,48(2), 175–187. <https://journals.pan.pl/dlibra/publication/116321/edition/101087/content>
- Quispe, K. (2018). Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30305>
- Randstad, 2019, Baja la satisfacción laboral en España y se sitúa por debajo de la media europea, equipos&talento. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5744/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION T 2022 KID LOPEZ ET AL V1.pdf?sequence=1](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5744/B9_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_KID_LOPEZ_ET_AL_V1.pdf?sequence=1)
- Remor, E. (2006). Psychometric properties of a European Spanish version of the Perceived Stress Scale (PSS). *The Spanish journal of psychology*, 9(1), 86-93. <https://doi.org/10.1017/S1138741600006004>
- Ren, Y., Tang, R., & Li, M. (2022). The relationship between delay of gratification and work engagement: The mediating role of job satisfaction. *Heliyon*, 8(8), e10111. [https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440\(22\)01399-8.pdf](https://www.cell.com/heliyon/pdf/S2405-8440(22)01399-8.pdf)
- Saidy, J. (2022). Technostress Creators and Job outcomes Performance among Frontliners: Theorizing the Moderating Role of Self-Efficacy. *Frontiers in Psychology*, 3518. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.827027/full#B51>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2004) El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

- Salazar, L., Ospina, Y., (2019)., Satisfacción laboral y desempeño., https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanchez Muñoz, D. V. (2020). Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Carabayllo, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46595>
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). UWES – Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual Unidad de Psicología de la Salud Laboral, Universidad de Utrecht, Utrecht. Recuperado de https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf
- Schaufeli, W. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 2(46), 120-132. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/476.pdf>
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2010). The conceptualization and measurement of work engagement. <https://lirias.kuleuven.be/retrieve/306608>
- Schaufeli, W., & Taris, T. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. *Bridging occupational, organizational and public health*, 43-68. <https://asset-pdf.scinapse.io/prod/2172175374/2172175374.pdf>

- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2004). Utrecht work engagement scale-9. Educational and Psychological Measurement. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire. Sage, 66(4), 701-716. https://www.isonderhouden.nl/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_128.pdf
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of burnout and engagement: A confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies, 3(1), 71-92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schriesheim, C., & Tsui, A. (1981). Development and validation of a short satisfaction measure for use in survey feedback intervention. Unpublished manuscript. file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Cliffe_et_al-2014-Clinical_Psychology_Psychotherapy.pdf
- Solorzano, J. B., & Martínez-Moreno, A. (2022). Trabajadores de centros deportivos fitness percepción de liderazgo, engagement y estrés. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*, 22(85), 1-17. <https://revistas.uam.es/rimcafd/article/view/15384>
- Spector, P. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6),693. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/a7ca75cdd8bd805ef913f99d357dca73.pdf>
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M., & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores [Validation of the engagement questionnaire UWES for the population of workers of Córdoba, Argentina]. *Liberabit*, 18(2), 147-154.

<https://www.researchgate.net/publication/261174445> Validacion del cuestionario de Engagement UWES a la poblacion de trabajadores de Cordoba Argentina

Teo, S., Bentley, T., & Nguyen, D. (2020). Psychosocial work environment, work engagement, and employee commitment: A moderated, mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102415. https://web.archive.org/web/20201105191554id_/https://ro.ecu.edu.au/cgi/viewcontent.cgi?article=9349&context=ecuworkspost2013

Ulloa Arteaga, H. ., Gutiérrez Rodríguez, M. A. ., Nares González, M. L. ., & Gutiérrez Villarreal, S. L. . (2020). Importancia de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa para la Educación. *EDUCATECONCIENCIA*, 16(17), 163–174. Recuperado a partir de <https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/132>

Vallejo, C. É. S. A. R. (2020). Resolución de Consejo Universitario N 0262-2020/UCV. *Obtenido de:* <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Weiss, H. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human resource management review*, 12(2), 173-194. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482202000451>

Zuckerman, R (2020, mayo 21) 61 Stress statistics: 2020/2021 facts, causes & effects. Comparecamp. <https://comparecamp.com/stress-statistics/#:~:text=56%25%20of%20workers%20say%20stress,in%20the%20next%2012%20months>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población/ Muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Problema General:</p> <p>Estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés percibido, el engagement y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Identificar las correlaciones entre las dimensiones de Estrés percibido y las de engagement. b) Identificar las correlaciones entre las dimensiones de estrés percibido y las de satisfacción laboral y c) Identificar las correlaciones entre las dimensiones de</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación relevante entre estrés percibido, engagement y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación inversa y significativa entre estrés percibido y engagement, Existe relación inversa y significativa entre estrés percibido y satisfacción laboral, Existe relación significativa y directa entre engagement y satisfacción laboral, Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones de estrés percibido y las dimensiones de engagement, Existe relación inversa y significativa entre las dimensiones de estrés percibido y las dimensiones de</p>	<p>Variable 1</p> <p>Estrés Percibido.</p> <p>Variable 2</p> <p>Engagement.</p> <p>Variable 3</p> <p>Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral.</p>	<p>Método General:</p> <p>Método científico</p> <p>Tipo de Investigación:</p> <p>Tipo Básica</p> <p>Diseño:</p> <p>Diseño no experimental transversal</p> <p>Alcance de Investigación:</p> <p>Correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>880 trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima.</p> <p>Muestra:</p> <p>325 trabajadores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico en la ciudad de Lima.</p> <p>Muestreo:</p> <p>No probabilístico Intencional</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario de Estrés Percibido elaborado por Cohen, Karmack y Mermelstein (1983) adaptado al español por Remor (2006).</p> <p>Encuesta de Bienestar Y Trabajo UWES (Utrecht Work Engagement Scale)</p> <p>Autor: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2002). Procedencia: Holanda</p> <p>Versión breve de la Escala de</p>

	engagement y las de satisfacción laboral.	estrés laboral, Existe relación significativa y directa entre las dimensiones de engagement y las dimensiones de satisfacción laboral.				Satisfacción Laboral. Elaborada por: Warr, Cook y Wall (1979). Adaptada en Perú por Alicia Boluarte y César Merino (2015).
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Operacionalización de la Variable Estrés Percibido

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Estrés Percibido	Es la reacción automática que genera una persona ante un determinado desequilibrio causado por condiciones internas o externas extenuantes, ante esto se ponen de manifiesto: la capacidad de afronte y la valoración cognitiva (Remor, 2006).	Son las puntuaciones obtenidas mediante el cuestionario de Estrés Percibido (EEP-10), elaborado por Cohen, Karmack y Mermelstein (1983) adaptado al español por Remor (2006).	(In)Capacidad de afrontamiento	Recurso interno o control propio.	1,2,3,6,9,10	Es de medición ordinal, debido a que la escala posee 10 ítems de opción múltiple: del 0 al 4 (tipo Likert)
			Valoración cognitiva	Percepción del estrés.	4,5,7,8	

Anexo 3: Operacionalización de la Variable Engagement

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Valor final
Engagement	Es un estado mental positivo, satisfecho y relacionado con el trabajo, caracterizado por el vigor (energía), la dedicación (involucrados en su trabajo) y la absorción (enfascados y alegremente absortos en sus actividades). (Salanova y Schaufeli, 2004)	El engagement, llamado también compromiso laboral viene a ser un estado mental de satisfacción, positivo y con conexión laboral (Salanova y Schaufeli, 2004). Además, permite a la persona adaptarse mejor a su entorno laboral, Juárez (2015). .	Vigor	Es la aptitud que se emplea para la realización de su trabajo.	1,4,8,12,15,17	Es de medición ordinal, debido a que la escala posee 10 ítems de opción múltiple: del 0 al 4 (tipo Likert)	Muy alto: 36 o más Alto: 33-35 Promedio: 30-32 Bajo: 27-29 Muy bajo: 26 ó menos
			Dedicación	Es una connotación está más vinculada con el nivel más alto de identificación.	2,5,7,10,13		Muy alto: 30 o más Alto: 28-29 Promedio: 26-27 Bajo: 22-24 Muy bajo: 21 ó menos.
			Absorción	Es la capacidad de estar extremadamente centrado y/o concentrado en la labor.	3,6,9,11,14,16		Muy alto: 34 ó más Alto: 30-33 Promedio: 28-29 Bajo: 24-27 Muy bajo: 23 ó menos

Anexo 4: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral	Viene a ser la forma en la que una persona pone de manifiesto su bienestar hacia el trabajo. Es la respuesta afectiva referente a la labor desempeñada mediante emociones, sentimientos o actitudes, Salas et al (2018).	En cuanto a la variable de estudio será calculada por las puntuaciones obtenidas mediante la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) y adaptada en Perú por Alicia Boluarte y César Merino (2015)..	Factores intrínsecos	-Desarrollo Personal - Motivación - Relaciones interpersonales	2,4,6,7,9,10	Es de medición ordinal, porque la escala posee 10 ítems de opción múltiple: del 1 al 7 (tipo Likert).
			Factores extrínsecos	- Sueldo - Ambiente Laboral - Ergonomía	1,3,5,8	

Anexo 5: Instrumentos

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (EEP-10)

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (EEP-10)

Versión española (2.0) de la *Perceived Stress Scale (PSS)* de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), adaptada por el Dr. Eduardo Remor (2006).

Escala de Estrés Percibido - *Perceived Stress Scale (PSS)* – versión corta 10 ítems.

Instrucciones:

Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor indique con una "X" cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación

ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?					
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?					
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?					
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?					
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?.					
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?					
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?.					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?.					
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?					

Encuesta de bienestar en el trabajo (UWES 17)

Encuesta de bienestar en el trabajo (UWES 17)

Sexo: M () F ()

Cargo que ocupa:

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

	Nunca 0 Ninguna vez	Casi nunca 1 Pocas veces al año	Algunas Veces 2 Una vez al mes o menos	Regularmente 3 Pocas veces al mes	Bastante Veces 4 Una vez por semana	Casi siempre 5 Pocas veces por semana	Siempre 6 Todos los días
1	En mi trabajo me siento lleno de energía.						
2	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.						
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.						
4	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.						
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.						
6	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.						
7	Mi trabajo me inspira.						
8	Cuando me levanto por la mañana tengo ganas de ir a trabajar.						
9	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.						
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.						
11	Estoy inmerso en mi trabajo.						
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo. (VI4)						
13	Mi trabajo es retador.						

14	Me "dejo llevar" por mi trabajo.	
15	Soy muy persistente en mi trabajo.	
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando.	

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

(Revisado por Alicia Boluarte; César Merino) (2015)

Las siguientes preguntas se refieren a la satisfacción dentro del centro de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada ítem y marque con una (X) la opción que mejor crea conveniente.

ITEMS	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Moder. Insatisfecho	Ni satisf. Ni insatisf.	Moderad. Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1.Condiciones físicas del Trabajo							
2.Libertad para elegir tu propio método de Trabajo							
3.Tus compañeros de Trabajo.							
4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5.Tu superior inmediato							
6.Responsabilidades que se te ha asignado.							
7.La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
8.Relación entre dirección y trabajadores de tu empresa.							
9.Tus posibilidades de promocionar (ascender)							
10.La atención que se presta a las sugerencias que haces.							

Anexo 6: Formulario virtual para la recolección de datos



Engagement, estrés percibido y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimados participantes, somos: Rosa De La Cruz y Eduardo Acevedo, estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Este. Nos encontramos realizando un trabajo de investigación sobre Estrés Percibido, Engagement y Satisfacción Laboral.

Le invitamos a ser parte de este estudio, su participación consiste en completar tres pruebas: Cuestionario de Estrés Percibido, Escala (UWES) Engagement en el trabajo y la versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral, contestarlos demora un promedio de 15 minutos durante los cuales deberá estar concentrado y con disposición de contestar.

Contestar el formulario no le generará ningún riesgo, además es anónimo. Su participación es totalmente voluntaria y no recibirá ninguna información o retribución. Asimismo, puede dejar de participar del estudio cuando lo desee sin que ello lo perjudique de ninguna manera.

En caso tenga alguna duda con respecto a las preguntas o el instrumento puede comunicarse con eacevedot@ucvvirtual.edu.pe para atender sus inquietudes. Desde ya se agradece su participación.

 eacevedot@ucvvirtual.edu.pe (no compartidos)
[Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Anexo 7: Ficha sociodemográfica

<p>Edad *</p> <p>Tu respuesta _____</p>	
<p>Sexo *</p> <p><input type="radio"/> Masculino</p> <p><input type="radio"/> Femenino</p>	
<p>Grupo ocupacional *</p> <p><input type="radio"/> Administrativo</p> <p><input type="radio"/> Operario</p>	
<p>Siguiente</p>	<p>Borrar formulario</p>

Anexo 8: Cartas de presentación de la escuela firmadas para aplicación de instrumentos



San Juan de Lurigancho, 09 de julio de 2022.

CARTA N° 76 -2022-UCV-CCP/PSI

Karina Raicovi

Directora de Gestión Humana - Química Suiza S.A.

Carretera Central 1115, Perú, Santa Anita, Lima, Provincia de Lima.

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para los estudiantes de la carrera de psicología Sr. Azevedo Torres Eduardo Anselmo con DNI:15371813 y la Srta. De La Cruz Cuse Rosa Aurelia con DNI: 15372625 quienes desean realizar su trabajo de investigación titulado: "PAPEL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT ENTRE EL ESTRÉS PERCIBIDO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL RUBRO FARMACÉUTICO DE LA CIUDAD DE LIMA", aplicando los siguientes instrumentos: Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES), Cuestionario de Estrés Percibido y la Escala de Satisfacción Laboral.

Agradeciendo por antelación les brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su Dirección.

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



Mg. Melissa Sevilla Gamboa
Coordinadora del Programa Académico de Psicología
Campus San Juan de Lurigancho


Karina Raicovi
Directora de Gestión Humana

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

Activar Windows
ve a Configuración pa

Anexo 9: Cartas de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitidos por la universidad.

Escala de Estrés Percibido (EEP-10)

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

San Juan de Lurigancho, 15 de Septiembre de 2022.

CARTA N° 77-2022-UCV-CCP/PSI

Dr. Eduardo Remor
Madrid-España

Presente:
De mi consideración:
Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los estudiantes:

Acevedo Torres Eduardo Anselmo	DNI:15371813
Código: (ORCID: 0000-0002-8572-0485)	
De La Cruz Cuse Rosa Aurelia	DNI: 15372625
Código: (ORCID: 0000-0002-0833-1993)	

Alumnos de la cátedra de Desarrollo de Tesis de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán una investigación titulada:
"PAPEL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT ENTRE EL ESTRÉS PERCIBIDO Y LA SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL RUBRO FARMACÉUTICO DE LA CIUDAD DE LIMA",
el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.
Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:


ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (PSS-10)

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer nuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,

Mgtr. Melissa Sevillano Gamboa
Coordinadora de la C.P. de Psicología
UCV – Campus San Juan de Lurigancho

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES 17)



San Juan de Lurigancho, 11 de julio de 2022.

CARTA N° 58 -2022-UCV-CCP/PSI

Dr. Arnold B. Bakker
bakker@essb.eur.nl

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los estudiantes:

Acevedo Torres Eduardo Anselmo | DNI: 15371813 | Cód.: (ORCID: 0000-0002-8572-0485)

De La Cruz Cuse Rosa Aurelia | DNI: 15372625 | Cód.: (ORCID: 0000-0002-0833-1993)

Alumnos de la cátedra de Proyecto de Investigación de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán un Proyecto de investigación titulado: "ESTRÉS LABORAL Y ENGAGEMENT EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL RUBRO FARMACÉUTICO DE LA CIUDAD DE LIMA", el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

ESCALA UTRECHT DE ENGAGEMENT EN EL TRABAJO UWES - (UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE)

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer nuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,



Melisa Sivilano Gamboa
Mgtr. Melisa Sivilano Gamboa
Coordinadora del Programa Académico de Psicología
Campus San Juan de Lurigancho

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe Wi
Ve a Configu

Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

San Juan de Lurigancho, 08 de Septiembre de 2022.

CARTA N°078-2022-UCV-CCP/PSI

Dra. Alicia Boluarte Carbajal

Presente:

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a los estudiantes:

Acevedo Torres Eduardo Anselmo DNI:15371813

Código: (ORCID: 0000-0002-8572-0485)

De La Cruz Cuse Rosa Aurelia DNI: 15372625

Código: (ORCID: 0000-0002-0833-1993)

Alumnos de la cátedra de Desarrollo de Tesis de la Escuela de Psicología de nuestra universidad, quienes realizarán una investigación titulada:

"PAPEL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL RUBRO FARMACÉUTICO DE LA CIUDAD DE LIMA",

el mismo que solo tiene fines académicos y no de lucro.

Agradeciendo por antelación le brinde las facilidades del caso autorizando el uso del instrumento:

VERSION BREVE DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Sea propicia la oportunidad para reiterarle nuestra más alta consideración y estima, y reconocer vuestro apoyo al Departamento de Investigación de esta casa de estudios.

Atentamente,

Mgtr. Melisa Sevilla Gamboa
Coordinadora del Programa Académico de Psicología
Campus San Juan de Lurigancho


Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





Anexo 10: Cartas de autorización de uso de instrumentos


Escala de Estrés Percibido (EEP-10)

Permiso para uso de instrumento Externo Recibidos x

 **EDUARDO ANSELMO ACEVEDO TORRES** Recibido jue, 15 sept, 10:28 (hace 9 días) ☆
Dr. Eduardo Remor De nuestra especial consideración Somos alumnos de la Universidad César Vallejo, de la facultad de psicología y estam...

 **Mail Delivery Subsystem** jue, 15 sept, 10:29 (hace 9 días) ☆
No se ha encontrado la dirección Tu mensaje no se ha entregado a eduardo.remor@uam.es porque no se ha encontrado la dirección o esta ...

 **Eduardo Remor** Recibido jue, 15 sept, 11:24 (hace 9 días) ☆
Buenas tardes, La PSS-10 no requiere autorización para uso en investigación. Es solo citar los autores originales y la referencia de la versió...

 **EDUARDO ANSELMO ACEVEDO TORRES** <eacevedot@ucvvirtual.edu.pe> jue, 15 sept, 12:09 (hace 9 días) ☆ ← ⋮
para Eduardo ▾
Mil gracias Dr. Remor

PERMISSION FOR USE OF THE PERCEIVED STRESS SCALE

I apologize for this automated reply. Thank you for your interest in our work.

PERMISSION FOR USE BY STUDENTS AND NONPROFIT ORGANIZATIONS: If you are a student, a teacher, or are otherwise using the Perceived Stress Scale (PSS) without making a profit on its use, you have my permission to use the PSS in your work. Note that this is the only approval letter you will get. I will not be sending a follow-up letter or email specifically authorizing you (by name) to use the scale.

PERMISSION "FOR PROFIT" USE: If you wish to use the PSS for a purpose other than teaching or not for profit research, or you plan on charging clients for use of the scale, you will need to see the next page: "Instructions for permission for profit related use of the Perceived Stress Scale".


QUESTIONS ABOUT THE SCALE: Information concerning the PSS can be found at <https://www.cmu.edu/dietrich/psychology/stress-immunity-disease-lab/index.html> (click on scales on the front page). Questions about reliability, validity, norms, and other aspects of psychometric properties can be answered there. The website also contains information about administration and scoring procedures for the scales. Please do not ask for a manual. There is no manual. Read the articles on the website for the information that you need.

TRANSLATIONS: The website (see URL above) also includes copies of translations of the PSS into multiple languages. These translations were done *by other investigators*, not by our lab, and we take no responsibility for their psychometric properties. If you translate the scale and would like to have the translation posted on our website, please send us a copy of the scale with information regarding its validation, and references to relevant publications. If resources are available to us, we will do our best to post it so others may access it.

A


C Good luck with your work.


C



Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES 17)

yo, Arnold 3 Permiso para uso de instrumento - Thanks Dr Bakker El mar, 14 jun 2022 a las 13:33, A... 14 jun

 **Arnold Bakker** 14 jun 2022, 13:33 ☆
You have my permission to use the UWES in academic research Kind regards, Vriendelijke groet, Arnold Latest paper on job demands-resources theor...

 **EDUARDO ANSELMO ACEVEDO TORRES** <eacevedot@ucvvirtual.edu.pe> 15 jun 2022, 6:14 ☆ ↶ ⋮
para Arnold ▾
Thanks Dr Bakker

Versión breve de la Escala de Satisfacción Laboral

Permiso para uso de instrumento Recibidos x ➔ ⏏ 🖨️ 📧

 **EDUARDO ANSELMO ACEVEDO TORRES** mar, 13 sept, 8:29 (hace 11 días) ☆
Dra. Alicia Boluarte De nuestra especial consideración Somos alumnos de la Universidad César Vallejo, de la facultad de psicología y estamos...

 **ALICIA HERMINIA BOLUARTE CARBAJAL** jue, 15 sept, 20:54 (hace 9 días) ☆
Estimado estudiante, disculpa la demora en responder, tiene mi autorización para utilizar el instrumento. Cordial saludo Prof. Alicia Boluarte

 **EDUARDO ANSELMO ACEVEDO TORRES** <eacevedot@ucvvirtual.edu.pe> vie, 16 sept, 8:38 (hace 8 días) ☆ ↶ ⋮
para ALICIA ▾
Mil gracias, cuidese mucho

Anexo 11: Consentimiento informado o asentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Fecha: / /

Con el debido respeto nos presentamos a usted Sr(a) o Srta, Rosa Aurelia De La Cruz Cuse y Eduardo Anselmo Acevedo Torres, estudiantes del undécimo ciclo de la carrera de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima Este.

En la actualidad nos encontramos realizando un trabajo de investigación sobre “Estrés percibido, Engagement (entendido como el compromiso que tiene la persona hacia el trabajo) y Satisfacción Laboral en colaboradores de una empresa dedicada al rubro farmacéutico de la ciudad de Lima”. El proceso consiste en la aplicación de tres pruebas: Cuestionario de Estrés Percibido (EEP-10), Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) y la versión breve de la escala de Satisfacción Laboral.

El propósito de esta ficha de consentimiento informado, es brindar a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como del rol que cumplen como participantes.

Su participación será voluntaria y anónima, sus respuestas tendrán un carácter confidencial y serán de uso exclusivo para fines académicos, garantizando el anonimato y la confidencialidad de los participantes.

Habiéndose informado sobre el propósito y condiciones de su participación, nos gustaría que dé su asentimiento para participar. Desde ya se agradece su participación.

- Si
- No



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUEVA ROJAS MANUEL EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "ESTRES PERCIBIDO, ENGAGEMENT Y SATISFACCION LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA AL RUBRO FARMACEUTICO DE LA CIUDAD DE LIMA", cuyos autores son DE LA CRUZ CUSE ROSA AURELIA, ACEVEDO TORRES EDUARDO ANSELMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUEVA ROJAS MANUEL EDUARDO DNI: 10556483 ORCID: 0000-0002-0402- 8583	Firmado electrónicamente por: MECUEVAR el 07- 02-2023 23:25:02

Código documento Trilce: TRI - 0531689