



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

**Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad  
ciudadana en la región San Martín, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión del Talento Humano**

**AUTOR:**

Meza Leandro, William Jesus (orcid.org/0000-0001-6254-5119)

**ASESORES:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (orcid.org/0000-0002-0268-3250)

Mg. Vega Carrasco, Gian Carlo (orcid.org/0000-0003-0551-7925)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Con mucho cariño a Dios quien me cuida en los pasos de la vida.

A mi esposa Maritza, por apoyarme personal y profesionalmente.

A mis hijos, George, Marcio y Hillary, quienes son mi mayor motivación para enfrentar nuevos retos.

### **Agradecimiento**

A la asesora Miluska Rosario Vega Guevara, gracias a sus recomendaciones y retroalimentaciones concluí la presente tesis.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la región San Martín, 2023", cuyo autor es MEZA LEANDRO WILLIAM JESUS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 18 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO DNI: 28284526 ORCID: 0000-0002-0268-3250	Firmado electrónicamente por: MROSARIOVG el 09- 08-2023 21:18:23

Código documento Trilce: TRI - 0600249



## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de autenticidad del autor	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
ANEXOS	37

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Fiabilidad de Engagement	19
<b>Tabla 2.</b> Fiabilidad de Estrés Laboral	20
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencias del engagement y sus dimensiones	22
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencias del estrés laboral y sus dimensiones	24
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad de las dos variables	24
<b>Tabla 6.</b> Correlación de las variables engagement y estrés laboral	25
<b>Tabla 7.</b> Hipótesis específica 1	26
<b>Tabla 8.</b> Hipótesis específica 2	27
<b>Tabla 9.</b> Hipótesis específica 3	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Esquema de diseño correlacional	13
<b>Figura 2.</b> Rango de edades de los colaboradores de seguridad ciudadana, 2023	17
<b>Figura 3.</b> Género de los colaboradores de seguridad ciudadana, 2023	17
<b>Figura 4.</b> Distribución de frecuencias de la primera variable y sus dimensiones	23
<b>Figura 5.</b> Distribución de frecuencias de la segunda variable y sus dimensiones	24

## Resumen

Esta tesis tiene como objetivo delimitar la relación del engagement y estrés laboral en aquellas personas operativos de seguridad ciudadana en la Región San Martín. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y un diseño no experimental. Además, como instrumento se emplearon cuestionarios a una población de 117 colaboradores con una muestra de 90 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 15 preguntas fue destinado para la primera variable y 15 preguntas con 5 dimensiones para la segunda variable, las respuestas fueron medidas de acuerdo a la escala Likert. Como conclusión, si existe relación entre ambas variables, el 62.2% infirió tener un nivel bajo de engagement y el 72.2% presentó un nivel medio de estrés laboral donde laboran. Asimismo, mediante el coeficiente de correlación que es  $-.593^{**}$ , implica tener una relación inversa alta significativa, mientras una variable aumenta la otra variable disminuye.

**Palabras clave:** Absorción, ambiente, dedicación, clima, engagement.



## **Abstract**

This thesis aims to delimit the relationship between work engagement and stress in those people operating citizen security in the San Martín Region. A quantitative, basic type approach and a non-experimental design were applied. In addition, as an instrument, questionnaires were used for a population of 117 employees with a sample of 90 employees from the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, 15 questions were assigned to the first variable and 15 questions with 5 dimensions for the second variable, the responses were measured according to the Likert scale. In conclusion, if there is a relationship between both variables, 62.2% inferred having a low level of engagement and 72.2% presented a medium level of work stress where they work. Likewise, through the correlation coefficient that is  $-.593^{**}$ , it implies having a significant high inverse relationship, while one variable increases the other variable decreases.

**Keywords:** Absorption, environment, dedication, climate, engagement.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, cuando de trabajo se trata, ocurre una variedad de situaciones, momentos y acciones. Ante ello, se suma la responsabilidad que uno presenta en el área encargado que ocupa, responsabilidad laboral, personal, familiar, social y emocional, que en muchas ocasiones uno o dos factores puede ser vulnerado ante eventos situacionales en la institución, calle o en el hogar, trayendo consigo el estrés laboral y donde este afecta de manera notoria la producción y desempeño. En América Latina, a través de un estudio realizado se señala que el 12% y 15% de los colaboradores son los que señalan tener estrés con las actividades laborales y que este es generado en su mayoría por los requerimientos laborales (Organización internacional del trabajo, 2016).

En este contexto, diversas instituciones públicas y privadas del universo decidieron realizar procesos de reforzamiento y así poder promover el engagement en sus colaboradores, pues la necesidad de empoderamiento, y productividad es indispensable en el trabajo, a su vez, esto continúa siendo un problema para más del 92% responsables del capital humano en 130 países del mundo, ya que, dicha exigencia va de la mano con el estrés laboral.

Acosta et al., (2013), señalan que los servidores que tienen ánimos y buena actitud para el trabajo tendrán mejores potencias de desafíos y así afrontan mejor los problemas, incrementando a un nivel alto de engagement y disminuyendo el estrés laboral porque se siente un ambiente laboral cálido, donde la participación es libre, existe la presencia del jefe directo quien será encargado de retroalimentar y acompañar al personal que tiene cargo, es por ello que se presentan más situaciones exitosas en el trabajo, en beneficio para ambos.

Por un lado, los reportes respecto al nivel de engagement del personal en seguridad ciudadana, no son uniformes, Tripana y Lorens (2021) reportan que la mayoría de los servidores del ayuntamiento en España presentan niveles adecuados de engagement y esto fomenta una participación activa laboral, resultando beneficioso para el cumplimiento de objetivos de la empresa y permitiendo crecer profesionalmente al personal.

Por otro lado, Velásquez (2020) encontró que los servidores en seguridad ciudadana en Colombia, presentaban niveles bajos de engagement y que van de la mano con el estrés laboral. Pues a esto lo conlleva por la existencia de problemas laborales, sociales y/o familiares, disminuyendo su rendimiento y productividad laboral, lo que conlleva a no poder afrontar de manera correcta las situaciones problemáticas en el trabajo o seguir el ritmo laboral.

En América del Sur, el problema que aún es del día a día, es que las empresas no están comprometidas con el reconocimiento del personal y/o el horario laboral, no se llega a certificar el desarrollo del talento humano y se sobre exige sin reconocimiento adicional, trayendo consigo estrés y mal ambiente laboral.

En las municipalidades, por ejemplo, en las subgerencias de recursos humanos, hay presión para seleccionar al personal de seguridad ciudadana, pues en su mayoría no cuentan con mucha experiencia en seguridad de los propios trabajadores, y estos deben ser derivados a charlas de capacitación, contar con la presencia de un líder y poder guiarlos en beneficio hacia la población.

Dada las condiciones de inseguridad ciudadana que se viene viviendo, y la gran demanda de personal para atender los requerimientos de los ciudadanos, se contrata personal sin considerar todas las fases para convocatoria y selección, no se evalúa adecuadamente, además contratos son de corto tiempo, no permite que el personal desarrolle niveles de engagement, siendo poco favorable la situación laboral, de capacitación y evaluación.

Para entender esta problemática, en la investigación se analizarán las condiciones laborales respecto a la relación del engagement y estrés laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana.

En ese contexto, se plantea como problema principal: ¿Qué relación existe entre el engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín? Para establecer los problemas específicos, se plantea: ¿Qué relación existe entre el vigor y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín?, ¿Qué relación existe entre la dedicación y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín?, ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y el estrés laboral del

personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín?, ¿Qué relación existe entre la participación del líder y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín?.

La presente tesis, busca resolver las brechas de conocimiento acerca de la relación entre el compromiso y el trabajo con el personal de seguridad del ciudadano. Va a constituir un aporte especulativo, dado que permitirá identificar el engagement y estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana. Es importante porque aun no existe información teórica que pueda determinar la relación del engagement y estrés laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana.

No obstante, la justificación de la presente tesis permite tomar decisiones informadas de la institución que estimulen engagement a los servidores. Ya que, es el personal que labora quienes brindan beneficio a la empresa y/o institución mediante su talento humano, pero si de lo contrario no es valorado, es interferido el avance y éxito de la empresa, como también el riesgo de estrés en el trabajo aumenta al no contar con los recursos necesarios, afectando notoriamente la salud mental de los colaboradores de seguridad ciudadana en la Región San Martín, esto permitirá que la institución tome decisiones acertadas, que sirvan para el logro de la institución con actitud eficiente. A su vez, se justifica metodológicamente, ya que, se emplearán instrumentos válidos y confiables, y que esto servirá para investigaciones posteriores.

Ante ello, el objetivo principal de la presente tesis es delimitar la relación del engagement y estrés laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín. Por otro lado, como objetivos específicos son: Delimitar la relación que existe entre el vigor y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín. Delimitar la relación que existe entre la dedicación y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín. Delimitar la relación que existe entre el ambiente laboral y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín y delimitar qué relación existe entre la participación del líder y el estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín.

Se plantea como hipótesis general: El engagement y estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín. Siendo las hipótesis específicas: El vigor y el estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín; La dedicación y el estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín; y La absorción y el estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín.

## II. MARCO TEÓRICO

Considerando que para toda análisis se requiere de estudios previos, de estudios, artículos, revistas, libros, de manera de verificar situaciones similares de estrés laboral y que el engagement ocupa un rol importante en lo laboral, es por ello, que a continuación se dará a conocer puntos importantes de diferentes autores y que, aportarán significativamente a la presente tesis, con el fin de obtener una gama de información y lluvia de ideas en cuanto a la redacción de la presente tesis, según el personal operativo de seguridad ciudadana.

Como antecedentes nacionales, Davey (2018), en su artículo determina que, hay similitud entre la felicidad y el engagement en las personas, pues, se realizó una evaluación con 338 estudiantes, con factores de ausencia de realización con la vida, sufrimiento profundo, felicidad de vivir, realización personal, en el aspecto de felicidad. Por otro lado, en el cuestionario se consideró el vigor, dedicación y absorción, donde 203 estudiantes obtuvieron un nivel alto de Engagement y 129 personas cuentan con un nivel medio en Felicidad, esto implica que el trabajo, la estabilidad y compromiso laboral va más allá de la satisfacción que uno pueda sentir en una entidad laboral, institución o empresa, la manera en que aporta en mi investigación es por como interfiere el engagement, siendo consecuente el estrés laboral y por ende, nula felicidad.

Panana (2021) buscó la similitud entre el engagement y el estrés laboral del personal de neonatología en Huaraz, aplicando cuestionario para 60 profesionales, donde el 56.7% señala tener un nivel bajo de engagement y el 65% percibe un nivel alto de estrés laboral. Se aplicaron análisis con la prueba de hipótesis Rho de Spearman, concluyendo así se vinculan ambas variables, considerado inversa y fuerte, cuando el engagement es alto, el estrés laboral será bajo.

Moreno-Jiménez (2018) examinó a un grupo de colaboradores, para determinar la conexión entre el agotamiento y vigor del engagement en España y Perú. Donde se pudo observar que la minoría están sujetas a nivel alto de estrés en el trabajo, sino que, algunos profesionales muestran agotamiento y otras presentan entusiasmo y buena relación con su trabajo, incluso cuando se enfrentan en

situaciones estresantes. Esta conclusión está asociada con el concepto de engagement, que se entiende como un estado de motivación positivo asociado con las actividades laborales y caracterizado por un sentido de satisfacción personal. Acosta, Torrente, Llorens & Salanova (2017), en su investigación buscan influenciar las practicas organizacionales en el aumento de entusiasmo con la actividad laboral a través del modelo HERO, practicando el desarrollo de habilidades se logra incrementar el engagement, lo que aplicando con mi investigación seria una posible solución de disminuir el grado de estrés laboral.

Flores (2017) en su articulo buscan analizar la validez de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) en docentes con respecto al entusiasmo laboral, donde el vigor y la dedicación tienen un alto porcentaje, pues en su mayoría trabaja en lo que realmente le gusta, afirman que volverían a estudiar dicha carrera, investigación que aporta de manera positiva en proponer soluciones de disminuir el estrés laboral en seguridad ciudadana.

Hobfoll (2001) describe como es que la persona puede disminuir el estrés mediante los recursos que brinde una empresa, pues, de esa manera pueden explotar su creatividad y aplicar de mejor manera el talento humano, haciendo que estos se sientan motivados. Es importante que la empresa proporcione los recursos necesarios para el desenvolvimiento óptimo del personal en cuanto a avances que van a proporcionar por las diversas áreas de una institución hacia su jefe, es referido a tener computadoras o laptops con mantenimiento cada 6 meses, contar con rapidez de solución si la calidad del internet es alterado, quiere decir que se debe contar con profesionales en dicha área como serian ingenieros en telecomunicaciones, informática o técnicos, proporcionar áreas adecuadas al personal y estos puedan sentirse cómodos, incentivar al personal en participar de charlas activas, de manera que descansen un poco de la monotonía laboral y de esa manera prevenir el estrés en el trabajo.

Del mismo modo, Sacks (2006) infiere que los colaboradores presentan entusiasmo laboral, a través de los recursos que tienen en una empresa y/o institución donde trabajan, por ello, sienten por impulso propio el brindar resultados exitosos para con la organización y, por ende, nivel alto de engagement. Y es que, si existe

participación atenta de las instituciones proporciona buenos cambios en las actitudes del personal, presentando resultados beneficiosos.

Además, la teoría de Demerouti et al (2006) demuestra la importancia de los recursos que otorga una empresa hacia sus colaboradores, donde brindan mayor motivación resultando muy positivo para beneficio de la institución. Quiere decir que si no se proporcionan buenos recursos, el personal se sentirá limitado con sus quehaceres laborales, trayendo consigo el estrés laboral, lo cual no es óptimo para el crecimiento de la empresa y a su vez de sacar a flote el talento humano.

Sanchez & Padilla (2020) en su tesis determinaron la relación que hay entre el engagement y el estrés laboral en colaboradores en una empresa, se realizó una encuesta a 280 trabajadores, aplicando metodología descriptiva, el cual se culmina señalando hay relación fuerte y significativa entre ambas variables, pues, se considera que el personal son colaboradores fijos y que al no ser el puesto rotativo o dispuesto a cambio disminuye la vulnerabilidad hacia el burnout y a su vez disminuye el agotamiento emocional.

Por otro lado, como antecedentes internacionales, (Martinez et al., 2022), cuyo fin de la investigación consta de analizar la influencia del clima y estrés en las personas, al ser un diseño cuantitativo se realizaron cuestionarios para analizar la relevancia de dichos factores en 48.84% mujeres y 51.16% hombres, y es que, en las organizaciones los que tienen mayor peso en cargo laboral y/o jefes, deben tener mayor consideración en cuanto al clima laboral, realizar capacitaciones y fomentar las buenas acciones en el trabajo de manera que no afecte la productividad laboral y de por sí el bienestar.

(Ahumada et al., 2022) en su investigación buscan identificar la conexión del estrés en el trabajo, las posiciones laborales y las variables sociodemográficas en una empresa de transporte público, al ser método de investigación descriptiva correlacional, mediante cuestionarios para medir variables sociodemográficas y laboral y evaluación de estrés, cuyo resultado es variado en cuanto a diversos factores, ya sea personal, social, familiar psicoemocional, pues todo afecta en el trabajo y consigo la presión de no afectar la productividad que requiera una organización.



Aristizábal et al., 2018 en su estudio buscaron analizar la vinculación entre estrés laboral y el engagement en trabajadores de una empresa de manufactura, con un análisis descriptivo e inferencial, realizaron cuestionarios con 238 colaboradores, por lo cual se infiere que a un nivel alto de estrés laboral, en su mayoría mujeres, al tener mayor carga familiar, personal y social, hay menor engagement. Sin embargo, este factor es al contar con un contrato indefinido, pero, al ser trabajadores por obra o labor hay mejor engagement. Los presentes autores enfocan la realidad laboral cuando las personas fuera de lo laboral, tienen una vida personal y familiar que puede absorber según los problemas que este conlleva, disminuyendo así la productividad laboral.

Decuyper y Schaufeli (2019) en su artículo buscan identificar mecanismos subyacentes o conjuntos de los estilos de liderazgo y engagement con un posible efecto en el compromiso laboral de los empleados, con un enfoque teórico deductivo, se analizó a través de tres vías: contagio emocional, intercambio social y modelado de roles, con el fin de determinar los procesos de los jefes y que asimismo estimulen el compromiso laboral del personal a través de políticas y prácticas laborales, a su vez se proponen alternativas de solución, en cuanto a comunicación laboral y trabajo en equipo, de esa manera la producción será de la manera correcta y el estrés disminuirá.

Treettipbut y Aloni (2018) en su investigación se identificó el estado psicológico y conductual del personal con respecto al compromiso en el trabajo, de metodología cualitativa para descubrir el motivo y deseo subyacentes a través de una entrevista y el enfoque cuantitativo para formar un patrón generalizado que podría representar una perspectiva del grupo. Si todas las variables del compromiso mejoran y satisfacen, los empleados pueden estar más dedicados en aspecto laboral. Este estudio complementa el conocimiento mediante la investigación – acción, con el fin de visualizar cambios de comportamiento y compromiso de los colaboradores a través de la implementación de la participación, pues así, una empresa puede mejorar la productividad, la innovación y adquirir la capacidad de resolver conflictos internos y lograr objetivos.

Como primera variable que es el Engagement, Salanova y Llorens (2008), lo señalan como una vinculación psicológica con el trabajo. Por otro lado, Bakker et., al 2008 lo definen como: "Condiciones psicológicas positivas asociadas con el trabajo y están marcadas por la fuerza, la dedicación y la absorción que se aplica en el ámbito laboral" pp-191. Quiere decir, que aquellas personas que tienen un nivel alto de engagement perciben energía y eficacia junto a sus quehaceres laborales, con la capacidad de mejorar en sus puestos de trabajo antes las demandas que se adquiere.

Acosta et al., 2015 entendieron la participación de los equipos un actuar que está vinculado con el trabajo que se distingue por el entusiasmo y la entrega en los comandos de trabajo, lo que le permite dar a luz a la interacción y la experiencia en común con los miembros de trabajo. El equipo fuerte se caracteriza por contar con bastante energía y resistencia mental, trabajando, a pesar de las dificultades que surgen y son influyentes en motivar a los demás trabajadores con sus habilidades para lograr los objetivos de la escritura de equipos. Un equipo unido demuestra una gran parte en el trabajo, presenta libre expresión de lo que piensa, trabaja en conjunto, ayuda a sus compañeros y motiva a seguir creciendo personal y profesionalmente. Además, demuestra inspiración, orgullo y un desafío para el trabajo. Finalmente, tenemos un equipo que está absorbido, se manifiesta por una concentración muy fuerte en su área laboral, experimenta dosis muy intensas de placer y concentración, cuando están completamente enfocados en la tarea realizada por el equipo.

La variable engagement, se relaciona como un vínculo del colaborador en su centro de labor, cuando siente estar en un trabajo soñado y pueda representar su talento humano. También es definido como un estado mental que permite al trabajador enfocarse con la obtención del beneficio hacia la empresa, de cumplir los objetivos trazados (Bayona et al., 2020).

Bakker et al.,2008 pueden crear su propia información retro positiva, valorada y exitosa, pues hay mayor compromiso con la organización. Cabe señalar que la evidencia empírica del entusiasmo en el trabajo y la percepción de la justicia organizacional es muy escasa.

Por otro lado, el engagement presentan algunos puntos psicológicos como son el grado de satisfacción en el área laboral y a su vez la adicción de si mismo, es decir,

el engagement se representa en entusiasmo, euforia y atención, pero la satisfacción ve por completar la alegría, cumplimiento y seguridad (Rotta, 2019).

El engagement está vinculado con la visión de aporte, solidaridad en el trabajo, relaciones afectivas con el trabajo. A su vez, el engagement son determinados hacia aquellas actividades laborales que implica brindar esfuerzo, la transmisión emocional obtenida del trabajo, las autopercepciones de la efectividad profesional y logros que la misma persona obtiene al cumplir con la posición y la función asignada (Viveros y Fierro 2020). Ante esto, el engagement es favorable por sus dimensiones, ya que proporciona concentración, dedicación y responsabilidad laboral (Silva, 2020).

Salanova (2000) definen que el engagement es una buena actitud para el trabajo y la organización, donde este se refleja bajo un grado de satisfacción con el trabajo, el compromiso con la institución y el no buscar dejar el trabajo, es demostrado que tienen mucha motivación en adquirir mayor conocimiento y aprender más temas o cosas, el comportamiento que resalta es el de la iniciativa personal, pues así es como se logran resultados exitosos.

Es importante demostrar que el engagement se refiere a la extrapolación emocional positiva de la tarea y viceversa, que se refleja en la reconciliación familiar y una mejor vida laboral.

Después de lo ya mencionado, se trabajará con la definición propuesta por Sanchez & Padilla (2020) ya que, es el que más se adecua al fin de la presente tesis, y es que, el estrés laboral se ocasiona por muchos factores, entre ellos está el ánimo, familiar, personal, y que en muchas ocasiones se da trabajar por tener un ingreso económico y poder subsistir con los gastos que uno requiera. Sin embargo, se deja de lado la motivación que uno pudo adquirir en el ámbito universitario, trabajar en lo que a uno le gusta y prevalecer el engagement en las instituciones públicas o privadas.

Por otro lado, como segunda variable que es el Estrés Laboral, la teoría de Selye (1956) indica que el estrés es representado cuando hay acciones y que se son vistos por diversas conductas para hacer frente el equilibrio. Por otro lado, Galán y Camacho (2013) lo describen como una reacción de la persona ante un evento que rompe la comodidad y/o felicidad de una persona, y pone su salud en peligro,

la respuesta del cuerpo al estrés se caracteriza por tres etapas: alarma, adaptación y agotamiento, el cuerpo se alarma cuando el cerebro libera adrenalina y hace que esté a la defensiva listo para brindar respuestas fuertes y se prepare para lo peor; se adapta, cuando hay una reacción del organismo al estímulo; y se agota, cuando el cuerpo se siente más vulnerable, pues, se siente más susceptible porque sus defensas disminuyen.

Delgado (2018) demuestra que el estrés es una acción de alguien que busca adaptarse a amenazas; la presión laboral surge cuando existen diferencias entre los trabajadores y su entorno de trabajo, básicamente, ellos sienten que no tienen suficientes recursos para estar frente a situaciones que tienen problemas y se estresan, a fin de producir un mal ambiente de trabajo en el lugar donde se desarrolla, como también, el recibir un trato inapropiado por los integrantes de la empresa, que puede repercutir de forma negativa en el estado mental de un colaborador.

El estrés laboral en muchas ocasiones es causado en el entorno laboral, pues, se debe a la exigencia y el cargo que uno ocupa en su puesto laboral. También, se incorpora el ambiente y clima organizacional. Además, los problemas que se pueda tener ante la familia, sociedad, personal y/o económico. Es decir, si el trabajo exige más o menos que los trabajadores y los recursos, repercute en cualquier escena que presione a los trabajadores en sus actividades causando agotamiento y disminuye la participación enriquecedora del personal para con la empresa.

Cierra et al. (2012) Mencionan que los síntomas del estrés laboral no ocurren repentinamente, pero hay estadios hasta que pueden lograr una situación más crónica que puede causar agotamiento. El énfasis en los eventos está relacionado con la presión de trabajo, la mala atmósfera de trabajo; El estrés es la principal causa del deterioro físico del empleado, problemas digestivos, problemas de salud cardiovascular y emocional, así como el deterioro psicológico y daños graves como la depresión que puede terminar afectando la vida de una persona. Trastornos conductuales, como el consumo de drogas psicotrópicas, drogas y alcohol, situaciones que influyen en el desarrollo de su trabajo.

Karasek Control (1979) señala que bajo un alto nivel de estrés en la unidad es ocasionado por altas demandas laborales y algunas irregularidades de los empleados. Concluyó el estrés laboral se refieren a la cantidad, la calidad y el ritmo

del trabajo; el control está vinculado con la forma en que funciona, tiene varios componentes; la autonomía es la posibilidad de que los empleados deben controlar sus labores y desarrollar habilidades personales para crecimiento personal y profesional.

El estrés laboral se conoce como una condición para los trabajadores que están expuestos a restricciones, necesidades y oportunidades con lo que desean, pero los resultados perciben ser poco relevante (Matulesy 2021). Convirtiéndose así en una afectación personal, mental y social (Concheiro et al, 2021). El estrés en el trabajo también es presentado bajo eventos de exigencia dispuesto en el área laboral (Muhamad 2020). Y este puede representarse en reacciones adversas de colaboradores a 14 presiones excesivas (Diale, et al., 2020).

La presión laboral está presente en ambientes altamente controlados donde los rasgos personales son menos significativos, mientras que el contexto es incierto o suspende la personalidad del empleado. El hecho de que cada trabajo requiera un empleado y sus recursos es crucial, ya que cualquier circunstancia que ponga a los empleados en desventaja puede generar estrés.

Ante ello, se trabajará con la definición propuesta por Martínez, Guerrero & Pedraza (2022) pues, es la más adecuada para el objetivo de la tesis, ya que, en muchas ocasiones el trabajo se considera como una fuente de ingreso, más dejamos de lado el compromiso con la carrera, se lleva la carga laboral a los hogares y eso afecta a uno mismo y a la familia, el lado social al tener presión de los jefes y terceros, el no estar en constante capacitación, pues cada año hay nuevas actualizaciones, el lado económico que no llega a solventar en la totalidad mientras hay hijos de por medio y servicios básicos que pagar, la exigencia laboral y el poco reconocimiento es la situación que más se vive en Latinoamérica, amerita que los jefes de organizaciones implementen cambios en su actuar, ya que, la producción, estabilidad, disminuirá.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

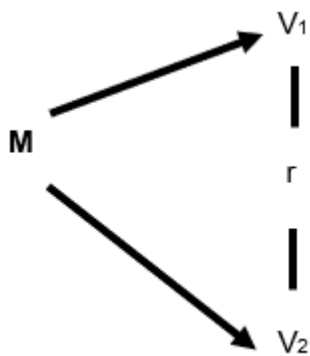
Es de tipo básico, bajo un enfoque cuantitativo, porque tiene como objetivo aumentar el conocimiento sobre una determinada realidad (Álvarez, 2021) y corresponde a la investigación básica, porque su propósito principal es recopilar y generalizar información numérica entre grupos (Arteaga et al., 2020). La presente tesis fue de nivel correlacional, ya que relacionó dos variables de manera que una efectúe un cambio o relación con otra variable (Salgado y Lévano, 2018, p.15). El fin de la tesis es analizar y relacionar el engagement con el estrés laboral.

Leyenda:

M: son los 90 empleados del área administrativa en la región San Martín en el 2023.

**Figura 1**

*Esquema de diseño correlacional*



r: relación de variables

V<sub>1</sub>: Engagement

V<sub>2</sub>: Estrés laboral

### 3.1.2. Diseño de investigación

Se utiliza un diseño no experimental pues se realizará manipulación del objeto a estudiar para posteriormente poder analizarlo (Hernández et al, 2016), y nivel correlacional, pues se busca relacionar el engagement y estrés laboral (Moreno, 2018).

## 3.2. Variables y operacionalización

### 3.2.1. Variable 1: Engagement

- **Tipo de variable.** La presente representa a una variable cuantitativa y ordinal, pues, se fundamentará con mediciones numéricas, es por ello, que se analizarán los datos a través de resultados del instrumento (Hernández y Mendoza, 2018).
- **Definición conceptual.** Es referido a un estado psicológico beneficioso, agradable y relacionado de actividades psicológicas de trabajo representadas por tres dimensiones. Por eso, un colaborador que está comprometido a presentar energía (vigor); relacionado con su trabajo en una organización y/o institución (dedicación) y, a menudo, realmente inmerso y feliz de ser cautivado por el trabajo realizado en instituciones (absorción) (Salanova y Schaufeli, 2004).
- **Definición operacional.** Para esta variable se determinó mediante tres dimensiones, dedicación, vigor y absorción, filtrado en un cuestionario de 15 preguntas, donde se optó agruparlo bajo una escala de tipo Likert.
- **Indicadores.** La presente variable consta de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción.

**Vigor:** Implica estar bajo un ambiente de trabajo lleno de energía y poder cumplir las labores de manera lúcida (Yang, 2020). Además, lo relacionan con el deseo de otorgar esfuerzo en el área de trabajo y poder afrontar de la mejor manera los problemas (Romero y Palacini, 2020).

**Dedicación:** Consiste en el compromiso que uno brinda a su centro de labores y el área de trabajo que fue destinado, experimentando emociones, desafíos, innovación, responsabilidad y entusiasmo (Romero y Palacini, 2020), señalan que la dedicación es participar y adentrarse con lo que uno ejerce en el área de trabajo,

pues, la dedicación está ampliamente relacionado con la responsabilidad, reto y orgullo.

**Absorción:** Indican que es la concentración que uno otorga en su labor destinado (Yang et al, 2020). Es cuando el colaborador está involucrado en su totalidad con las labores que le otorgan sus jefes directo y hay total compromiso y honestidad cuando algo no va bien.

- **Escala de medición:** Para la presente variable, se empleó un nivel ordinal, ya que se expresa de manera ordenada.

### 3.2.2. Variable 2. Estrés laboral

- **Tipo de variable.** Es una variable cuantitativa y ordinal, pues, se fundamentará con mediciones numéricas, es por ello, que se analizaran los datos a través de resultados del instrumento. (Hernández y Mendoza, 2018).
- **Definición conceptual.** El estrés es una acción provocada hacia el organismo a un cierto estímulo que rompe la tranquilidad de un individuo y pone en peligro su salud, lo que indica una disputa; Adaptación, reacción corporal al estímulo; cansancio, el cuerpo se siente más susceptible ya que la defensa disminuye (Galán y Camacho 2012)
- **Definición operacional.** La presente variable fue representado por medio del ambiente laboral, tecnología, respaldo del grupo, clima organizacional y participación de líder; filtrado en un cuestionario de 15 preguntas, donde se optó agruparlo bajo una escala de tipo Likert
- **Indicadores.** La presente variable consta de cinco dimensiones: ambiente laboral, clima organizacional, tecnología, participación de líder y respaldo del grupo.

**Ambiente laboral:** Por parte del trabajador, un ambiente laboral óptimo son condiciones que ven por la satisfacción en las actividades laborales y una



organización, presenta recursos que permitirá que el personal se exija y desenvuelva mejor. (Guzman, 2020).

**Clima organizacional:** Según Chiavenato (2009), infiere que el clima organizacional es el ambiente que se tiene entre todo el personal de una organización o institución. A su vez, este va de la mano con la motivación para el crecimiento personal y social de las personas, motivando así a poner empeño en el área de trabajo y, por tanto, brindando resultados exitosos para con la empresa. de la empresa.

**Tecnología:** Es referido a la proporción de recursos necesarios para los trabajadores puedan ejercer sus actividades laborales, tales como una computadora, laptop, impresora, internet, etc. (Suárez, 2013).

**Participación de líder:** Esta dimensión es importante, pues, permite transmitir seguridad y solucionar problemas en el trabajo, brindando mayor visión y aporte al personal para contribuir mejor los resultados exitosos de la empresa. (Sánchez et al., 2014).

**Respaldo del grupo:** Para Suárez (2013), esta dimensión es referido al soporte que el grupo desarrolla mediante el estrés que pueda recibir otro colaborador. Y que, este se sienta con el apoyo de sus demás compañeros de manera que pueda mejorar dicha situación.

- **Escala de medición:** Para la presente variable, se empleó un nivel ordinal, ya que se expresa de manera ordenada.

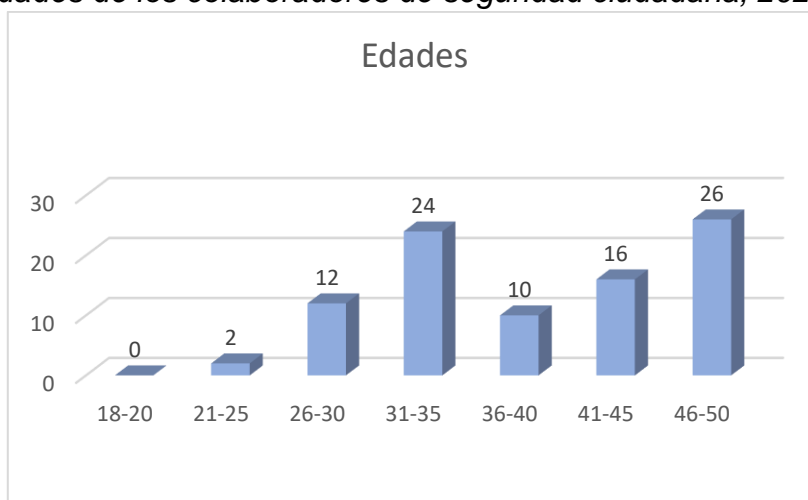
### **3.3. Población, muestra, muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Es referido a aquellos que coinciden en vivir en un lugar determinado, y presentan dotes y peculiaridades (Hernandez et al., 2014). En esta presente tesis, estuvo conformado por un grupo de 117 empleados del área administrativa en la región San Martín en el 2023.

**Figura 2**

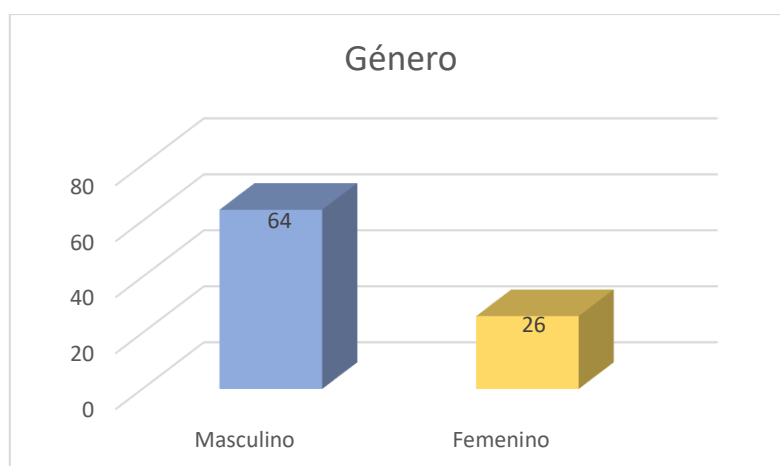
*Rango de edades de los colaboradores de seguridad ciudadana, 2023*



La figura 2 indica que hay 2 (2.22%) colaboradores en un rango de 21-25 años de edad que respondieron el cuestionario, hay 12 (13.33%) personas que están en un rango de 26-30 años, 24 (26.67%) trabajadores representan al intervalo de 31-35 años de edad, 10 (11.11%) empleados están en el rango de 36-40 años de edad. Además, 16 (17.78%) personas señalan estar dentro de los 41 a 45 años y los últimos 26 (28.89%) indican contar de 46 a 50 años de edad.

**Figura 3**

*Género de los colaboradores de seguridad ciudadana, 2023*



La figura 3 indica que el 71.11% (64) que respondieron el cuestionario son del sexo masculino y el 28.89% (26) representan al sexo femenino, por lo que se analizará el comportamiento de ambos bajo el tema a abordar.

- **Criterio de inclusión**

Son los trabajadores que laboraron por un año en diferentes áreas de la Municipalidad.

- **Criterio de exclusión**

Aquellos colaboradores que tienen más de 50 años.

### **3.3.2. Muestra**

Esto está de acuerdo con el subconjunto de la población, por ello, es que las personas presentan similitud de características (Hernández et al, 2014). Para la presente tesis, la muestra fue de 90 empleados del área administrativa en la Municipalidad de Mariscal Cáceres (Ver anexo 6) y que en la proporción demográfica está limitado de 18 a 50 años, como también se obtuvo una recopilación de información de 64 personas del sexo masculino y 26 personas representan al sexo femenino.

### **3.3.3. Muestreo**

Este es un método para crear una muestra que se estudiará (Hernández y Mendoza, 2018). Es por ello, que, no será probabilístico, pues, se llevará a cabo una muestra censal, ya que, las personas encuestadas en la presente tesis también se consideran una muestra (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, 2018)

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

### **3.4.1. Técnica de recolección de datos**

Permite cuantificar los resultados de una forma organizada de los datos que se crearon a partir de la misma realidad problemática (Arias, 2016). La encuesta fue determinada para recopilar la información.

### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Para medir el engagement y estrés laboral se empleará el cuestionario de Panana (2021) adaptado al objetivo de la presente tesis.

### 3.4.3. Validez y confiabilidad

- **Validez del Engagement**

Esto se refiere a un proceso que proporciona evidencia de la efectividad de los dispositivos que deben ser apropiados para medir las variables deseadas (Hernández y Mendoza, 2018). La validez de ambos cuestionarios fue destinada bajo revisión, recomendación y juicio de tres expertos, como resultado, consideran a los instrumentos que si se pueden aplicar para su posterior análisis (Desplazarse al anexo 2).

- **Características del instrumento**

El cuestionario de Panana (2021), consta de 17 preguntas presentado por varias opciones bajo una selección de respuesta. El instrumento se ajustó en el orden de tres niveles bajo 15 preguntas. El propósito es analizar el nivel del engagement en los trabajadores, a través de 3 dimensiones, cada uno de ellos presentan 5 preguntas de forma entendible, aquellas preguntas fueron adaptados a la presente tesis. Las respuestas fueron medidas de acuerdo a la escala Likert, Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y, por último, en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario. (Anexo 2: Instrumentos).

- **Confiabilidad del instrumento 1**

Son datos obtenidos de los resultados de la encuesta como un grado de confiabilidad por la prueba piloto (Hernández y Mendoza, 2018). Ello fue aplicado a 60 colaboradores, y el instrumento se implementó mediante el Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de ,837 que en términos de rango es bueno, es decir, presenta buena confiabilidad. Panana (2021)

**Tabla 1**

*Fiabilidad de Engagement*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	17

En la figura mostrada representa a un 83.7% de confiabilidad para aplicar dicho instrumento.

- **Validez del Estrés Laboral**
- **Características del instrumento**

El presente instrumento consta de 16 ítems presentado por varias opciones bajo una selección de respuesta. El instrumento se ajustó en el orden de cinco niveles. El propósito es delimitar el nivel del estrés laboral en los empleados profesionales, a través de 5 dimensiones, ambiente laboral, tecnología, participación de líder, clima organizacional y respaldo del grupo, cada una de las dimensiones presentan 3 preguntas de forma entendible, aquellas preguntas fueron adaptados a la presente tesis. Las respuestas fueron medidas de acuerdo a la escala Likert, Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y, por último, en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario. (Anexo 2: Instrumentos).

- **Confiabilidad del instrumento 2**

Dicho instrumento fue aplicado a 60 colaboradores, empleando un nivel de fiabilidad a través del Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de ,862 que en términos de rango es bueno, es decir, presenta buena confiabilidad. Panana (2021)

**Tabla 2**

*Fiabilidad de Estrés Laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	16

En la figura mostrada representa a un 86.2% de confiabilidad para aplicar dicho instrumento.

- **Validez y confiabilidad del instrumento adaptado**

Para la presente, adapté los instrumentos de Panana bajo mis objetivos planteados, es por ello por lo que, se realizó una prueba piloto a 15 colaboradores, pues, son aquellos resultados de una encuesta que demuestran un grado de confiabilidad (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se implementó mediante el alfa de Cronbach un análisis para ambas variables, las cuales brindaron un resultado de 0.947 y 0.824, lo que implica estar en un valor excelente y bueno respectivamente

de fiabilidad. (Ver anexo 6: Confiabilidad). Y se adaptaron cambios de preguntas, 15 preguntas fueron destinados a la primera variable con 5 preguntas para cada dimensión y 15 preguntas fueron adaptados para la segunda variable, con 3 preguntas para cada dimensión.

### **3.5. Procedimientos**

En la presente, se utilizó información del personal administrativo de la Municipalidad de Mariscal Cáceres, con previa aprobación de la institución para acceder con ellos y puedan participar en el cuestionario que previamente fue validado. Además, el cuestionario fue realizado a través de Google Form y presentó un buen nivel de fiabilidad, se exportaron todos los resultados en hojas de cálculo Excel para luego importarlos al programa SPSS e interpretar dicho análisis con respecto a los objetivos e hipótesis planteadas a través del Rho de Spearman.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la presente tesis se empleará un análisis de regresión logística ordinal, pues las variables son de medición ordinal, ya que, se pueden ordenar por rangos. Además, se recolectó información que es muy necesaria de una encuesta con instrumentos que fueron revisados y aprobados previamente y con un nivel aceptable de confiabilidad, esto fue con aporte de los colaboradores de la institución pública de Juanjuí, con previa aprobación de la institución para acceder a los colaboradores en participar de dicho cuestionario. Por último, se usó el software estadístico SPSS versión 25, con un nivel de significación de .05, mediante la regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta la hipótesis alterna, si  $p < \alpha$  se rechaza la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicará principios éticos para que se usen convenientemente y adecuadamente, será una investigación netamente académica, de modo que se conozca la relación del engagement con el estrés laboral. Además, la información brindada por los empleados se guardó cuidadosamente, estas encuestas también fueron respetadas de forma anónima y a su vez la privacidad del empleador. Por otro lado, se usó el programa Turnitin y se cumplió la normativa APA 7ma edición según lo decretado por la presente universidad.

#### IV. RESULTADOS

Según la tabla 3 y figura 4, se observó que el 62.2% (56) del personal operativo en seguridad ciudadana en la región San Martín indican presentar un nivel bajo de engagement en el área de trabajo, por otro lado, el 36.7% (33) del personal cobró con un nivel medio de engagement, finalmente, el 1.1% (1) consideró tener un nivel alto de engagement.

Con respecto a las tres dimensiones; la primera que es el vigor se analizó que el 53.5% (48) presentan un nivel medio de aplicación en dicha dimensión, el 45.7% (41) presentaron un nivel alto de vigor relacionado con el engagement y el 1.1% (1) presenta un nivel bajo. Por otro lado, la segunda dimensión dedicación, percibieron que el 56.9% (51) presentan un nivel bajo y el 43.5% (39) presentó un nivel alto de dedicación. Por último, la dimensión absorción, el 82.6% (74) de los colaboradores presentaban un nivel medio, el 16.7% (15) presentaban un nivel alto de absorción y el 1.1% (1) presentaron un nivel bajo de dicha dimensión relacionado con el engagement en las instalaciones de la Municipalidad. Se observó que la mayoría de los trabajadores tenían un nivel medio en cuanto a la aplicación de dichas dimensiones en el trabajo y que existe un nivel bajo del engagement en más de la mitad de aquellas personas que respondieron el cuestionario.

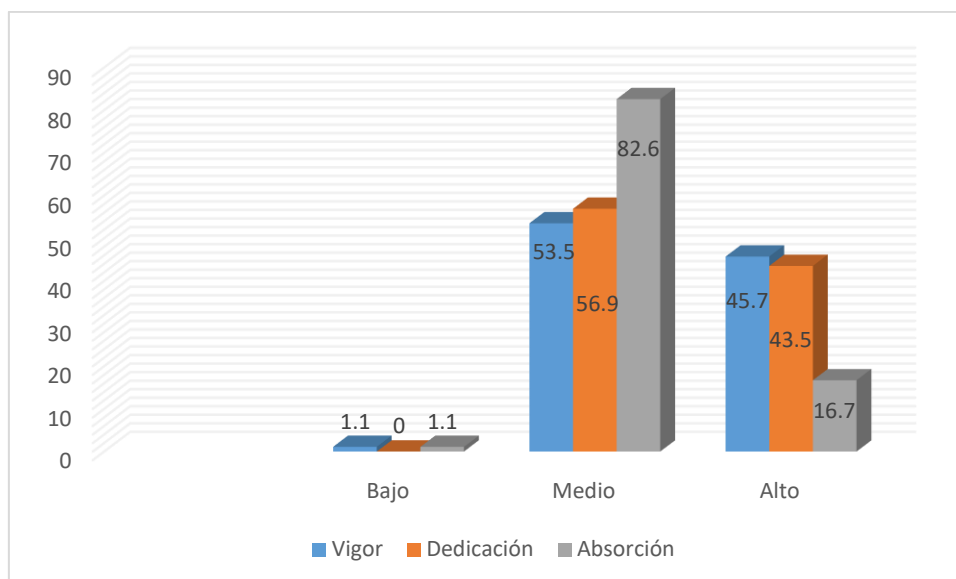
**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias del engagement y sus dimensiones*

	V1		D1		D2		D3	
	Engagement		Vigor		Dedicación		Absorción	
Niveles	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	56	62.2	1	1	0	0.0	1	1.1
Medio	33	36.7	48	53	51	56.9	74	82.6
Alto	1	1.1	41	46	39	43.5	15	16.7
Total	90	100	90	100	90	100	90	100

**Figura 4**

*Distribución de frecuencias de la primera variable y sus dimensiones*



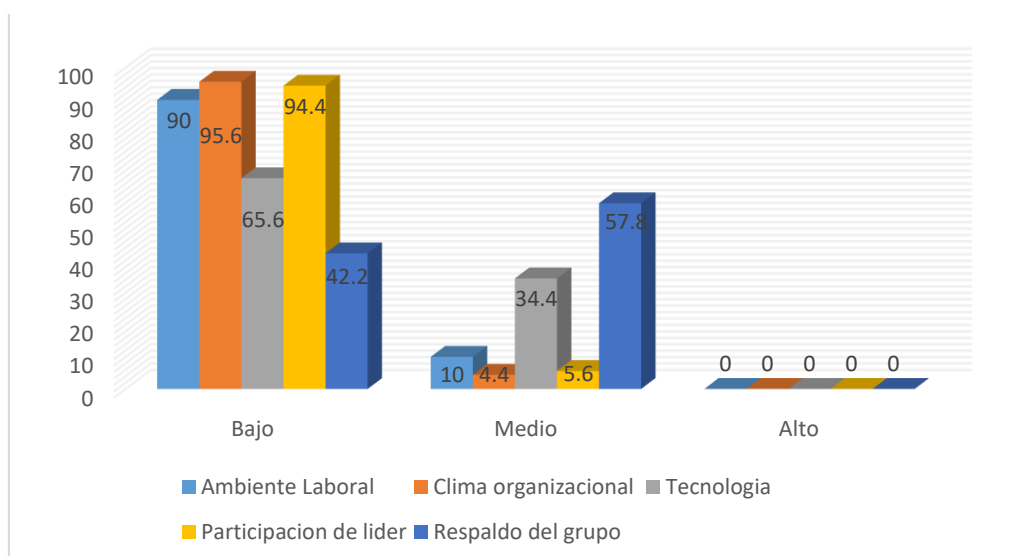
En la tabla 4 y figura 5, se observó que el 72.2% (65) indicó tener un nivel medio de estrés laboral, por otro lado, el 26.7% (24) aseguraron tener un bajo nivel de estrés laboral y el 1.1% (1) presentaban alto estrés laboral en los ambientes de trabajo, debido a factores puntuales.

En cuanto a las cinco dimensiones que se evaluaron, entre ellos el ambiente laboral, el 90% (81) percibían un bajo ambiente laboral, el 10% (9) percibían un nivel medio de dicha dimensión. Por otro lado, con respecto al clima organizacional, el 95.6% (86) percibían un nivel bajo y el 4.4% (4) un nivel medio de la dimensión. Además, el 65.6% (59) percibían un nivel bajo en cuanto a la tecnología adecuada y el 34.4% (31) un nivel medio. También, señalan un 94.4% (85) percibían un nivel bajo en cuanto a la participación del líder y el 5.6% (5) percibe un nivel medio. Por último, un 57.8% (52) percibían un nivel medio con respecto al respaldo del grupo y el 42.2% (38) percibían un nivel bajo de dicha dimensión. Se observó que la mayoría de colaboradores tienen un nivel bajo en las cuatro primeras dimensiones y un nivel medio en la última dimensión, por el poco reconocimiento del desempeño laboral, lo que trae consigo aumento del estrés laboral.



**Tabla 4***Distribución de frecuencias del estrés laboral y sus dimensiones*

	V2		D1		D2		D3		D4		D5	
	Estrés Laboral		Ambiente Laboral		Clima organizacional		Tecnología		Participación de líder		Respaldo del grupo	
Niveles	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	24	26.7	81	90.0	86	95.6	59	65.6	85	94.4	38	42.2
Medio	65	72.2	9	10.0	4	4.4	31	34.4	5	5.6	52	57.8
Alto	1	1.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100	90	100

**Figura 5***Distribución de frecuencias de la segunda variable y sus dimensiones***Tabla 5***Prueba de normalidad de las dos variables*

	Kolmogorov		
	Estadístico	gl	p
1era variable	.184	90	0
2da variable	.144	90	0

Para determinar la prueba de normalidad, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que, la muestra es mayor a 50. Es por ello que, en la tabla 3,  $p=0 < 0.05$ , se acepta la hipótesis alterna, aplicando de esa manera un estudio estadístico no paramétrico.

## Análisis interferencial

### Prueba de hipótesis general

Hipótesis General: El engagement y estrés laboral se relaciona significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín.

En la tabla 6 se puede observar los datos filtrados de la prueba no paramétrica para poder contrastar la hipótesis general. Así, se puede observar que el p valor = 0,000 < 0,05, aceptando de esa manera la hipótesis nula, pues, existe una relación altamente significativa entre ambas variables, infiriendo así que, ambas variables de estudio tienen relación con respecto al personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín, 2023. Además, se pudo determinar que existe una correlación de  $-,593^{**}$ , implica que la correlación al ser negativa es moderada entre las variables del estudio, hay relación inversa, si el estrés laboral aumentaba el engagement disminuía.

**Tabla 6**

*Correlación de las variables engagement y estrés laboral*

			Engagement	Estrés laboral
Rho de Spearman	Engagement	Coeficiente de correlación	1,000	$-,593^{**}$
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	90	90
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	$-,593^{**}$	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

### Hipótesis específica 1:

En la tabla 7 de igual forma, aplicando la prueba de Spearman para poder contrastar la hipótesis específica 1. Se infiere que  $p \text{ valor} = ,000 < 0,05$ , por tanto, se rechazó la Hipótesis nula, pues se señala que existía una relación entre el vigor y estrés laboral. Asimismo, el coeficiente  $Rho \text{ p} = -,493^{**}$  implica que la correlación al ser negativa es moderada entre las variables del estudio, existía una relación inversa, si el vigor disminuía el estrés laboral aumentaba.

**Tabla 7**  
*Hipótesis específica 1*

			<b>Vigor</b>	<b>Estrés laboral</b>
Rho de Spearman	Vigor	Coeficiente de correlación	1,000	-,493**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,493**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

### Hipótesis específica 2:

En la tabla 8 aplicando Spearman para poder contrastar la hipótesis se señala que  $p$  valor = ,000 < 0,05, entonces, se rechazó la Hipótesis nula, pues se infiere que existe una relación entre la dimensión dedicación y variable estrés laboral. Además, el coeficiente Rho  $\rho = -,577^{**}$  implicó que la correlación al ser negativa es moderada entre las variables del estudio, quiere decir, que tenía una relación inversa, si la dedicación disminuía el estrés laboral aumentaba.

**Tabla 8**

*Hipótesis específica 2*

		Dedicación	Estrés laboral	
Rho de Spearman	Dedicación	Coeficiente de correlación	1,000	-,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

### Hipótesis específica 3:

En la tabla 9 aplicando la prueba de Spearman para poder corroborar la hipótesis planteada. Se analiza que  $p \text{ valor} = ,000 < 0,05$ , entonces, se rechazó la Hipótesis nula, pues se infiere que existía una relación entre la dimensión absorción y variable estrés laboral. Asimismo, el coeficiente  $Rho \rho = -,627^{**}$  implicó que la correlación al ser negativa es moderada entre las variables del estudio, pues, existía una relación inversa, quiere decir que, si la absorción disminuía el estrés laboral aumentaba.

**Tabla 9**

*Hipótesis específica 3*

			<b>Absorción</b>	<b>Estrés laboral</b>
Rho de Spearman	Absorción	Coeficiente de correlación	1,000	-,627**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

## V. DISCUSIÓN

La presente tesis tuvo el fin de delimitar la relación del engagement y estrés laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín, el 62.2% del personal encuestado indicaron que el engagement de acuerdo con su punto de vista es de un nivel bajo y el 72.2% indica tener un nivel medio de estrés laboral, por lo que, tras aplicar el engagement trae consigo estrés laboral, por la exigencia que este requiere bajo horas arduas de trabajo sin el reconocimiento necesario. Se relaciona con los resultados de Panana (2021), donde el 56.7% de los trabajadores señalaron tener una perspectiva baja de engagement, el 35% manifestó que cuentan con un nivel alto de engagement. Y es que, esto suele suceder por la falta de motivación y el no descansar bien por la exigencia laboral, ya que, independiente del trabajo tienen otras cargas existentes, de termino familiar, personal, social, emocional, entre otros.

Además, la presente tesis se basa en la teoría de Hobfoll (2001) el cual señala que una persona disminuye el estrés que pueda tener acumulado, cuando las instituciones y/o organizaciones brindan los recursos necesarios para poder abastecer con sus actividades laborales, y esto guía a motivarlos e incrementan el engagement, logrando resultados exitosos bajo ardua dedicación y armonía. Y es que, en la presente tesis, en la dimensión de tecnología un 65.6% de los encuestados aseguran tener un nivel bajo de dichos recursos, impidiendo así entregar resultados exitosos para con la empresa, debido a la flexibilidad que es vulnerada en este caso. Como también se relaciona bajo la teoría de Demerouti et al (2006) hace hincapié de que los recursos son indispensables para disminuir el estrés laboral, pues, el entorno social, las charlas y/o capacitaciones, puede hacer que desaparezca las demandas de estrés y aumente el engagement, convierte al personal en motivación al realizar sus actividades diarias en el trabajo. La teoría de Selye (1956) expresa que el estrés se presenta por diversos factores que alteran la tranquilidad emocional de las personas y para poder poner frente se representan por diversas conductas y en este caso los trabajadores tienen estrés laboral, es por ello que el engagement disminuye.

Con respecto a las tres dimensiones del engagement; la primera que es el vigor el 53.5% presentan un nivel medio de aplicación en dicha dimensión, pues esto se debe a la motivación moderada del personal con respecto al cumplimiento de las actividades pendientes por ejecutar en el trabajo como también, los colaboradores no descansan bien por la exigencia en el trabajo, y no existe el reconocimiento de talento humano. Por otro lado, la segunda dimensión dedicación, se percibe que el 56.9% presenta un nivel bajo, debido a que los colaboradores no tienen muchas ganas de trabajar, no están satisfechos con el trabajo, esto se debe al entusiasmo por trabajar y es por ello que no suelen trabajar de forma activa y el tiempo de entrega a lo que requiera el jefe directo no es lo esperado. Por último, la dimensión absorción, el 82.6% de los colaboradores cuentan con un nivel medio, a veces se sienten decaídos por los resultados que esperan tener y en gran parte de situaciones no suelen ser, la flexibilidad laboral no es un punto a favor para ellos, le cuesta afrontar los problemas en el trabajo y adaptarse a nuevos cambios, esto trae consigo baja concentración en el área de trabajo.

Con respecto a las cinco dimensiones del estrés laboral, según Sanchez y Padilla (2020), para tener un mejor ambiente laboral, primero se trabaja de forma personal, demostrando las capacidades que uno adquiere a lo largo del entorno laboral y así poder ayudar a quien lo necesite, trabajar bajo compañerismo y tener resiliencia ante los conflictos que pudieran llegar a ocurrir, pues de esa manera se afronta mejor las problemáticas en un entorno laboral, permitiendo que el personal se desenvuelva mejor en sus funciones y pueda ir bajo supervisión de su jefe directo. No obstante, en la presente tesis el 95.6% percibieron un nivel bajo con la presente dimensión y es que, la institución no ve por su continuo aprendizaje, brindan pocas capacitaciones, no predomina mucho el trabajo en equipo, existe poca aceptación de las críticas constructivas, poca o casi nada de comunicación con los jefes directos y por parte, casi no existe el reconocimiento de desempeño laboral, esto afecta la productividad y los resultados exitosos en el trabajo. Además, según Aristizábal, Mejía & Quiroz (2018), señalaron que a mayor estrés laboral el engagement disminuye, pues, al tener mas carga independiente del trabajo, tales como: familiar, personal y social, trae consigo estrés acumulado por ver pasar rápido el tiempo y no sentirse satisfecho con la institución, dichas personas se

sienten estresados o presentan bajo entusiasmo de trabajar por la realidad de las personas fuera de lo laboral, ya que, cuentan con una vida personal y familiar que puede absorber según los problemas que este conlleva, disminuyendo así la productividad laboral.

Por otro lado, con respecto al clima organizacional, el 95.6% percibieron un nivel bajo y es que la institución no ve por su continuo aprendizaje, brindan pocas capacitaciones, existe poca comunicación con los jefes directos y por parte, casi no existe el reconocimiento de desempeño laboral, esto afecta la productividad y los resultados exitosos en el trabajo. Además, el 65.6% percibieron un nivel bajo en cuanto a la tecnología adecuada, debido a que existen computadoras y laptops que requieren mantenimiento o cambio, cuentan con internet de baja calidad, y a su vez pocas veces tienen un área de trabajo óptimo, lo que implica alteración de tiempo en cuanto a mayor avance diario laboral. También, señalan un 94.4% percibieron un nivel bajo en cuanto a la participación del líder, lo que implica estar más susceptible a casos de discriminación, inseguridades y no contar con un jefe que pueda retroalimentar lo que se solicite y requiera. Por último, un 57.8% perciben un nivel medio con respecto al respaldo del grupo y es básicamente por el temor a perder el puesto que ocupa o que lo bajen de puesto, el trabajo en equipo es de manera reservada y el apoyo a personal nuevo suele ser moderado.

En síntesis, cuando el colaborador presenta un nivel alto de engagement en su centro de labor, es porque siente estar en un trabajo soñado y de esa manera él pueda estar representando su talento humano. Sin embargo, de la misma forma se presentaría un nivel de estrés, si es que no es valorado ni reconocido su nivel de talento y a su vez de forma económica. Dichos resultados son generalizados bajo la teoría de Hobfoll (2001), quien hace hincapié a que el personal disminuye los resultados exitosos para la institución, es más vulnerable a presentar altos niveles de estrés laboral, cuando dicha organización no entrega los recursos necesarios para lograr las actividades diarias, y esto va de la mano con contar con un ambiente cálido, trabajar en equipo, que exista la comunicación entre colaboradores y se cuente con acompañamiento constante de un líder, remuneraciones puntuales, al contar con ello, el personal se siente motivado con sus actividades diarias y de contribuir positivamente a la empresa. En la presente tesis, se pudo relacionar el



engagement con el estrés laboral en los colaboradores del MPMC, pues, las dimensiones que este requiere presentan porcentajes determinantes a que mientras presenten nivel bajo de engagement hay un nivel alto de estrés laboral, ya que, no hay buena comunicación entre colaboradores y jefes, trabajan por tener un ingreso estable y pueden estar afectado su estado mental, por el tipo de comunicación en el trabajo o la manera de como afrontar un problema. Además, el 100% perciben un nivel bajo de participación de líder, y es un punto importante para el crecimiento profesional, personal y para la institución, sin el soporte de un líder el cumplimiento de objetivo de la empresa disminuye o no se cumple en su totalidad.

En segundo lugar, para la hipótesis general se pudo delimitar que existe una correlación de de  $-.593^{**}$ , al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio, implica que hay relación inversa, si el estrés laboral aumenta el engagement disminuye. Según Panana (2021), en su hipótesis general el coeficiente de correlación es de  $-.760^{**}$ , infiriendo que la sensación del personal sobre el engagement es alta y a su vez el estrés laboral es baja. Además, según Davey (2017), quien buscaba relacionar la felicidad y el engagement en colaboradores, se obtuvo un nivel alto de Engagement y a su vez indicaron tener un nivel medio en Felicidad, esto implica que el trabajo, la estabilidad y compromiso laboral va más allá de la satisfacción que uno pueda sentir en una entidad laboral, institución o empresa, y es que, aportan de manera positiva en cuanto a resultados exitosos para con la empresa, pero no son abastecidos con los recursos necesarios y/o con el reconocimiento económico ni de talento humano, asemejándose en la relación de mis variables, si el engagement es de nivel bajo, el estrés laboral será de nivel alto.

En tercer lugar, la primera hipótesis específica se delimitó la relación entre vigor y estrés laboral del personal operativo, el coeficiente de correlación  $p = -0,493^{**}$  implica que al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio, existe una relación inversa, si el vigor disminuye el estrés laboral aumenta. Y es que, cuando una persona se encuentra en un buen entorno, genera alto nivel de energía, pero cuando no es así, se convierte en poco entusiasmo en cuanto se refiere a las actividades laborales (Demerouti et al 2006). Por otro lado, según Sanchez y Padilla

(2020) señalaron que los colaboradores cuentan con un nivel medio mediante la dimensión vigor, y es que, el compromiso es a veces ante la empresa, por la falta de motivación, actividades que te den satisfacción cumplir, falta de trabajo en equipo, compromiso con los jefes directos y donde el ambiente no es flexible, haciendo que estos disminuyan su grado de entusiasmo en las actividades laborales. En la presente tesis, un 53.5% de los colaboradores perciben un nivel bajo en cuanto a la dimensión vigor, y es que, están bajo un ambiente de trabajo con casi nada de energía, de esa manera no pueden cumplir correctamente las labores. Por otro lado, en el lado femenino el 76.9% de ellas indican tener un nivel bajo, ya que, al estar con más pendientes fuera del trabajo, impide tener la concentración adecuada y por ende, la fuerza y sacrificio en el trabajo no es el mismo.

En cuarto lugar, para la segunda hipótesis específica que es la relación de dedicación y el estrés laboral en el personal el coeficiente de correlación  $p = -0,577^{**}$  implica que al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio, existe una relación inversa, si la dedicación disminuye el estrés laboral aumenta. Y es que, las personas se encuentran bajo situaciones de temor al no contar con los recursos necesarios para ejecutar sus actividades, haciendo que esto se retrase en tiempo de entrega y, por tanto, las ganas de asistir al trabajo, convirtiéndose así en que la dedicación disminuya. Según Demerouti et al (2006) considera que la persona es más vulnerable al no tener estímulos emocionales y mentales por cual lidiar, sino hacia los recursos laborales, los que ayudan a prevenir algún daño que altere a la persona y, por ende, el entusiasmo y dedicación disminuye en el trabajo. Por otro lado, según Sanchez y Padilla (2020) señalaron que la dedicación se basa en la forma que uno sobrelleva las acciones laborales si es de manera positiva, productiva y de manera voluntaria, al ser nivel medio indica que la dedicación es medida, puesto que el reconocimiento para con los colaboradores no es lo esperado, es por ello que hay agotamiento en el trabajo, no se siente lo completamente lúcido y se siente con falta de motivación.

En quinto lugar, para la tercera hipótesis específica si la absorción y el estrés laboral se relacionan significativamente en el personal operativo de seguridad ciudadana

en la Región San Martín, el coeficiente de correlación  $p = - 0,627^{**}$  implica que al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio, existe una relación inversa, si la absorción disminuye el estrés laboral aumenta. Esto se apoya en que, bajo cualquier situación que llegara a ocurrir, provocará un efecto sobre el bienestar psicosocial, cuando no hay un reconocimiento debido, cuando el colaborador pasa poco tiempo adentrado laboralmente, por el poco reconocimiento de talento humano y económico, piensa el cambiar de trabajo y no trabajar en equipo para beneficio de la empresa. Cabe recalcar que la teoría de Demerouti et al (2006) indica que la absorción es alta cuando el personal se encuentra adentrado en sus ocupaciones del trabajo, siente así que el tiempo pasa muy rápido, disfrutando así sus actividades laborales. Sanchez y Padilla (2020), señalan que, al ser de una correlación inversa en efecto mediano, denomina a un estado de concentración moderado, comparado con mi investigación representa lo mismo, a veces los colaboradores están concentrados con sus quehaceres laborales y se involucra moderadamente en este, según las labores que le otorgan sus jefes directos y hay compromiso medido, el cual indica que tarde o temprano puede desistir o renunciar el trabajo que ocupa.

Finalmente, la presente tesis es de suma importancia, pues, el engagement es caracterizado por la motivación que uno adquiere en la realización de actividades laborales, mediante las dimensiones, vigor, dedicación y absorción, logrando así resultados éxitos para beneficio y cumplimiento de objetivos de la empresa y/o institución, disminuyendo así el estrés laboral que se pueda adquirir por falta de recursos y/o reconocimiento del talento humano y económico.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre el engagement y el estrés laboral, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de  $-.593^{**}$ , la correlación al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio e implica que hay relación en las variables, mientras el personal presente bajo nivel de engagement, tendrá alto nivel de estrés.

2. Se concluye que hay relación entre el vigor y el estrés laboral, corroborado con el coeficiente de Spearman  $-0,493^{**}$  implica que la correlación al ser negativa es moderada débil entre las variables del estudio, es decir, presenta una relación inversa, si el personal cuenta un bajo nivel de vigor el nivel de estrés laboral será alto. Y es que, cuando una persona se encuentra en un buen entorno, genera alto nivel de energía, pero cuando no es así, se convierte en poco entusiasmo en cuanto se refiere a las actividades laborales.

3. Se determinó que, si existe una relación entre la dedicación y el estrés en el trabajo, el coeficiente  $-0,577^{**}$  implica que al ser negativa es moderada débil entre las variables, tiene una relación inversa, si el personal de seguridad ciudadana presenta un nivel bajo en dedicación el estrés laboral tendrá un nivel alto. Y es que, las personas se encuentran sin ánimo al no contar con los recursos para ejecutar sus actividades, haciendo que esto se retrase en tiempo de entrega y, por tanto, las ganas de asistir al trabajo, convirtiendo así en que la dedicación disminuya.

4. Se concluye que hay existencia de una relación entre la absorción y el estrés laboral a través de la prueba Rho de  $-0,627^{**}$ , implica que al ser negativa es moderada débil entre las variables. Esto se apoya en que, bajo cualquier situación que llegara a ocurrir, provocará un efecto sobre el bienestar psicosocial, cuando no hay un reconocimiento debido, cuando el colaborador pasa poco tiempo adentrado laboralmente, por el poco reconocimiento de talento humano y económico, piensa el cambiar de trabajo y no trabajar en equipo para beneficio de la empresa.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al alcalde de la Municipalidad de Juanjuí, se recomienda aplicar mejoras en cuanto al engagement, para las tres dimensiones puedan cumplirse satisfactoriamente y así disminuirá notoriamente el estrés laboral, convirtiéndose así en un ambiente óptimo para ejecutar las labores, buen clima laboral, uso beneficioso de la tecnología, contar con participación del jefe directo y tener respaldo grupal.
2. Se recomienda a las máximas autoridades de la región puedan implementar actividades donde puedan mejorar la visión y entusiasmo de laborar para la institución, mejorar la capacidad de energía y puedan tener resultados exitosos.
3. A las autoridades del MPMC puedan implementar capacitaciones de mejora profesional, centros de distracción laboral, acompañamiento grupal y poder lograr inspiración laboral.
4. Finalmente, a las autoridades de la institución puedan realizar charlas de concentración con participación activa, integrarlos en el trabajo con sentimiento de agrado y conversar con jefes directos para que la participación sea constante en el equipo para contar con un buen clima laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta, H., Torrente, P., Llorens, S. y Salanova, M. (2013). Prácticas organizacionales saludables: un análisis exploratorio de su impacto relativo sobre el engagement con el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*. 2(1), 107–120.  
[https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2013\\_Acosta-Torrente-Llorens-Salanova.pdf](https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2013_Acosta-Torrente-Llorens-Salanova.pdf)
- Ahumada, L., Uribe, C., Alba-Gómez, A. y Zea-Acosta, J. (2022). Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa de taxis. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*. 8(1), 59-76.  
[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/RELACION\\_DEL\\_ESTRES\\_LABORAL\\_CON\\_LAS\\_COND%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/RELACION_DEL_ESTRES_LABORAL_CON_LAS_COND%20(1).pdf)
- Álvarez, R. E. (2021). *Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez\\_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7.<sup>a</sup> ed.). Editorial Episteme. (Original publicado en 1997).  
<https://n9.cl/wfge>
- Aristizábal-Bedoya, D., Mejía-González, C. & Quiroz-González, E. Y. (2018). Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y sentidos*, 17(2018),1-22.  
<https://revistas.ucp.edu.co/index.php/textosysentidos/article/view/82/81>
- Bakker-Arnold, B., Schaufeli-Wilmar, B., Leiter-Michael, P. & Taris-Toon, W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work and Stress Journal*, 22 (3), 187-200.  
<https://doi.org/10.1080/02678370802393649>

- Bayona-Jaime, A., Caballero, A. y Peiró-José, M. The relationship between knowledge characteristics fit and job satisfaction and job performance: The mediating role of work engagement. *MDPI*, 12(2336), 1-20.  
<https://doi.org/10.3390/su12062336>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (4.ª ed.). Editorial Pearson. (Original publicado en 2016)  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bravo, M. (2021). *Engagement y desempeño laboral en los colaboradores de la Red de Salud Chépén 2020*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54716>
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos. (Original publicado en 2005)  
<https://es.scribd.com/document/575484795/CARRASCO-DIAZ-S-Metodologia-de-La-Investigacion-Cientifica-OCR-Por-Ganz1912>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (4.ª ed.). Editorial Mc Graw Hill. (Original publicado en 2009)  
[https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato\\_I\\_2009\\_Gesti%C3%B3n\\_d\\_el\\_Talento\\_Humano](https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_d_el_Talento_Humano)
- Cirera-Oswaldo, Y., Aparecida-Dias, E., Rueda-Elias Spears, V. y Ferraz-Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 15(29), 67-80.  
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Concheiro-Moscoso, P., Groba, B., Martínez-Martínez, F. J., Miranda-Duro, M., Nieto-Riveiro, L., Pousada, T., Queirós, C. y Pereira, J. (2021). Study for the Design of a Protocol to Assess the Impact of Stress in the Quality of Life of Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1-11.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph18041413>

- Davey-Contreras, C. K. (2017). Felicidad y Engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 20(2), 389–406.  
<https://doi.org/10.15381/rinvp.v20i2.14049>
- Decuypere-Anouk & Schaufeli-Wilmar. (2020). Leadership and work engagement: Exploring explanatory mechanisms. *German Journal of Human Resource Management*. 34 (1), 69-95.  
[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/2397002219892197%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/2397002219892197%20(1).pdf)
- Delgado M. (2018) *Estrés Laboral*. Editorial Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo C/Torrelaguna Madrid. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Demerouti-Evangelia., Bakker-Arnold, B., Nachreiner-Friendhelm. y Schaufeli-Wilmar, B. (2001). The Job Demands - Resources model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.  
<https://repositorio.pe/bitstream/handle/20.500.12692>
- Diale-Molebogeng, B., Eseadi-Chiedu. y Victor-Aigbodion, V. (2020). Gender Differences in Work Stress among Nigerian Nurses. *International Medical Journal*, 27(6), 752- 754. <file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/752-Eseadigenderandnursestress.pdf>
- Flores-Jiménez, C., Fernández-Arata, M., Juárez-García, A., Merino-Soto, C. y Guimet-Castro, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un Estudio De Validez En Profesionales De La Docencia En Lima , Perú. *Liberabit*, 21(2), 195–206  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272015000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272015000200003)
- Fong-Yi, L., Hui-Chuan, T., Zsu-Chi, L., Yu-Chin, L. y Cheng-Chen, L. (2020). Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *SAGE Open*, 1(2), 1-11.  
<https://doi.org/10.1177/2158244019899085>
- Galán, S. & Camacho, E. (2013). Psicología: Estrés y salud. Investigación básica y aplicada. *Revista de la escuela de Psicología*, 32(1), 1-156.  
[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/7817-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16900-1-10-20141125%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/7817-Texto%20del%20art%C3%ADculo-16900-1-10-20141125%20(3).pdf)



- García-Iglesias, J., Gómez-Salgado, J., Fagundo-Rivera, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M. y Navarro-Abal, Y. (2022). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Revista española de salud pública*. 95(1), 1-24.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272021000100189](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100189)
- Gómez-Garbero, L., Labarthe-Carrara, J., Ferreira-Umpiérrez, A. y Chiminelli Tomás, V. (2019). Evaluación del engagement en trabajadores de la salud en Uruguay a través de la escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES), *Dialnet*, 13(2), 305-316.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7198167>
- Guzmán, E. (2011, 02 de Marzo). ¿Cómo se define un buen ambiente de trabajo? El vínculo entre la confianza y la productividad. IPROFESIONAL.  
<https://www.iprofesional.com/management/112139-como-se-define-un-buen-ambiente-de-trabajo-el-vinculo-entre-la-confianza-y-la-productividad>
- Hernández-Hernández, L. y Oramas-Viera, A. (2016). Autoeficacia y work engagement en trabajadores de diferentes ocupaciones asistenciales. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 17(4), 32-41.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst164d.pdf>
- Hernandez, S, R. Fernandez, C, C. y Baptista, L, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill.  
[https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hobfoll-Stevan., E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.  
<http://dx.doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Karasek-Robert., A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design. *Admins Sciencia Quaterly*. 24 (1), 285-308.

- Martinez-Piedra, G., Guerrero-Sánchez, J. & Pedraza-Melo, Norma. (2022). El clima y Estrés Organizacional en el Bienestar Laboral. *Vincula Técnica EFAN*, 8(4), 26-38.  
[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/203+Martinez+et+al%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/203+Martinez+et+al%20(1).pdf)
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Editorial Trillas.  
[https://www.academia.edu/29811850/Ciencia\\_y\\_Arte\\_en\\_La\\_Metodologia\\_Cualitativa\\_Martinez\\_Miguel\\_PDF](https://www.academia.edu/29811850/Ciencia_y_Arte_en_La_Metodologia_Cualitativa_Martinez_Miguel_PDF)
- Martínez-Rodríguez., J. (2011). Métodos de investigación cualitativa. *Revista Silogismo*, 8(1), 1-43. [https://nanopdf.com/download/metodos-de-investigacion-cualitativa\\_pdf](https://nanopdf.com/download/metodos-de-investigacion-cualitativa_pdf)
- Matulesy-Andik., Akhmad-Fani, R. y Pascarini, A. (2021). Understanding Social Support and Work Meaning To Reduce Work Stress for Police Officers during the Covid-19 Pandemic. *Review of International Geographical Education Online*, 11(3), 1206-1215. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85113409484&origin=resultslist>
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., y Rodríguez-Carvajal, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 24(1), 79-86.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72723431013.pdf>
- Muhamad-Khalil, O., Ainie-Hairianie, A., Muna-Wadhiha, M. y Nurul-Fatihah, H. (2020). Work stress, workload, worklife balance, and intention to leave among employees of an insurance company in Malaysia. *International Journal of Business, Economics and Law*, 21(2), 70-78.  
[https://ijbel.com/wp-content/uploads/2020/08/IJBEL21\\_061.pdf](https://ijbel.com/wp-content/uploads/2020/08/IJBEL21_061.pdf)
- Panana, T. E. (2021). *Engagement y estrés laboral del personal de neonatología durante la Covid-19 en un hospital de Huaraz, 2021*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80028>
- Roca, M. (2021). *Relación entre el Burnout y engagement en las organizaciones*. [tesis de maestría, Universidad de Lima]. Repositorio institucional ULIMA.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13284>

- Romero-Espínola, R. y Palacini, F. (2020). Relación entre niveles de engagement y niveles de intención de rotación en empleados de dos empresas privadas de 40 Asunción. *Revista Científica de la UCSA*, 7(2), 3-25.  
<http://revista-ucsa-ct.edu.py/ojs/index.php/ucsa/article/view/35/35>
- Roncallo, A. y Roqueme, L. (2021). *Liderazgo transformacional y engagement laboral en una entidad estatal*. [tesis de maestría, Universidad del Rosario, Bogotá]. Repositorio institucional E-docUR.  
[https://doi.org/10.48713/10336\\_32488](https://doi.org/10.48713/10336_32488)
- Rotta-Salvagni, D., Lourencao-Garcia, L., Gonzalez-Gianini, E., Teixeira-Regina, P., Gazetta-Eli, C. y Pinto-Helena, M. (2019). Engagement of multi-professional residents in health. *Revista de Escuela de Enfermería de USP*, 1(4), 1-8.  
<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/sxPmM544Qw5Pcy7mrtvWsvh/?lang=en>
- Salanova, M., Schaufeli-Wilmar, B., Llorens, S., Peiró-José, M. y Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Salanova-Soria, M. y Shaufeli-Wilmar, B. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261 (62), 109-138. [https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salgado, L. C. (2018). *Manual de investigación Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.  
<https://es.scribd.com/document/488018995/040-MasterTESIS-Manual-de-investigacion-teoria-y-practica-para-hacer-la-tesis-segun-la-metodologia-cuantitativa-Cecilia-Salgado-Levano-2018-pdf>
- Sanchez., K & Padilla, M. (2020), *Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo*. [Tesis de titulación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45814>

Satyaningrum-Devi, I. y Djastuti-Indi. (2020). Relationship between emotional labor, work stress, employee creativity, and turnover intention: study on Indonesian bank frontliners. *Diponegoro International Journal of Business*, 3(1), 1-16.

<https://doi.org/10.14710/dijb.3.1.2020.1-16>

Selye. (1956). The Stress of Life. *American Scientist*, 61 (3), 692-699.

Silva-Peralta, Y., Arias- Sergio, G., Caracciolo, L., Vega, J. y Rompató, M. (2020). Engagement de voluntarios. Un estudio comparativo. *Revista Científica Visión de Futuro*, 24(1), 131-144.

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357961649004/html/>

Tripiana-Jacoba, & Llorens-Susana. (2015). Fomentando empleados engasgad: el rol del líder y de la autoeficacia. *Anales de Psicología*, 31(2), 636-644.

<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.31.2.179561>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). El estrés laboral: un enfoque latinoamericano.

[https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS\\_477047/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/sanjose/sala-de-prensa/WCMS_477047/lang-es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

Treetipbut, N., & Aloni, R. (2018). Strengthening employee's engagement in E-commerce business department through an ODI approach. *ABAC Journal*, 38(2), 114-132.

<http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/3575/2184>

Vaca-Aguirre, I. P., Sánchez Montalván, S. E., Padilla Sánchez, J. P. & Quezada Condolo, C. R. (2014). Teorías de liderazgo contemporáneo: análisis de la dinámica relacional. *Revista OIKOS*, 18(37), 41 - 61.

[file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-TeoriasDeLiderazgoContemporaneo-6025782%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/Dialnet-TeoriasDeLiderazgoContemporaneo-6025782%20(1).pdf)

Vargas-Mendoza, L. y Estrada-Mejía, W. (2016). El engagement: teoría y nociones. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 3(1), 35-46.

<https://doi.org/10.17162/riva.v3i1.1264>

Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de Burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 41(31), 238-251.

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>

Yang, S., Huang, H., Qiu, T., Tian, F., Gu, Z., Gao, X. y Wu, H. (2020). Psychological Capital Mediates the Association Between Perceived Organizational Support and Work Engagement Among Chinese doctors. *Frontiers in Public Health*, 8 (149), 1-8. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00149>

# ANEXOS

## Anexo 1. Tabla de Operacionalización.

Titulo: Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la región San Martín, 2023								
Autor: William Jesús Meza Leandro								
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS	NIVELES Y RANGOS SEGÚN LAS DIMENSIONES	NIVELES Y RANGOS SEGÚN LA VARIABLE
Engagement	Se refiere al estado psicológico favorable, placentero y asociado con la actividad laboral que se representa por el vigor, la absorción y la dedicación. Es por ello que, un empleado comprometido presenta energía (vigor); relacionado con sus labores en una organización y/o institución (dedicación) y con frecuencia, totalmente inmerso y felizmente cautivado por las labores que realiza dentro de la institución (absorción) (Salanova y Schaufeli, 2004, citados en Estrada, 2021).	La variable se midió por medio del vigor, dedicación y absorción, filtrado en un cuestionario de 15 preguntas con escala de respuesta de tipo Likert.	Vigor	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tienes energía para realizar tus actividades laborales.</li> <li>*Tienes inspiración en el trabajo.</li> <li>*Todos los días deseas trabajar.</li> <li>*Trabajas de manera lúcido/a.</li> <li>*Tiene significado trabajar bastante.</li> </ul>	1,2,3,4,5		(1) Bajo (5-11) (2) Medio (11- 18) (3) Alto (18-25)	
			Dedicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Te sientes contento trabajando.</li> <li>*Estas satisfecho con el trabajo.</li> <li>*Tienes ganas de ir al trabajo.</li> <li>*Trabajas de forma activa en el trabajo.</li> <li>*Entregas a tiempo lo dispuesto por tus jefes.</li> </ul>	6,7,8,9,10	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Bastante (5) Siempre (6) Casi siempre	(1) Bajo (5-11) (2) Medio (11- 18) (3) Alto (18-25)	(1) Bajo (15-35) (2) Medio (35-55) (3) Alto (55-75)
			Absorción	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Trabajas horas extra sin dificultad.</li> <li>*Obtienes los resultados que deseas trabajando.</li> <li>*Eres flexible laboralmente.</li> <li>*Te dificulta el trabajo.</li> <li>*Cuando algo no va bien, sabes afrontarlo.</li> </ul>	11,12,13,14,15		(1) Bajo (5-11) (2) Medio (11- 18) (3) Alto (18-25)	



**Anexo 2.** Instrumento de recolección de datos.

**Variable 1:** Engagement.

VARIABLE 01: ENGAGEMENT						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Vigor	1 Tienes energia para realizar tus actividades laborales.					
	2 Tienes inspiracion en el trabajo.					
	3 Todos los dias deseas trabajar.					
	4 Trabajas de manera lúcido/a.					
	5 Tiene significado trabajar bastante.					
Dedicación	6 Te sientes contento trabajando.					
	7 Estas satisfecho con el trabajo.					
	8 Tienes ganas de ir al trabajo.					
	9 Trabajas de forma activa en el trabajo.					
	10 Entregas a tiempo lo dispuesto por tus jefes.					
Absorción	11 Trabajas horas extra sin dificultad.					
	12 Obtienes los resultados que deseas trabajando.					
	13 Eres flexible laboralmente.					
	14 Te dificulta el trabajo.					
	15 Cuando algo no va bien, sabes afrontarlo.					

**Fuente:** Adaptado de Panana, E. (2021). Engagement y estrés laboral del personal de neonatología durante la Covid-19 en un hospital de Huaraz, 2021.

**Leyenda:**

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5



**Variable 2:** Estrés Laboral.

VARIABLE 02: ESTRÉS LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Ambiente laboral	1	Tiene buena comunicación con sus demas compañeros de trabajo.				
	2	Ayuda a resolver problemas en equipo.				
	3	Se molesta cuando su compañero opine diferente a usted.				
Clima organizacional	4	La institucion le brinda capacitaciones de mejora continua.				
	5	Es escuchado por sus jefes directos.				
	6	Recibe reconocimientos sobre su desempeño laboral.				
Tecnología	7	Cuenta con equipos informaticos actualizados.				
	8	Cuenta con internet en su area de trabajo.				
	9	Dispone de computadora operativa.				
Participacion de lider	10	Se sintió discriminado en el trabajo.				
	11	Tuvo problemas de inseguridad al elaborar lo que le solicitó su jefe directo.				
	12	Cuenta con ausencia de su jefe directo la mayor parte del tiempo.				
Respaldo del grupo	13	Existe el trabajo en equipo.				
	14	Siente temor que algun compañero pueda quitarle su puesto.				
	15	Brinda apoyo al que recién ingresa a laborar.				

**Fuente:** Adaptado de Panana, E. (2021). Engagement y estrés laboral del personal de neonatología durante la Covid-19 en un hospital de Huaraz, 2021.

**Leyenda:**

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5





### Anexo 3. Modelo de Consentimiento informado, formato UCV.



#### Anexo 7: Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la región San Martín, 2023

Investigador (a) (es): William Jesús Meza Leandro

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la región San Martín, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación del engagement y estrés laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín

Esta investigación es desarrollada por estudiantes de (posgrado) de la carrera profesional del programa de Maestría de Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre el engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la Región San Martín?

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Engagement y estrés laboral del personal operativo de seguridad ciudadana en la región San Martín, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 -30 minutos y se realizará de manera virtual enviado al WhatsApp de cada colaborador de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres. Las respuestas del cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria** (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que



existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Meza Leandro, William Jesús email: William\_6\_5@hotmail.com y Docente asesor: Vega Guevara, Miluska Rosario email: mrosariovg@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....  
Fecha ..... y ..... hora:  
.....

## Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

\*Primer juicio de experto:

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Engagement" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Luis Vera La Torre	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Organizacional	
Institución donde labora:	Docente Universitario	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Engagement
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción



**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Vigor, dedicación y absorción	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Vigor

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tienes energía para realizar tus actividades laborales.	1	X	X	X	
Tienes inspiración en el trabajo.	2	X	X	X	
Todos los días deseas trabajar.	3	X	X	X	
Trabajas de manera lúcido/a.	4	X	X	X	
Tiene significado trabajar bastante.	5	X	X	X	

- Segunda dimensión: Dedicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Te sientes contento trabajando.	6	X	X	X	
Estas satisfecho con el trabajo.	7	X	X	X	





Tienes ganas de ir al trabajo.	8	X	X	X	
Trabajas de forma activa en el trabajo.	9	X	X	X	
Entregas a tiempo lo dispuesto por tus jefes.	10	X	X	X	

• Tercera dimensión: Absorción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajas horas extra sin dificultad	11	X	X	X	
Obtienes los resultados que deseas trabajando	12	X	X	X	
Eres flexible laboralmente	13	X	X	X	
Te dificulta el trabajo.	14	X	X	X	
Cuando algo no va bien, sabes afrontarlo.	15	X	X	X	




Dr. José Luis Vera La Torre  
Psicólogo  
C.Ps.P. 11018

Firma del evaluador  
DNI: 07502682

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	José Luis Vera La Torre	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Organizacional	
Institución donde labora:	Docente Universitario	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Estrés Laboral
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 5 dimensiones: Ambiente laboral, clima organizacional, tecnología, participación de líder y respaldo del grupo.



#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Ambiente Laboral, Clima organizacional, Tecnología, Participación de líder y respaldo del grupo	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiene buena comunicación con sus demás compañeros de trabajo.	1	X	X	X	
Ayuda a resolver problemas en equipo.	2	X	X	X	
Se molesta cuando su compañero opine diferente a usted.	3	X	X	X	



- Segunda dimensión: Clima organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La institución le brinda capacitaciones de mejora continua.	4	X	X	X	
Es escuchado por sus jefes directos.	5	X	X	X	

Recibe reconocimientos sobre su desempeño laboral.	6	X	X	X	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Tecnología

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuenta con equipos informáticos actualizados.	7	X	X	X	
Cuenta con internet en su área de trabajo.	8	X	X	X	
Dispone de computadora operativa.	9	X	X	X	



- Cuarta dimensión: Participación de líder

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se sintió discriminado en el trabajo.	10	X	X	X	
Tuvo problemas de inseguridad al elaborar lo que le solicitó su jefe directo.	11	X	X	X	
Cuenta con ausencia de su jefe directo la mayor parte del tiempo.	12	X	X	X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Respaldo del grupo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe el trabajo en equipo.	13	X	X	X	
Siente temor que algún compañero pueda quitarle su puesto.	14	X	X	X	
Brinda apoyo al que recién ingresa a laborar.	15	X	X	X	



  
*Dr. José Luis Vera La Torre*  
Psicólogo

C.Ps.P. 11618

Firma del evaluador

DNI: 09892618

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>VERA LA TORRE, JOSE LUIS DNI 07502682</p>	<p><b>MAESTRO EN PSICOLOGIA</b></p> <p><b>Fecha de diploma: 23/03/2007</b> Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i></p>
<p>VERA LA TORRE, JOSE LUIS DNI 07502682</p>	<p><b>LICENCIADO EN PSICOLOGIA</b></p> <p><b>Fecha de diploma: 09/06/2003</b> Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i></p>
<p>VERA LA TORRE, JOSE LUIS DNI 07502682</p>	<p><b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b></p> <p><b>Fecha de diploma: 02/04/1998</b> Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i></p>

\*Segundo juicio de experto:

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Engagement" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	María Julia Vásquez Dávalos		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Organizacional		
Institución donde labora:	Docente Universitario		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Engagement
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción





**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Vigor, dedicación y absorción	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Vigor

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tienes energía para realizar tus actividades laborales.	1	X	X	X	
Tienes inspiración en el trabajo.	2	X	X	X	
Todos los días deseas trabajar.	3	X	X	X	
Trabajas de manera lúcido/a.	4	X	X	X	
Tiene significado trabajar bastante.	5	X	X	X	

- Segunda dimensión: Dedicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Te sientes contento trabajando.	6	X	X	X	
Estas satisfecho con el trabajo.	7	X	X	X	



Tienes ganas de ir al trabajo.	8	X	X	X	
Trabajas de forma activa en el trabajo.	9	X	X	X	
Entregas a tiempo lo dispuesto por tus jefes.	10	X	X	X	

• Tercera dimensión: Absorción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajas horas extra sin dificultad	11	X	X	X	
Obtienes los resultados que deseas trabajando	12	X	X	X	
Eres flexible laboralmente	13	X	X	X	
Te dificulta el trabajo.	14	X	X	X	
Cuando algo no va bien, sabes afrontarlo.	15	X	X	X	



*Dr. Julio Sánchez*

Firma del evaluador  
DNI: 10001436

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés Laboral" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	María Julia Vásquez Dávalos	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Psicología Organizacional	
Institución donde labora:	Docente Universitario	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Estrés Laboral
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 5 dimensiones: Ambiente laboral, clima organizacional, tecnología, participación de líder y respaldo del grupo.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Ambiente Laboral, Clima organizacional, Tecnología, Participación de líder y respaldo del grupo	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiene buena comunicación con sus demás compañeros de trabajo.	1	X	X	X	
Ayuda a resolver problemas en equipo.	2	X	X	X	
Se molesta cuando su compañero opine diferente a usted.	3	X	X	X	

- Segunda dimensión: Clima organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La institución le brinda capacitaciones de mejora continua.	4	X	X	X	
Es escuchado por sus jefes directos.	5	X	X	X	



Recibe reconocimientos sobre su desempeño laboral.	6	X	X	X	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Tecnología

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuenta con equipos informáticos actualizados.	7	X	X	X	
Cuenta con internet en su área de trabajo.	8	X	X	X	
Dispone de computadora operativa.	9	X	X	X	



- Cuarta dimensión: Participación de líder

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se sintió discriminado en el trabajo.	10	X	X	X	
Tuvo problemas de inseguridad al elaborar lo que le solicitó su jefe directo.	11	X	X	X	
Cuenta con ausencia de su jefe directo la mayor parte del tiempo.	12	X	X	X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Respaldo del grupo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe el trabajo en equipo.	13	X	X	X	
Siente temor que algún compañero pueda quitarle su puesto.	14	X	X	X	
Brinda apoyo al que recién ingresa a laborar.	15	X	X	X	



*M/a. Julio Saizua*

Firma del evaluador  
DNI: 09892618



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VASQUEZ DAVALOS, MARIA JULIA <b>DNI 10001436</b>	<b>MAESTRA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>  <b>Fecha de diploma: 19/10/18</b> Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2008 Fecha egreso: 30/11/2009	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <b>PERU</b>
VASQUEZ DAVALOS, MARIA JULIA <b>DNI 10001436</b>	<b>LICENCIADA DE PSICOLOGIA</b>  <b>Fecha de diploma: 12/05/1988</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
VASQUEZ DAVALOS, MARIA JULIA <b>DNI 10001436</b>	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b>  <b>Fecha de diploma: 23/10/1980</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>

\*Tercer juicio de experto:

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Engagement" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Víctor Eduardo Cervantes Farfán	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X )	Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Engagement
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 3 dimensiones: vigor, dedicación y absorción



**4. Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Vigor, dedicación y absorción	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Vigor

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tienes energía para realizar tus actividades laborales.	1	X	X	X	
Tienes inspiración en el trabajo.	2	X	X	X	
Todos los días deseas trabajar.	3	X	X	X	
Trabajas de manera lúcido/a.	4	X	X	X	
Tiene significado trabajar bastante.	5	X	X	X	



- Segunda dimensión: Dedicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Te sientes contento trabajando.	6	X	X	X	
Estas satisfecho con el trabajo.	7	X	X	X	

Tienes ganas de ir al trabajo.	8	X	X	X	
Trabajas de forma activa en el trabajo.	9	X	X	X	
Entregas a tiempo lo dispuesto por tus jefes.	10	X	X	X	

• Tercera dimensión: Absorción

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trabajas horas extra sin dificultad	11	X	X	X	
Obtienes los resultados que deseas trabajando	12	X	X	X	
Eres flexible laboralmente	13	X	X	X	
Te dificulta el trabajo.	14	X	X	X	
Cuando algo no va bien, sabes afrontarlo.	15	X	X	X	



Firma del evaluador  
DNI: 09892618

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Estrés Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Víctor Eduardo Cervantes Farfán
Grado profesional:	Maestría ( X )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( )
	Educativa ( )                      Organizacional ( X )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Estrés Laboral
Autor:	Meza Leandro William Jesús
Procedencia:	Adaptado al cuestionario de Engagement de Panana (2021)
Administración:	15 preguntas
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos
Ambito de aplicación:	Google Form - Virtual
Significación:	Presenta 5 dimensiones: Ambiente laboral, clima organizacional, tecnología, participación de líder y respaldo del grupo.

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Likert	Ambiente Laboral, Clima organizacional, Tecnología, Participación de líder y respaldo del grupo	Nunca =1, De vez en cuando = 2, A veces=3, Bastante = 4, Casi siempre =5 y Siempre =6. Y en los niveles de rangos y dimensiones se determinó como Bajo, Medio o Alto, según las respuestas filtradas del cuestionario.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Engagement elaborado por William Jesús Meza Leandro en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Ambiente Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiene buena comunicación con sus demás compañeros de trabajo.	1	X	X	X	
Ayuda a resolver problemas en equipo.	2	X	X	X	
Se molesta cuando su compañero opine diferente a usted.	3	X	X	X	

- Segunda dimensión: Clima organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
La institución le brinda capacitaciones de mejora continua.	4	X	X	X	
Es escuchado por sus jefes directos.	5	X	X	X	





Recibe reconocimientos sobre su desempeño laboral.	6	X	X	X	
--	---	---	---	---	--

- Tercera dimensión: Tecnología

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuenta con equipos informáticos actualizados.	7	X	X	X	
Cuenta con internet en su área de trabajo.	8	X	X	X	
Dispone de computadora operativa.	9	X	X	X	



- Cuarta dimensión: Participación de líder

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se sintió discriminado en el trabajo.	10	X	X	X	
Tuvo problemas de inseguridad al elaborar lo que le solicitó su jefe directo.	11	X	X	X	
Cuenta con ausencia de su jefe directo la mayor parte del tiempo.	12	X	X	X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Quinta dimensión: Respaldo del grupo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Existe el trabajo en equipo.	13	X	X	X	
Siente temor que algún compañero pueda quitarle su puesto.	14	X	X	X	
Brinda apoyo al que recién ingresa a laborar.	15	X	X	X	



Firma del evaluador  
DNI: 09892618

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CERVANTES FARFAN, VICTOR EDUARDO <b>DNI 09892618</b>	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>  <b>Fecha de diploma: 21/06/21</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 07/02/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <b>PERU</b>
CERVANTES FARFAN, VICTOR EDUARDO <b>DNI 09892618</b>	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b>  <b>Fecha de diploma: 25/05/99</b> Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/02/1994 Fecha egreso: 18/12/1998	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <b>PERU</b>
CERVANTES FARFAN, VICTOR EDUARDO <b>DNI 09892618</b>	<b>ECONOMISTA ECONOMIA Y CONTABILIDAD</b> <b>Fecha de diploma: 30/09/1999</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <b>PERU</b>

**Anexo 6.** Calculo del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n=Muestra

N=Población=117

Z=Parámetro dependiente del nivel de confianza=95%=1.95

e= error máximo=0.05

q=probabilidad de éxito=50%

q=probabilidad de que no ocurra el evento estudiado=50%

$$n = \frac{117 * 1.95^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (117 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{111.22}{1.24}$$

$$n = 89.65$$

$$n = 90$$

## Anexo 7. Validez y Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

### ENGAGEMENT

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	90	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
.947	15

### ESTRES LABORAL

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	90	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	
.824	15

### RANGOS DEL ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna	Variable
$\alpha \geq 0,9$	Excelente	Engagement
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena	Estrés Laboral
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable	
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable	
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre	
$\alpha < 0,5$	Inaceptable	

## **Anexo 8.** Fichas técnicas de Engagement y Estrés Laboral.

### **Instrumento 1: Cuestionario de Engagement**

---

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Denominación original</b>	Cuestionario de Engagement
<b>Autor</b>	Evelyn Victoria Panana Tarazona (2021)
<b>Aplicación</b>	Individual
<b>Tiempo</b>	10 a 15 minutos
<b>Ejecución</b>	60 profesionales de la salud de un hospital en Huaraz
<b>Significados</b>	Valoración del nivel de engagement en trabajadores
<b>Puntuación</b>	Escala de Likert
<b>Descripción del instrumento:</b> Consta de 17 ítems y presenta tres dimensiones	

---

---

<b>Ficha técnica</b>	
<b>Denominación original</b>	Cuestionario de Estrés Laboral
<b>Autor</b>	Evelyn Victoria Panana Tarazona (2021)
<b>Aplicación</b>	Individual
<b>Tiempo</b>	10 a 15 minutos
<b>Ejecución</b>	60 profesionales de la salud de un hospital en Huaraz
<b>Significados</b>	Valoración del nivel de estrés laboral en trabajadores
<b>Puntuación</b>	Escala de Likert
<b>Descripción del instrumento</b> Consta de 16 ítems y presenta tres dimensiones	

---

## Anexo 9. Solicitud de autorización para la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 27 de junio de 2023

**Carta P. 0551-2023-UCV-EPG-SP**

Sr.  
ESTEBAN IRENE GARCIA  
ALCALDE  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MEZA LEANDRO WILLIAM JESUS**; identificado(a) con DNI/CE N° 00965775 y código de matrícula N° 7001263016; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA REGIÓN SAN MARTÍN, 2023.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 10. Autorización de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.



Juanjuí – San Martín – Perú

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Juanjuí, 08 de Junio del 2022.

### CARTA N° 0023- 2023-SGRRRH/MPMC-J

**Señor (A):**

**WILLIAM JESUS MEZA LEANDRO.**

Estudiante del Programa de " Maestría en Gestión del Talento Humanos".  
Universidad Cesar Vallejo – FILIAL LIMA NORTE.

**Presente.-**

### **ASUNTO: PERMISO Y FACILIDAD PARA DESARROLLO DE TESIS.**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente en nombre de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres – Juanjuí, y a su vez, por intermedio de la Subgerencia de Gestión de Recurso Humanos, se AUTORIZA el permiso para realizar trabajo de investigación (tesis) **"Engagemente y estrés Laboral en el personal operativo de seguridad ciudadana – Municipalidad de Mariscal Cáceres – Juanjuí -2023"**. Para lo cual se estará brindando las facilidades, se le asigna al servidor LUIS MORI LOZANO con quien estará coordinando durante su desarrollo de dicha investigación.

Sin otro particular, me despido cordialmente, no sin antes expresarle muestras de mi mayor gratitud y estima.

**Atentamente.,**

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE MARISCAL CÁCERES - JUANJUI  
Lic. Katharin Elia Del Castillo Pérez  
DNI: 7115529  
SUB GERENTE DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

CC.  
Archivo





## Anexo 11. Constancia de Ingles UCV



CID- 2022-02-LN-1004

# CONSTANCIA

La Jefa Nacional del Centro de Idiomas  
de la Universidad César Vallejo

## Hace Constar

Que, el(la) Sr(a). **MEZA LEANDRO, WILLIAM JESUS**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad César Vallejo – Lima Los Olivos; con código N° 7001263016, ha aprobado el curso de 200 horas **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, obteniendo la nota de 14 (catorce)/20, lo que equivale al Nivel A2 del MCER.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 12 de septiembre de 2022

Atentamente,

**Dra. Erica De Paz Berrospi**  
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas  
Universidad César Vallejo