



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La Influencia del Estrés en el Engagement en los Operarios de
Almacén de Tres Empresas Privadas de Transporte y Carga -
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología**

AUTOR:

Peña Zapana, Victor Daniel (ORCID: 7002554626)

ASESOR:

Mgr. Cueva Rojas, Manuel Eduardo (ORCID:0000 0002 0402 8583)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Desarrollo Organizacional**

**LIMA - PERÚ
2021**

Dedicatoria

Dedicado de manera especial a mi madre Nancy Marina Zapana Castro, por su amor y apoyo incondicional durante toda mi vida. Y espero devolverle con creces lo que me dio todos estos años. A mi hermano Saúl Mauricio Zapana, por estos años compartiendo y disculpen mis errores. A mí primo Franz Paul por su fé en mí. Finalmente, a mí enamorada Mercedes Flores Vilca, por el amor, comprensión, acompañamiento estos años y en estas situaciones claves para uno.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre por haber luchado por mí siempre y llevarme un pan a la boca cada uno de estos años. A mi enamorada, por ayudarme con sus consejos y acciones a no bajar los brazos en este estudio y en estos años. Y, finalmente, a cada una de las personas que extendieron la mano en esta muy linda y difícil carrera, debido a que, muchos pueden ser profesionales de la salud, pero, pocos somos psicólogos de corazón.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tabla.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	35

Índice de Tablas

Tabla 1 Población.....	14
Tabla 2 Niveles del estrés y sus componentes.....	17
Tabla 3 Niveles del engagement y sus componentes	18
Tabla 4 Relación de la variable Estrés y la variable Engagement.....	19
Tabla 5 Relación de los componentes Estrés y Engagement.....	19
Tabla 6 Influencia del Estrés sobre el Engagement.....	20

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “La influencia del estrés en el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga-2020”, se aplicó una metodología de tipo aplicada, no experimental, descriptiva y transversal de enfoque cuantitativo, donde se tuvo como población a 152 trabajadores de tres empresas, de los cuales se tomó como muestra a su totalidad por ser reducida la población, para la recolección de datos por medio de 02 cuestionarios, uno la escala de Utrecht relacionada al engagement y, una adaptación del EEP-10 relacionada al estrés, instrumentos validados internacionalmente pero, adaptados por motivos de estudio con 17 y 10 ítems, respectivamente. Concluyendo que, según la prueba estadística de Rho Spearman el p-valor (,001) es menor que, lo cual nos indica que el estrés laboral tiene una correlación negativa significativa en el engagement de los trabajadores de tres empresas privadas de carga, obteniéndose un coeficiente de correlación de $-.276$.

Palabras clave: Estrés, engagement, escala Utrecht, EEP-10, empresas de transporte y carga.

Abstract

The present research work entitled "The influence of stress on engagement in workers of three private transport and cargo companies-2020", an applied, non-experimental, descriptive and transversal methodology of quantitative approach was applied, where it was As a population, 152 workers from three companies, of which the entire sample was taken as the population was small, for data collection through 02 questionnaires, one from the Utrecht scale related to engagement and, an adaptation of the EEP-10 related to stress, internationally validated instruments, but adapted for study purposes, with 17 and 10 items, respectively. Concluding that, according to the Rho Spearman statistical test that the p-value (.001) which is less than , which indicates that work stress has a significant negative correlation in the engagement of the workers of three private companies of load, obtaining a correlation coefficient of -.276.

Keywords: Stress, engagement, Utrecht scale, EEP-10, transport and cargo companies.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se han dado grandes cambios que han llevado a escenarios, donde el estrés afecta el crecimiento de las empresas. La fundación MásHumano resaltó que, el 60% de las bajas laborales en el continente son por el estrés que ligado con el trabajo y los riesgos psicosociales; son las causas principales de la inseguridad del empleo (72%), la carga de trabajo (66%) y el acoso laboral (59%). Además, uno de cada seis trabajadores padecerá problemas de salud mental durante su carrera profesional por estrés según un informe de “Empresas Humanas y Saludables” (cepymenews, 2018, sección empleo). Asimismo, en Latinoamérica el país con mayor índice de estrés en las organizaciones fue Venezuela con 63%, seguido de Ecuador con 54% y Panamá 49%; siendo su contraparte, Perú y Colombia con un 29% y 26%, respectivamente. (Mejía, et al., 2019).

En tal sentido, en la actualidad, Bautista (2020), define al estrés laboral como el conjunto de eventos que se desarrollan en el entorno de trabajo y que puede alterar la salud del trabajador (p.29). Siendo esta una reacción fisiológica y psicológica del individuo, ante escenarios internos y externos que afecten su desempeño laboral, a su vez va limitando sus capacidades.

Fernández menciona que: “Debido a esto, ya no solo afecta a las personas, sino que a la vez también afecta al entorno”. (2018, p.18). Por ende, se comprende que la principal fuente es el capital humano, por lo cual, al ser afectado, conlleva a un declive en el rendimiento y al rubro al que las empresas se dedican. Debido a estas situaciones, en mayo del 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce oficialmente el ‘burnout’ o ‘desgaste profesional’ como enfermedad, trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que se padece como consecuencia de una situación de estrés laboral crónica, fruto de la incapacidad para desconectarse del trabajo, lo que repercute negativamente en la salud física y mental. (Observatorio de Recursos Humanos, 2020, sección Salud laboral)

En el plano nacional, esta situación no es ajena. Perales, et al. (2016), indicaban que en el Perú los trabajadores presentan alto índice de estrés, depresión y ansiedad, para lo cual pedían hacer programas de prevención, donde se manejan el estrés. Cuevas en la República en el año 2019 señala que existen empresas que

fuerzan a sus empleados a quedarse diariamente más horas que las habituales por ley para que concluyan con su labor. Además, menciona que la edad mínima de jubilación y la no renovación de contratos en personas cercanas a 50 años pueden llegar a sufrir graves cuadros de estrés, paros cardíacos y otras enfermedades.

Se considera que lo opuesto al burnout es el engagement, debido a que, son polos opuestos, sin embargo, que una persona no padezca burnout no implica que experimente engagement. (Sánchez, et .al ,2016). Para definir el engagement, se puede establecer que es un término en inglés, el cual se podría traducir al español como compromiso o implicación.

En un estudio realizado por Engagement and the Global Workplace en el 2016, se evaluaron a trabajadores de nueve países de Europa, que en su mayoría son del sector público y del sector industrial, los resultados fueron que el 7% de trabajadores estaba altamente comprometidos con su empresa. Un estudio realizado por la firma GOIntegro, menciona que casi 70% de las empresas encuestadas en Latinoamérica manifestaron conciencia sobre la importancia del engagement entre el colaborador y la empresa, pero apenas 36% dijo estar implementando un plan para abordarlo. Asimismo, menciona que la firma Gallup, indicó que las personas con engagement contribuyen significativamente a disminuir hasta en 41% los errores de calidad, en 48% los incidentes laborales, en 65% la rotación en empresas de baja rotación y en 25% en aquellas de alta rotación. Además, logra reducir el ausentismo en hasta 37%. (Da Silva, 2018, Red Forbes). Un informe elaborado por Deloitte Perú sobre "Tendencias Globales de Capital Humano 2015: Liderando en el nuevo mundo del trabajo", el 87% de los líderes de Recursos Humanos y de negocios a nivel mundial considera que la falta de engagement de los colaboradores es el principal problema que afrontan las compañías. En esa línea, el 60% de ellos admiten no disponer de un programa adecuado para la medición y perfeccionamiento del engagement laboral. Asimismo, tan sólo el 7% se atribuyó un nivel de excelencia al calificar su capacidad para medir, promover y mejorar el engagement y la retención de empleados en su respectiva organización. Además de los desafíos planteados por los temas de engagement y liderazgo, el reporte indica que las empresas están luchando por disminuir los niveles de estrés en el sitio de trabajo, simplificar los procesos empresariales y reducir los índices de complejidad. Del mismo modo, en el Perú se

establece que la brecha más grande reside en la importancia que le dan las organizaciones a la tendencia de "cultura y engagement". (Gestión, tendencias, 2015)

Al año siguiente el mismo diario, realizó un informe de Tendencias Globales del Compromiso de los Empleados 2016 elaborado por Aon Hewitt, una organización dedicada a las soluciones de recursos humanos. Detalla que, de acuerdo a los resultados en América Latina el índice de compromiso ha estado en crecimiento y obtiene un promedio de 72%; además que, Perú supera dicho promedio al poseer un 74% de índice de compromiso laboral. La nota describe que se debe a las distintas oportunidades que las empresas están brindando, como temas remunerativos y de reconocimiento, el liderazgo de los ejecutivos, capacitaciones, entre otros, precisamente la temática que se trabaja cuando se aplica el engagement en los trabajadores.

El estrés como problema principal de la presente investigación, se puede apreciar de forma frecuente en los operarios de almacén de las tres empresas privadas de transporte y carga, debido, a la falta de engagement por parte de los colaboradores al momento de realizar sus obligaciones, esto es, producto principalmente de la presencia de estrés, desligando otras deficiencias como la carencia de motivación, comunicación eficiente entre empleador y trabajador, el clima organizacional, carencia de liderazgo de grupo, falta de inducción al clima laboral, falta de capacitación y remuneraciones no acordes a las funciones.

Ante todos los sucesos mencionados, surge el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020?, como problemas específicos son los siguientes: ¿Cuál es la relación de los componentes del estrés y de los componentes del engagement de los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020?, ¿Cuáles son los niveles del engagement y del estrés en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020?

Este estudio se justifica, debido a que, en los últimos años a nivel nacional, se han realizado pocas investigaciones que involucren a ambas variables, sin embargo, es un tema del cual se debe profundizar más y formar parte del crecimiento, así pues, de forma teórica en base a la revisión conceptual de las variables, ya que, estas

tienen un efecto trascendental en el crecimiento de las empresas y la vida de sus colaboradores. De igual modo, para determinar la correlación entre ellas y, así aportar mayor conocimiento en el plano científico y para futuras investigaciones. Asimismo, de forma práctica se percibió que dichas empresas tienen declives y efectos nocivos para su crecimiento y/o expansión, debido a la necesidad de una condición de satisfacción laboral mejor para los colaboradores, por ende, se busca determinar los fenómenos mediante el uso de estrategias para así brindar recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos lo cual, ayudará a potenciar el rol que cada uno de ellos tiene asignado, con el fin de enfrentar situaciones de cansancio, agotamiento, los cuales diariamente tienden a afectarlos. Se presentaron como objetivo general: Determinar la relación del estrés y el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020, y como objetivos específicos: Conocer la relación de los componentes del estrés y componentes del engagement de los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020; Conocer los niveles del engagement y del estrés en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020.

En tanto como Hipótesis general: El estrés tiene una conexión representativa en el engagement de los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente en esta sección, se muestran los estudios de diversos autores que sustentan la investigación, tanto internacional como nacional.

Hegarty. (2015) en su estudio "Employee Engagement, Self-efficacy and Stress: a Correlation Study Moderated by Work Locus of Control", desarrollaron una metodología de tipo transversal- no experimental, teniendo como muestra a 82 encuestados, los cuales fueron reclutados utilizando muestreo no probabilístico de bola de nieve. El cuestionario estuvo conformado por 55 ítems divididos en 4 escalas: Escala de engagement de los empleados, escala de autoeficacia general, escala de estrés laboral y escala de locus de control de trabajo. En consecuencia, el engagement laboral y la autoeficacia tienen valores de -.63, -.57 y se correlacionan negativamente con el estrés laboral y con el locus de control de trabajo, obteniendo valores de -.21 y -.41.

Cardin, et al., (2019). En su investigación "Estrés ocupacional y engagement de los trabajadores de atención primaria de salud" en un estudio descriptivo, correlacional y transversal, con una muestra de 85 trabajadores. Se utilizaron tres herramientas de auto aplicación: uno desarrollado por los investigadores, con variables sociodemográficas; Escala de estrés laboral (WSS) y Escala de Utrecht (UWES). Obteniendo como resultados que, el estrés ocupacional y el engagement laboral se conectaron negativamente, debido a que mostró una media de 4.1 (\pm 1.2) a 4.4 (\pm 1.4), el cual es considerado como alto en todos sus componentes.

Venkateswara (2017) en su investigación "Engagement de los empleados y estrés laboral: descripción general", cuya muestra de estudio fueron los sectores de aceite y gas, telecomunicaciones, educativo y bancos, con un total de 200 cuestionarios. Utilizaron para el engagement la escala de Utrecht de Schaufeli y Bakker. Asimismo, para el estrés se utilizó la escala desarrollada por Parker y Ker y DeCotiis en 1983. Finalmente, el análisis de regresión mostró la relación de causa y efecto entre dos variables, por ende, muestra que el estrés laboral es un fuerte predictor del engagement de los empleados.

Namusisi. (2019), en su investigación de tipo correlacional, "Occupational Stress, Employee Engagement and Organisational Commitment among Employees of SWAT Security Company", evaluó a una población de 68 trabajadores, donde se arrojó resultados de la existencia de una relación estadística negativa entre el

estrés laboral y el engagement de los empleados. Esto se debe a que ($r = -.698^{**}$, $p = .003$). Asimismo, se detectó la existencia de una relación estadísticamente significativa negativa entre el estrés laboral y el engagement organizacional. Esto se debe a que ($r = -.512^{**}$, $p = .004$). Por otro lado, se evidenció la existencia de una relación estadísticamente significativa positiva entre el engagement de los empleados y el engagement organizacional. Esto se debe a que ($r = .690^{**}$, $p = .005$). Se llega a esa conclusión, debido a que, el valor de (p) en las 3 relaciones son menores que 0.01 en magnitud.

Aristizábal, et al., (2018) en su trabajo de investigación titulada “Estrés laboral y engagement en los trabajadores de una empresa de manufactura”, realizaron un estudio de tipo no experimental, donde la población estuvo conformada por 238 trabajadores de la empresa manufactura de Dosquebradas (Colombia), los autores tuvieron como objetivo analizar la relación entre ambas variables, siendo así que, se logró evidenciar que existe una relación inversamente proporcional del estrés laboral con los componentes del engagement, teniendo los siguientes datos: Vigor ($r = -.51$, $p < .01$), dedicación ($r = -.38$, $p < .01$) y absorción ($r = -.34$, $p < .01$). Esta información demuestra que el estrés se ubica en una dirección opuesta al comportamiento de las variables de engagement.

Colín, (2019), en su trabajo de investigación “Estudio del papel mediador del engagement en el trabajo entre las demandas y recursos laborales”, se evaluaron a 473 colaboradores, los instrumentos para la evaluación el UWES, la escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman y la escala Cook, Wall y Warr para determinar el engagement, estrés laboral y la satisfacción laboral, respectivamente. Donde se comprobó una correlación negativa entre las áreas del estrés laboral con el engagement, presentando valores de $-.53$, $-.49$ y $-.37$.

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes:

Estrada y Vargas (2017), en “Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.”, bajo el modelo no experimental y de tipo correlacional – causal, con una muestra de 130 trabajadores, acerca del engagement, estrés laboral y la satisfacción laboral, mediante el UWES, la adaptación española de la escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman y el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá & Peiró,

respectivamente. En las variables absorción por parte de engagement y ambigüedad por parte de estrés ($Rho=-0.245$) con un p valor 0.007 ($p<0.05$), lo que significa la existencia de una correlación negativa y altamente significativa.

Sánchez, y Padilla. (2020) en “Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo”, presentaron relaciones negativas altamente significativas y fuertes entre vigor, dedicación y absorción respecto al estrés laboral con valores de ($R_s= -0.741$; $p<0.01$), ($R_s= -0.738$; $p<0.01$) y ($R_s= -0.696$; $p<0.01$), respectivamente. De igual manera, Henríquez (2017) realizó una tesis para definir el nivel de estrés laboral y el engagement en colaboradores del Banco de la Nación. Obteniendo resultados que, el 58% de los evaluados consideran un nivel alto de estrés, por otro lado, el engagement, un 70% con un nivel muy bajo, finalmente, se determinó que si existe correlación negativa muy débil entre ambas variables.

Según Barrio, et al., (2006) En 1956, el término estrés es utilizado por primera vez por el científico Hans Selye desde una perspectiva psicobiológica en su artículo *The Stress of life*. Publicado en New York. Asimismo, en 1973, el mismo autor definiría al estrés como “la respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce” (p.38). En el siglo XXI, Moura, et al. (2014, p. 292) de acuerdo con Maslach y Leiter (2008) describe al estrés como un peligro ocupacional significativo.

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2016) señala que, el estrés propiamente dicho es la respuesta de tipo emocional y física ocasionada por algún daño que se originó por algún tipo de desequilibrio en razón a las exigencias que se presentan en las actividades recibidas y por realizar. En consecuencia, la organización debería tomar mayor interés en el trabajador teniendo en cuenta las capacidades y habilidades del trabajador durante la contratación del personal.

Según Zamorano (2016), el estrés es un factor muy relevante en la sociedad sobre todo en las empresas, en las que el trabajador asume retos de manera constante y, que muchas veces sus propias capacidades no se dan abasto para poder realizarlas, debido a que, no cuentan con las habilidades apropiadas, lo que por lo general, genera una presión que afectará su integridad tanto física como mental, pudiendo evidenciarse el estrés de una manera crónica, lo que da paso al síndrome de Burnout.

En efecto, las empresas son afectadas en segundo grado, debido a que, en ciertos

casos se desligan de los trabajadores debido al rendimiento, siendo esto, un punto clave para que el trabajador desarrolle una enfermedad crónica.

Para Pando, et al., (2019) el estrés laboral es una patología que se encuentra presente de manera frecuente dentro de los contextos laborales y, que en su mayoría afectan el mejor desarrollo de los trabajadores que se produce por diversos factores, dentro de los que se encuentran los factores psicológicos, los emocionales, así como comportamentales, e intelectuales, entre otros, donde los factores psicosociales son los que presentan una magnitud más negativa, sumado a las cargas de trabajo que se manifiestan por medio del estrés laboral.

En el estrés, existen diversas teorías que señalan el cómo, dónde y para que de los principios de causas y efectos que se desarrollan durante esta fase de trastorno. Slipak (1991) propone que existen dos tipos de estrés, el episódico que consiste en sucesos eventuales, y el crónico cuando el individuo se encuentra sujeto a un inadecuado clima laboral o sobrecarga de labores. Un ejemplo en particular, es no contar con el Equipo de Protección Personal (EPP) adecuado para las funciones y estar sometidos a cambios continuos.

Sin embargo, esta situación no siempre tiene que percibirse de forma negativa, como nos señala Gonzales. (2014 p. 20), el estrés es una aptitud personal que existe siempre en todo lugar o acción y, que también lo experimentan los animales. De esta forma, nuestro propio organismo está diseñado para poder afrontar efectivamente las amenazas y sus peligros y es precisamente el estrés que puede manifestarse de dos maneras diferentes: estrés Positivo o eustrés que hace referencia a la cantidad de estrés que produce un estado de alerta esencial para obtener un mayor rendimiento físico y mental que nos permite ser productivos y mayormente creativos, como por ejemplo los estresantes de tipo positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, o una buena noticia, etc. Y, el estrés negativo o distrés se presenta en la vida cotidiana, pues, se encuentra repleta de estresantes, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar. Por otro lado, para Domínguez, et al. (2015), este mal afecta a las personas sin medir, sexo, edad y que se presenta ocasionado por diversos factores estresantes sobre todo en trabajadores afectando directamente su salud, tanto física como mental. (p. 257)

En tal sentido, existen consecuencias del estrés laboral queda comprobado que el

estrés es un factor determinante en la vida de las personas, al respecto, muchos autores señalan la gravedad de las consecuencias a nivel laboral y personal.

Cabe resaltar que, la presente investigación no aborda el síndrome de Burnout, sin embargo, el autor considera esencial brindar una definición, además de alertar lo grave que sería si el estrés llega a una situación crítica. Al respecto, Caballero, et al., (2015) manifiestan que, el síndrome de Burnout se trata de un trastorno psicosocial, producto de condiciones negativas o desagradables dentro de actividades sociales y/o laborales y, están formadas por tres variables: emocionales, cognitivas y actitudinales. (p.428). Consecuencias emocionales: La salud emocional también es dañada, esto se evidencia, en alteraciones psicológicas como habilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva.

Siguiendo con la línea de investigación, Quispe (2016) menciona que Brunet en el año 1999 aseguro que estas "sintomatologías presentadas en el individuo pueden ocasionar daño a la organización, ya que, el personal se sentiría indispuesto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental". (p.25). Siendo así, como consecuencias cognitivas: problemas de memoria (lagunas mentales, olvidos selectivos de actividades laborales), dificultad para centrar la atención y problemas de concentración, que harán que la persona no pueda realizar varias tareas a la vez.

Asimismo, otros autores como Chávez (2016) en su investigación nos dan mayores detalles de las consecuencias que se podrían presentar, ya que, los trabajadores tienden a contraer enfermedades, ausentarse en las jornadas laborales o generar un incremento en accidentes o insuficiencia laboral lo que origina contratiempo para la empresa. Por lo tanto, es indiscutible la importancia económica que el estrés produce en la sociedad laboral. El agotamiento extremo en el trabajo es otro factor indispensable como resultado final del estrés no encausado. El individuo que en el trabajo consume o ha desgastado sus provisiones de intensidad, ahora posee escasas defensas contra las enfermedades, es inepto en sus funciones, por ende, se torna cada vez más pesimista. Por ello, a estos se les conoce como adictos al trabajo.

Según Burman & Giri (2018) aseveran que el estrés laboral no solo puede afectar el estado físico y psicológico en el entorno laboral, sino, también dentro de la vida

familiar y en la vida social de los trabajadores. Asimismo, en las recientes investigaciones Liu, et al. (2019) señalan que si se manifiesta la prevención en las empresas de entes generadores de estrés se podrá disminuir los posibles riesgos que puede este generar a la salud, así como los altos costos organizativos y los costos sociales, para lo cual se requiere tener éxito dentro de las intervenciones que se planteen en contra del estrés de tipo laboral priorizando las propias necesidades de los trabajadores.

Últimamente, la definición del término Engagement es muy amplia, debido a que, existen muchos autores que consideran de manera diferente la descripción: Khan (1990), lo define como el nivel de participación de los trabajadores con relación a las metas organizacionales. Borrego (2016) explica que el engagement involucra examinar las necesidades de autorrealización en relación al rendimiento, relevancia y al ingenio de las acciones para el trabajo desempeñado. Finalmente, los autores Mendoza & Gutiérrez. (2017) consideran que dicho término no está precisado dentro de una versión española, pues, no se ha podido encontrar un término adecuado al concepto. Sin embargo, algunas expresiones tienen similitud como son el compromiso laboral, enganchamiento laboral, vinculación laboral, implicación laboral, entre otros, pero, ninguno refleja el significado de "Engagement".

Según Lorente y Vera (2010), en algunos de los marcos teóricos, existe una coincidencia con relación a los componentes: conductual-energético (vigor), emocional (dedicación) y cognitivo (absorción).

Para un mejor desarrollo los investigadores Hernández, et al., (2010). Señalan que, el vigor hace referencia a la energía como contrario al agotamiento. Además de que, existe una estimulación mental en el trabajo, la voluntad y la predisposición de emplear esfuerzos. Por otro lado, la dedicación consiste en el sentimiento de orgullo, inspiración, entusiasmo en el trabajo caracterizado por una sensación de importancia y desafío. Por último, el componente absorción es calificado como una actitud de concentración, de sentimiento, debido a la aceleración del tiempo además de las dificultades para desvincularse laboralmente.

La importancia del engagement para Salanova & Schaufeli (2004), se debe a que es una de las posturas mejor elaboradas y valiosas para la dirección de recursos humanos en las instituciones u organizaciones. El engagement, presagia comportamientos no esperados por un trabajador estándar. "En inglés se acuña

este fenómeno como: going the extra mile” (p.120). En ese sentido, Salcedo (2013) admite que gran cantidad de empresas y organizaciones consideran que sus colaboradores son el activo más valioso y que, el engagement tiene un papel fundamental, fomentando en ellos los valores del respeto y responsabilidad, generando trabajadores más productivos y, por ende, una organización más rentable.

Eguchi & et al., (2015) realizaron una investigación “Engagement laboral y niveles de proteína C reactiva de alta sensibilidad entre los trabajadores japoneses: un estudio de cohorte prospectivo de un año” que confirma la relación entre efecto protector del engagement en la jornada laboral sobre la salud. Publicando así, unos hallazgos de unos menores niveles en el marcador inflamatorio de la proteína C reactiva (PCR) entre trabajadores con mayor engagement.

Los hallazgos de los investigadores Imamura, et al. (2016) llegan a vincular la condición del engaged en el trabajo, no solo como componente protector del proceso del sistema depresivo, sino también, del aspecto negativo con el desarrollo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Para esta investigación, se siguió el enfoque cuantitativo debido a que es posible saber que no todos los datos recopilados en los estudios de investigación psicológica son numéricos mejor conocidos como datos cuantitativos. En estudios cuantitativos es importante pensar en el análisis al diseñar estudio y sus medidas, o de lo contrario podría ser difícil utilizar métodos estadísticos apropiados para sacar conclusiones de los datos. (Christensen, et al, 2015)

El diseño de investigación correlacional establece que los investigadores usen la prueba estadística de correlación para describir y medir el grado de asociación (o relación) entre dos o más variables. Asimismo, no intenta controlar o manipular las variables. Los estudios de correlación se dividen en dos tipos: el diseño explicativo y el diseño de predicción. (Creswell 2012 p. 338 – 340).

Diseño

El diseño de la investigación fue no –experimental, transversal, correlacional ya que:

Los diseños de estudios no experimentales describen los fenómenos existentes sin manipular las condiciones para afectar las respuestas de los sujetos y no hay manipulaciones técnica, ni éticas de una variable independiente. Variables como el peso al nacer, la temperatura corporal y el origen étnico no se pueden manipular técnicamente. (Govindan, 2013)

En el estudio transversal el investigador establece el resultado y las exposiciones en los participantes al mismo tiempo. Siendo estos, seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión establecidos. Una vez que los participantes han sido seleccionados para el estudio, evalúan la exposición y los resultados. (Setia, 2016.p.261)

3.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: El estrés

Definición conceptual: Según Krantz, et. al., (2013). El estrés es una condición psicológica y física que altera el estado normal del cuerpo, generan afecciones o cambios notorios en la persona, cuyos efectos inciden en la salud física y mental, en el rendimiento laboral y académico, provocando preocupación y angustia. Siendo así que el estrés presenta dos dimensiones el distrés o percepción del estrés con 6 ítems y dificultad de afrontamiento con 4 ítems, teniendo indicadores (), presentan una escala de nunca, casi nunca, de vez en cuando, a menudo, muy a menudo, con niveles ordinales

Variable dependiente: Engagement

Definición conceptual: Según Schaufeli y Bakker (2003), el engagement es la conexión y participación en las actividades del trabajador con relación a las metas de la organización para afrontar las demandas de su actividad también se presenta tres dimensiones que son vigor con 6 ítems, dedicación con 5 ítems y finalmente absorción con 6 ítems siendo medidas en base a las escalas de nunca, casi nunca, algunas veces, regularmente, bastantes veces, casi siempre y siempre, con niveles ordinales.

3.3. Población, muestra y muestreo**Población**

La presente investigación estuvo conformada por una población de 250 trabajadores de ambos sexos de tres empresas privadas de carga, ubicadas en Lima metropolitana y Callao. Las cuales se dedican al rubro de transporte y comercio nacional e internacional.

Tabla 1

Número de empresas evaluadas, población de las mismas y encuestados.

Empresas	Población	Muestra
Empresa 1	73	60
Empresa 2	94	50
Empresa 3	89	42
Total	256	152

Tres empresas privadas del rubro de transporte y carga de Lima Metropolitana participaron del estudio, las cuales proporcionaron una cantidad significativa para el estudio en cuanto al personal con el que cuentan.

Muestreo

En la investigación se utilizará la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Lo cual, indica que se permitirá que seleccione aquellos casos abordables que acepten ser incorporados. Esto en base, al investigador para fundamentar la accesibilidad y proximidad de los sujetos para la recolección y análisis de los datos. (Otzen & Manterola 2017)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Encuestas individuales.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron dos, uno para la variable estrés laboral sistema de Adalberto Campos Arias que inspiró en la utilización del EEP-10 de la versión corta española adaptada por Eduardo Remor, titulada "*Perceived Stress Scale (PSS)*" de Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983), que está conformado por 10 ítems que han sido validados internacionalmente y que, se utilizó para poder medir los valores en la percepción de estrés psicológico y la dificultad de

afrontamiento, La escala brinda cinco opciones de respuesta: 'nunca', 'casi nunca', 'de vez en cuando', 'muchas veces' y 'siempre', que se clasifican de 0 a 4. No obstante, los ítems 4, 5, 7 y 8 se califican en forma reversa o invertida. A mayor puntuación, mayor estrés percibido.

Evidencias de validez y confiabilidad de EEP.

Siendo la validez de 0,65 y omega de McDonald de 0,68. La confiabilidad del HADS-T (Distrés) es de .72 y en el HADS-A (Eustrés) es de .66.

Con respecto al engagement, se utilizó la escala Utrecht (UWES) creada por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker, debido a que, esta escala evalúa el nivel de Engagement a partir de tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. El instrumento originalmente presentaba 24 ítems; sin embargo, la versión final consta de 17 ítems. En cuanto a la calificación, se realiza de forma manual, la cual posee modalidad de respuesta de múltiple elección, siendo de escala tipo Likert y presentando 7 alternativas de respuesta: Nunca, Casi Nunca, Algunas Veces, Regularmente, Bastante Veces, Casi Siempre y Siempre. Calificándose del 1 al 7 respectivamente siendo ambos de aplicación individual.

Evidencias de validez y confiabilidad del UWES

La validez es de 0.65 y la confiabilidad mediante el alpha de cronbach mostró puntuaciones entre .82 y .93.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo esta investigación se procedió a pedir la autorización a los autores Schaufeli y Bakker y al sistema adaptado por Adalberto Campo-Arias para utilizar la escala Utrecht de Engagement y EEP-10 respectivamente. Después se procedió a elaborar las encuestas de aplicación en el sitio web www.questionpro.com, debido que el gobierno declaró al país en estado de emergencia por la pandemia del Covid-19, dando ordenanzas para el control de la enfermedad y bioseguridad de los ciudadanos; por ende, se envió la escala a través de redes sociales y correos electrónicos dirigidos a los jefes de área o dueños de las empresas para que ellos las compartieran con sus subalternos, así mismo, se

llamaron a los colaboradores para confirmar la realización de las encuestas y solicitar la resolución de las mismas, donde se garantizó el anonimato y la confidencialidad.

3.6. Método de análisis de datos

Para la medición de los datos recolectados se dispuso del programa estadístico Jamovi, con el cual se obtuvieron tablas de frecuencia en una primera parte, y de las variables agrupadas por dimensiones. A su vez se dispuso de la prueba no paramétrica de Rho Spearman para la contratación de las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Koepsell D, & Ruiz, M. (2015) Describen que el conocimiento científico debe estar afianzado a los lineamientos éticos que establezcan responsabilidad e integridad. Por lo que la práctica ética de la ciencia es un imperativo, con una exigencia metodológica para el ejercicio pleno de la investigación.

El estudio se basó en los criterios éticos que son establecidos en el diseño de la investigación de tipo cuantitativa interpuestos por la Universidad César Vallejo y respetando el esquema sugerido, respetando la autoría de los datos. Respetando las propiedades intelectuales de las citas mencionadas en el presente estudio de acuerdo con los métodos de la American Psychological Association (APA, 2020). Sin intervenir copia sin la debida referencia de los autores citados. Pregonando las diversas características éticas: respeto, confianza, veracidad, confidencialidad, responsabilidad y relevancia.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad

Según Droppelmann (2018) la importancia de la normalidad del instrumento radica en el poder brindar un acercamiento más positivo al estudio para así el llegar a determinar qué prueba estadística se podrá utilizar para realizar el debido contraste de las hipótesis en caso de que la distribución sea normal o no.

En la tabla 2 el estrés total tiene un promedio de 29.1, en el componente de percepción tiene un 18.3 y en dificultad de afrontamiento llega a 10.8. Este promedio se da dentro de un rango que las puntuaciones van para un caso de estrés de 20 a 36, para el caso de percepción de 10 a 24 y en el caso de dificultad de afrontamiento de 5 a 15. Las asimétricas en general son de tendencia negativa pero dentro del rango normal debido a que son menores a 1.5 y las kurtosis son normales, aunque dos tienen una leve tendencia a negativo y una tendencia leve positiva. Y el nivel de normalidad o la distribución de datos y tiene una distribución no normal ya que su p valor es menor a .05

Tabla 2

Niveles del estrés y sus componentes

	Total Estrés	Percepción	Dificultad Afrontamiento
Mediana	29.1	18.3	10.8
Desviación estándar	3.65	2.92	1.75
Mínimo	20	10	5
Máximo	36	24	15
Simetría	-0.612	-0.693	0.00521
Std. error Asimetría	0.197	0.197	0.197
Kurtosis	-0.103	0.205	-0.00810
Std. error kurtosis	0.391	0.391	0.391
Shapiro-Wilk W	0.954	0.950	0.962
Shapiro-Wilk p	< .001	< .001	< .001

Se demuestra que en la tabla 3 el engagement total tiene un promedio de 62.8, en el componente de vigor es de 22.9, en el componente de dedicación se obtuvo una media de 18.4 y en el componente absorción una media de 21.5. Este promedio se da dentro de un rango al caso de engagement de 48 a 84, para el caso de vigor de 16 a 30, en dedicación 10 a 30 y por último en absorción de 14 a 30. Las asimétricas en general son positivas, debido a que, están dentro del rango normal al ser menores a 1.5 y las kurtosis son tendencia negativa. Y el nivel de normalidad o la distribución de datos y tiene una distribución no normal ya que su p- value del estadístico Shapiro wilk es menor a .05 en toda la variable y sus componentes.

Tabla 3

Niveles del engagement y sus componentes

	Total Engagement	vigor	Dedicación	Absorción
Media	62.8	22.9	18.4	21.5
Desviación estándar	8.00	3.29	3.39	3.31
Mínimo	48	16	10	14
Máximo	84	30	30	30
Asimetría	0.525	0.315	0.158	0.259
Std. error Asimetría	0.197	0.197	0.197	0.197
Kurtosis	-0.397	-0.490	-0.0231	-0.240
Std. error kurtosis	0.391	0.391	0.391	0.391
Shapiro-Wilk W	0.965	0.971	0.980	0.983
Shapiro-Wilk p	< .001	0.003	0.025	0.064

Como se puede apreciar en la tabla 4 el estrés total tiene una correlación negativa significativa con el total del engagement, ya que, posee un Rho Spearman de -.276, con un p - valor de .001

Tabla 4

Correlación de las variables estrés y engagement

		Total Estrés laboral
Total Engagement	Spearman's rho	-0.276 ***
	p-value	< .001

Nota. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

En la tabla 5, se detalla la correlación entre el total del estrés y el componente de Vigor, se refleja una correlación negativa de (rho igual -.235) siendo esta significativa con un p-value de 0.004. Con respecto al total del estrés y el componente dedicación se evidencia una correlación negativa (rho igual -.211), siendo esta significativa y con un p-value de 0.009. En relación al total del estrés y el componente absorción se observa una correlación negativa de (rho igual a -.209) siendo esta significativa con un p-value de 0.010.

Tabla 5

Correlación de los componentes de las variables estrés y engagement.

		Total Estrés	Percepción	Afrontamiento	Total Engagement	Vigor	Dedicación
Percepción	Spearman's rho	0.830***	—				
	p-value	< .001	—				
Afrontamiento	Spearman's rho	0.643***	0.148	—			
	p-value	< .001	0.069	—			
Total Engagement	Spearman's rho	-0.276***	-0.217**	-0.251**	—		
	p-value	< .001	0.007	0.002	—		
Vigor	Spearman's rho	-0.235**	-0.189*	-0.201*	0.734***	—	
	p-value	0.004	0.020	0.013	< .001	—	
Dedicación	Spearman's rho	-0.211**	-0.147	-0.220**	0.837***	0.474***	—
	p-value	0.009	0.071	0.006	< .001	< .001	—
Absorción	Spearman's rho	-0.209**	-0.175*	-0.180*	0.762***	0.339***	0.483***
	p-value	0.010	0.031	0.027	< .001	< .001	< .001

Finalmente, en la tabla 6 el estimado a total estrés como se aprecia en el modelo de regresión lineal simple el estrés total influye sobre el engagement (B= -.603; p < .001). lo implica que tiene una influencia de tamaño moderado.

Tabla 6

Influencia del estrés sobre el engagement

Predictor	Estimado	SE	t	p
Interceptación	80.384	5.050	15.92	< .001
Total Estrés	-0.603	0.172	-3.51	< .001

V. DISCUSIÓN

Las tres compañías de transporte de carga que han sido evaluadas en el presente estudio, laboran de forma continua durante todos los días del año, la carga laboral y sobre todo el estrés en ellas es abrumadora, debido a que, transportan materiales o insumos en plazos determinados. En algunos casos, los elementos a cargar, transportar y descargar son frágiles, pesados, valiosos y/o peligrosos, por eso, los trabajadores tienen que estar en continua concentración en sus labores, debido a que, quedan expuestos a accidentes laborales además del estrés que se genera ya sea por el cronograma, clientes u otros factores. Debido a estas situaciones el personal se puede sentir poco comprometido o inspirado en su labor, llegando así a un aumento en la deserción laboral y, por ende, en la rotación laboral. En la presente investigación, se evidencia que, existe una influencia inversa del estrés laboral sobre el engagement en los trabajadores de las mencionadas empresas privadas de Lima Metropolitana.

Esta investigación se asemejan a otras realizadas internacionalmente, tales como el de Namusisi, S (2019) que realizó una investigación parecida sobre el “Estrés laboral, participación de los empleados y engagement organizacional entre los empleados de SWAT Security Company”, debido a que, su principal objetivo era el de conocer si el estrés laboral y el engagement de los empleados están relacionados y, de igual modo si el estrés laboral y el engagement organizacional están significativamente relacionados. Dicho estudio, utilizó instrumentos con preguntas cerradas y diseñadas para medir específicamente, sin embargo, también utilizó un cuestionario de datos personales, en tal sentido, este es uno de los puntos a diferir de la presente investigación, asimismo, a pesar que dicha investigación evalúa al personal de seguridad y otros. Se evidencia la administración de dichos cuestionarios a personal de oficina, evidenciando otra diferencia, debido a que, el presente estudio evalúa únicamente a operarios de almacén.

Asimismo, Hegarty. E (2015) busca investigar la relación entre el engagement de los empleados, autoeficacia y estrés laboral, marcando así una de las hipótesis del estudio del que habrá una correlación significativa entre el estrés en el lugar de trabajo y el engagement de los empleados, ya que cuanto más comprometido esté

el empleado, menos estrés percibirá. Dicha investigación se asemeja al método de la administración de pruebas debido a que en el presente estudio también se utilizó un link para la recolección de datos. Sin embargo, dicha recolección fue a empresas específicas lo cual difiere de la investigación de Hegarty debido a que él usó una bola de nieve a trabajadores en general de distintas empresas asimismo se evaluó a directivos siendo otro punto de diferencia.

En tal sentido las investigaciones de Namusisi y Hegarty logran su objetivo encontrando una relación significativa negativa entre el estrés laboral y engagement de los empleados teniendo como resultados ($r = -.698^{**}$, $p = .003$) ; ($r(82) = -.63$, $p < .001$), respectivamente. En comparación a los resultados obtenidos del presente estudio fueron de p valor (.001) con una correlación negativa de $-.276$.

Al respecto, Moura, et al. (2014, p. 292), cita a Maslach y Leiter (2008), que señala que el estrés es un peligro ocupacional significativo, adicional a ello, lograron reforzar la hipótesis de la influencia negativa del estrés sobre el engagement de los trabajadores, mediante el resultado de su estudio. Siendo así que, se logra verificar lo mismo en los estudios mencionados y en el actual, al encontrar fuertes correlaciones negativas entre ambas variables.

Estos resultados no son ajenos en el panorama nacional debido a que Sánchez y Padilla (2020) en su investigación arrojaron que el ($r = -.728$) con un p valor (.000), afirmando que existe una correlación altamente negativa significativa entre el engagement y el estrés laboral. Sin embargo, en esta investigación los autores utilizaron otro tipo de instrumento como son la Escala de Apreciación del Estrés (EAE) escala de estrés socio laboral, lo cual no se asemeja, ya que, en la investigación presente se utilizó el EEP-10 para medir dicha variable, sin embargo, logra una ecuanimidad utilizando el UWES.

En tal sentido al encontrarse similitudes entre las investigaciones se puede contemplar la idea que el personal de las áreas evaluadas se sentiría indispuesto a realizar sus funciones en dichas organizaciones debido al desgaste físico y mental. Así pues, el personal se ausentará durante las jornadas laborales o será propenso a presentar incapacidad laboral lo que origina contratiempos para las empresas. Si esta situación continúa el cuadro de estrés será crónico

evolucionando al síndrome de Burnout y por ende dañando la imagen de la empresa.

No obstante, hay investigaciones donde no se evidencia correlación tal es el caso de Estrada y Vargas (2017), donde se evidencia en la tabla 24 de su estudio que el resultado fue ($Rho=0.030$) y un p valor 0.747 ($p>0.05$), indicando que no existe una relación negativa y significativa entre estas variables. Concluyendo que el estrés laboral no afecta al engagement de los trabajadores, esto puede ser explicado porque estar “engaged” es una característica permanente en el tiempo. En tal sentido como indica Sánchez, et al. (2016) que una persona no padezca burnout no implica que experimente engagement.

Como primer objetivo específico en la investigación es conocer la relación de los componentes del estrés y componentes del engagement de los trabajadores de tres empresas de Carga – 2020, En el plano Internacional específicamente en la India, Venkateswara, N (2017) su investigación demostró que existe una fuerte correlación negativa entre las variable estrés y los componentes del engagement, es decir siendo así que en las áreas de vigor, dedicación y absorción tuvieron valores de $-0,758$, $-0,785$ y $-0,738$ respectivamente. Otro caso a mencionar es el de Cardin, D., et al. (2019), en el cual arrojó una correlación débil entre el estrés ocupacional con Absorción ($r: -0,292$, $p = 0,008$) y Vigor ($r= 0,224$, $p = 0,042$), y moderada con Dedicación ($r: -0,416$, $p <0,001$). A nivel nacional Sánchez y Padilla (2020) la Correlación Rho de Spearman del estrés laboral y las dimensiones del engagement. Podemos apreciar que existe correlación alta e inversa entre el estrés laboral y la dimensión vigor, $- ,741$ así mismo existe relación alta e inversa entre el estrés laboral y dimensión dedicación $- ,738$ y finalmente existe relación moderada e inversa entre el estrés laboral y dimensión absorción $- ,696$.

Se puede indicar que existe una semejanza entre los estudios mencionados y la presente investigación al encontrar índices negativos de correlación, ya sea débil,

moderada o significativa, puesto que, en la presente tesis el total del estrés y el componente de Vigor, refleja una correlación negativa de (rho igual $-.235$) siendo esta significativa con un p-value de 0.004. Con respecto al total del estrés y el componente dedicación se evidencia del mismo modo una correlación negativa (rho igual $-.211$), significativa y con un p-value de 0.009. Finalmente en relación al total del estrés y el componente absorción se observa una correlación negativa de (rho igual a $-.209$) siendo de igual modo significativa con un p-value de 0.010.

Siendo así como último objetivo de la tesis el de conocer los niveles del engagement y del estrés en los trabajadores de tres empresas de Carga – 2020. Colín (2019). En su investigación los niveles en la escala del engagement se observa una media de 4.15, en sus componentes del estrés se evidencia una media de 2.87, 2.98 y 2.79 para la sobrecarga de rol, conflicto de rol y la ambigüedad de rol, respectivamente. Por otra parte, Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E., (2018) el cuestionario que utilizan para la evaluación del estrés, evidencio que en los componentes síntoma fisiológico, comportamiento social, intelectual laboral, psicoemocionales obtuvieron medias de 7.0, 4.2, 3.2, 1.3 respectivamente. En relación a la escala de Utrecht precisamente el UWES-9 sus componentes presentaron medias de 4.3 en vigor, 4.5 en dedicación y 4.2 en absorción.

El estrés en su componente de percepción tiene un 18.3 y en dificultad de afrontamiento llega a 10.8. Este promedio se da dentro de un rango que las puntuaciones para el caso de percepción de 10 a 24 y en el caso de dificultad de afrontamiento de 5 a 15. El engagement, en su componente de vigor es de 22.9, en el componente de dedicación se obtuvo una media de 18.4 y en el componente absorción una media de 21.5. Asimismo este promedio se da dentro de un rango, en el caso de vigor de 16 a 30, en dedicación 10 a 30 y por último en absorción de 14 a 30.

Finalmente en los estudios de colin y Aristizábal et. al. A pesar de tener una muestra de 473 colaboradores y 238 trabajadores respectivamente, sus puntuaciones son menores en relación al presente estudio, cuya población era únicamente de 152 colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que el estrés tiene una correlación significativa negativa con el engagement, debido a que, se obtuvo una Rho Spearman de $-.276$ con un p valor de $.001$.

Segunda: Se determinó que el estrés laboral mantiene una correlación altamente negativa con las dimensiones vigor, dedicación y absorción de la variable engagement, con valores de $-.235$, $-.211$, $-.209$, respectivamente, en los trabajadores de las empresas evaluadas.

Tercera: Se identificó que el nivel de estrés presentó una tendencia negativa en los trabajadores teniendo un promedio de 29.1 en su totalidad y, en cuanto al engagement se alcanzó un promedio de 62.8 , por lo que, lo coloca en una tendencia positiva. Sin embargo, en ambos casos, el p value del estadístico Shapiro Wilk es menor a $.05$ en ambas variables y en sus componentes.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las empresas en general realizar sesiones, talleres, capacitaciones especiales sobre el manejo de estrés a los trabajadores para que puedan realizar sus funciones sin riesgo de padecer cuadros de estrés.

Segunda: A la sociedad, a las empresas y principalmente a los trabajadores realizar actividades que promuevan un descargo de estrés al dejar sus centros labores para que no se acumule el estrés de dejar actividades o funciones en las cuales están inmersos.

Tercero: Se recomienda a las empresas utilizar técnicas de manejo de estrés como ejercicios de respiración, relajamiento muscular y no sobre cargar las funciones de los operarios.

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2020). Publication manual of the American Psychological Association (7.ª ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Aristizábal, D., Mejía, C., & Quiroz, E. (2018). Estrés laboral y *engagement* en los trabajadores de una empresa de manufactura. *Textos y Sentidos*, 1(17), 105-122.
<https://biblioteca.ucp.edu.co/ojs/index.php/textosysentidos/article/view/3694>
- Barrio, J., García, R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bautista-Quispe, R.D. (2020). Estrés laboral en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huamanga, Ayacucho 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad de Ayacucho Federico Froebel]. <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/167/Tesis%20-%20Ronald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borrego Alés, Y. (2016). El engagement en el trabajo: antecedentes y resultados organizacionales. [Tesis de doctorado, Universidad de Huelva]. <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/11948>
- Burman, R. & Giri, G. (2018). Systematic Literature Review of Work Stress, *International Journal of Management Studies*, 3(9), 112-132. [http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3\(9\)/15](http://dx.doi.org/10.18843/ijms/v5i3(9)/15)
- Caballero, C., Bresó, E., & González, O. (2015). Burnout en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe Revista del programa de psicología de la Universidad del Norte*, 32(3), 424-441. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21342681007>

- Cardin, D., Cordioli, J., Gazetta, C., Gomes, A., & Garcia, L (2019). Occupational stress and engagement in primary health care workers, *Revista Brasileira Enfermagem*, 72(6), 1580-1587. <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0681>
- Chávez, C.L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/80>
- Christensen, L.B., Burke, R.J., & Turner, L. A (2015). *Research, Methods, Design and Analysis*. Edition Global.
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson Education Inc.
- Colín, C. (2019). Estudio del papel mediador del engagement en el trabajo entre las demandas y recursos laborales. *Psicología Iberoamericana*, 26(2), 32-44. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1339/133959841005/html/index.html>
- Da Silva-Romero, T. (22 de febrero del 2018). Compromiso laboral y “felicidad” del colaborador. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/compromiso-laboral-y-felicidad-del-colaborador/>
- Domínguez, R. A., Guerrero, G. J., & Domínguez, J. G. (2015). Influencia del estrés en el rendimiento académico de un grupo de estudiantes universitarios. *Educación y ciencia*, 4(43), 31-40. https://www.educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/view/313/pdf_12
- Eguchi, H., Shimazu, A., Kawakami, N., Inoue, A., Nakata, A., & Tsutsumi A. (2015). Work engagement and high- sensitivity C-reactive protein levels among Japanese workers:a 1 –year prospective cohort study . *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88(6), 651–658.

<https://www.researchgate.net/publication/267735734>

Estrada-Mejía, W.C, & Vargas-Mendoza, L.M. (2017). Papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/923>

España es el país europeo con más estrés laboral. (06 de febrero del 2018). *Cepymenews*. <https://cepymenews.es/espana-es-el-pais-europeo-con-mas-estres-laboral>

Fernández-Huamán, J.J. (2018). Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en la organización no gubernamental de personas viviendo con VIH/SIDA “PROSA”, Lima-2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21491>

González-Acabal, M.R. (2014). Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango). [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Govidan, R. (2013). Non-Experimental Research amenable to Nursing Contexts. *Asian Journal of Nursing Education and Research*, 3(1), 25-28 https://www.researchgate.net/publication/338516897_Non-Experimental_Research_amenable_to_Nursing_Contexts_Asian_Journal_of_Nursing_Education_and_Research_Jan_-_Mar_2013_31_25-28

Hegarty, E. (2015). Employee Engagement, Self-efficacy and Stress: a Correlation Study Moderated by Work Locus of Control. [Tesis de licenciatura, Dublin Business School]. https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/2796/ba_hegarty_emmett_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Henríquez-López, L. (2017). El Estrés Laboral y el Engagement en los

colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11511>

Hernández, T., Soberanes, I., & De la Fuente, A. (2011). Síndrome de Burnout vs. Engagement “Una lucha constante dentro de las organizaciones”. *Revista Científica Electrónica de Psicología*. 1(11). 92-105.

Imamura, K., Kawakami, N., Inoue, A., Shimazu, A., Tsutsumi, A., Takahashi, M. & Totsuzaki T. (2016). Work Engagement as a Predictor of Onset of Major Depressive Episode (MDE) among Workers, Independent of Psychological Distress: A 3-Year Prospective Cohort Study *PLoS One*. 2(12), 1-14
<https://doi:10.1371/journal.pone.0148157>

Kahn W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
<https://doi.org/10.5465/256287>

Keane, J. (2016). *Engagement and the Global Workplace. Key findings to amplify the performance of people, teams and organizations*. Steelcase Global Report.
<https://info.steelcase.com/global-employee-engagement-workplace-report#introduction>

Koepsell, D., & Ruiz de Chávez, M. (2015). *Ética de la investigación, integridad científica*. Conbioética. https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/Etica_de_la_Investigacion_e_Integridad_Cientificarustica-D.pdf

Krantz, D; Thorn, B & Kiecolt J. (2013). *How stress affects your health*. American Psychological Association's. <https://www.apa.org/topics/stress/health>

Lira, J. (21 de noviembre del 2015). El 87% de empresas cree que la falta de compromiso de colaboradores es el principal problema. *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87-empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592-noticia/>

Lira, J. (01 de julio del 2016). ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la

empresa para la que trabajan? *Gestión*.
<https://gestion.pe/tendencias/managementempleo/comprometen-peruanos-empresa-108397?href=tepuedeinteresar>

Liu, J., Zhu, B., W, J., & Mao, Y. (2019) Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice*, 20(9), 1-11
<https://doi.org/10.1186/s12875-019-0904-0>

Lorente, L., y Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “el engagement en el trabajo”. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 1(73), 16–20.
<http://pdfs.wke.es/1/5/4/2/pd0000051542.pdf>

Mejia, C., Chacon, J., Olga, E., Lilia, R., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialista en Medicina y Trabajo*, 28(3), 204-211.

Mendoza-Robles, B.L. & Gutiérrez-Figueroa, M.J. (2017). Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
<http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/317/004-3-10-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moura, D., Orgambidez, A., & Goncalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: results from Portugal, *Europe's journal of psychology*, 10(2), 291-300. <https://doi.org/10.5964/ejop.v10i2.714>

Namusisi, S. (2019). Occupational stress, employee engagement and organisational commitment among employees of SWAT Security Company. [Tesis de bachillerato, Makerere University]
<http://dissertations.mak.ac.ug/handle/20.500.12281/6662>

Observatorio de Recursos Humanos. (15 de septiembre del 2020). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. <https://www.observatoriorh.com/orh->

[posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)

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

Otzen, T., & Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*. 35(1), 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.

Pando, N., Gastón, S., Varillas, V, & Aranda, B. (2019) Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Ciencia UNEMI*, 12(29), 1-8. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/712>

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 28(4), 581-588. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v28n4/a02v28n4.pdf>

Quispe-Gamio, S. (2016) "Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima" [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>

Remor E. (2006). Psychometric Properties of a european spanish version of the perceived stress scale (PSS). *The Spanish Journal of Psychology*, 9(1), 86-93. <https://www.redalyc.org/pdf/172/17290110.pdf>

Salanova.M & Schaufeli.W (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de recursos humanos. *Estudios Financieros*, 1(62), 109-138 https://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf

- Salcedo, M.P. (2013). El papel del engagement en la dirección de una PYME. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Cuyo]. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Sánchez-Fernández, K. G. & Padilla-Vásquez, M.L.J. (2020). Engagement y Estrés Laboral en colaboradores de una Empresa Privada de Trujillo. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45814?show=full>
- Sánchez, S., Gordillo, M., Gómez, M., Ruiz, M.; Bermejo, M., & Rabazo, J. (2016). El síndrome del burnout y el engagement en una muestra de dependientes de la población de Badajoz. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 261-270. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851777027.pdf>
- Schaufeli., W & Bakker, A. (2003). Manual UWES – Utrecht Work Engagement Scale . *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. 1. 6 -52
- Setia M. S. (2016). Methodology Series Module 3: Cross-sectional Studies. *Indian journal of dermatology*, 61(3), 261–264. <https://doi.org/10.4103/0019-5154.182410>
- Según encuesta del INEI y Ministerio de Trabajo 72% de la PEA trabaja 48 horas a la semana. (22 de mayo del 2019). *La República*. <https://larepublica.pe/economia/324769-segun-encuesta-del-inei-y-ministerio-de-trabajo-72-de-la-pea-trabaja-48-horas-a-la-semana/>
- Slipak O. (1991). El estrés en las empresas, *Revista Argentina de clínica Neuropsiquiátrica*, 2(1), 46–51. https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm
- Venkateswara, N. (2017). Employee Engagement and Job Stress- An Overview. *International Journal & Magazine of Engineering, Technology, Management and Research*. 4(1), 183-189. <http://www.ijmetmr.com/oljanuary2017/NVenkateswaraSharma-28.pdf>
- Zamorano, D. (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5771032>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020?	El estrés tiene una conexión representativa en el engagement de los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020	General Determinar la relación del estrés y el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020.	Variable 1: Estrés		Diseño: No experimental y transversal
			Dimensiones	Ítems	
		Específicos a) Conocer la relación entre los componentes del estrés y de los componentes del engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020 b) Conocer los niveles del estrés laboral y el engagement en los operarios de almacén de tres empresas privadas de transporte y carga -2020	Variable 2: Engagement		Población - Muestra N: 256 n: 152
			Dimensiones	Ítems	
			Vigor Absorción Dedicación	1 al 17	Instrumentos UWES - Schaufeli & Bakker EEP-10 - Eduardo Remor

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de las Variables

Matriz de Operacionalización de la Variable Estrés Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	OPCIONES DE RESPUESTA Y NIVEL DE MEDICIÓN DE ÍTEMS Y DIMENSIONES
Estrés	El estrés es una condición psicológica y física que altera el estado normal del cuerpo, generan afecciones o cambios notorios en la persona, cuyos efectos inciden en la salud física y mental, en el rendimiento laboral y académico, provocando preocupación y angustia.	El estrés será evaluado mediante la adaptación de la escala de estrés percibido (EEP-10) constituido por 10 ítems que presentan dos dimensiones el distrés o percepción del estrés.	Percepción del estrés	Afectado inesperadamente	1	Ordinal	Escala ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3= De vez en cuando 4= A menudo 5= Muy a menudo
				Incapaz de controlar cosas.	2		
				Nervioso o estresado	3		
				No podía enfrentar	6		
				Enfadado	9		
			Dificultades se acumulan	10			
			Dificultad de afrontamiento	Manejar problemas	4		
				Las cosas van bien	5		
				Control de dificultades	7		
				Todo bajo control	8		

ANEXO 3

Matriz de Operacionalización de la Variable Engagement

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	OPCIÓN DE RESPUESTAS, DE MEDICIÓN DE ÍTEMS Y DIMENSIONES	DE NIVEL DE ÍTEMS
Engagement	El engagement es la conexión y participación en las actividades del trabajador con relación a las metas de la organización para afrontar las demandas de su actividad. Schaufeli y Bakker (2003)	El engagement será evaluado mediante la adaptación del Utrech Work Engagement Scale - UWES de 17 ítems que posee tres dimensiones que son 6 ítems de vigor, 5 ítems de dedicación y finalmente 6 ítems de absorción.	Vigor	Energía laboral	1	Ordinal	Escala Ordinal 1=Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4=Regularmente 5=Bastantes veces 6=Casi siempre 7=Siempre	
				Fuerza en el trabajo	4			
				Deseos de laboral	8			
				Resistencia	12			
				Tenacidad	15			
				Perseverancia	17			
			Dedicación	Propósito	2			
				Entusiasmo laboral	5			
				Inspiración en el trabajo	7			
				Orgullo laboral	10			
				Reto laboral	13			
				Falta de tiempo	3			
			Absorción	Desconexión del entorno	6			
				Felicidad	9			
				Concentración laboral	11			
				Entregarse al trabajo	14			
				Dificultad para la desconexión laboral	16			

ANEXO 4

ESCALA DE ESTRÉS PERCIBIDO (EEP-10)

Las preguntas de la siguiente escala se refieren a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, indique con qué frecuencia o cuán a menudo usted se sintió o reaccionó de determinada manera de responder a cada pregunta es lo más rápido posible, es decir, no trate de contar todas las veces que se sintió de determinada manera, más bien indique la alternativa que le parezca más cercana. Señale con una X la opción de respuesta que más representa lo que usted sintió.

La escala brinda cinco opciones de respuesta: 'nunca', 'casi nunca', 'de vez en cuando', 'muchas veces' y 'siempre'.

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

ANEXO 5

Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

Edad: _____ años **Sexo:** M () F () **Grupo ocupacional:** Operario ()

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

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

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.
13. _____ Mi trabajo es retador.
14. _____ Me “dejo llevar” por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.