

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

***Engagement* y estrés laboral en trabajadores de  
la Sociedad de Beneficencia Arequipa, 2022**

Gabriela Milagros Gama Centeno  
Nobeli Marycruz Ayme Huanca

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Psicología

Arequipa, 2024

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Dra. Eliana Carmen Mory Arciniega  
Decano de la Facultad de Humanidades

**DE** : Magister Luis Martin Tovar Huamani  
Asesor de trabajo de investigación

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación

**FECHA** : 16 de Mayo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

Engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa, 2022.

**Autores:**

1. Gabriela Milagros Gama Centeno – EAP. Psicología
2. Nobeli Marycruz Ayme Huanca – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 40 SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Magister Luis Martin Tovar Huamani

“Ganas fuerza, valor y confianza por cada experiencia en la que dejas de mirar a la cara al miedo. Debes hacer lo que crees que no puedes hacer”.

Eleanor Roosevelt

“Gran parte del estrés que sienten las personas no proviene de tener demasiado que hacer. Viene de no terminar lo que comenzaron”

David Allen

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi madre y padre, quien ahora desde el cielo se convirtió en mi máspreciado ángel guía, hermanos, y sobrinos; siendo ellos la principal fuente de apoyo, inspiración y motivación para alcanzar mis metas. Esta tesis es una expresión de mi agradecimiento eterno hacia toda mi familia.

Gabriela Milagros Gama Centeno

Le agradezco muy profundamente a mis padres y hermano por su guía y consejos, quedarán grabados para siempre en mi memoria. Gracias por inculcar en mí valores y principios.

Nobelí Marycruz Ayme Huanca

## RESUMEN

Este estudio es de tipo sustantivo y tiene como objetivo explorar principios y leyes generales que describen y explican la realidad permitiendo la sistematización de teorías científicas. También, pretende proporcionar una visión de la realidad tal como se presenta en espacio y tiempo. Asimismo, se llevó a cabo con el fin de determinar la correlación entre *engagement* y estrés laboral en los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022, participan 101 colaboradores de las distintas áreas y programas sociales. La recolección de los datos se obtuvo aplicando la prueba psicológica de Utrecht Work Engagement Scale-UWES y el de estrés de la OIT-OMS. Tras el estudio se comprobó que la existencia de una relación inversa entre *engagement* y estrés laboral en los colaboradores de la Sociedad de beneficencia de Arequipa. Asimismo, la existencia de una relación inversa entre las dimensiones de *engagement* y estrés laboral.

**Palabras clave:** compromiso laboral, estrés laboral, *engagement* y sus dimensiones.

## ABSTRACT

This study is of a substantive nature, and its objective is to explore general principles and laws that describe and explain reality, allowing the systematization of scientific theories. It also aims to provide a view of reality as it presents itself in space and time.

It was carried out in order to determine the correlation between *engagement* and work stress in the collaborators of the Arequipa Charity Society in 2022, 101 collaborators from different areas and social programs participated. Data collection was obtained by applying the Utrecht Work Engagement Scale-UWES and the OIT-OMS stress test.

After the study, it was proven: Existence of an inverse relationship between *engagement* and work stress in the collaborators of the Arequipa Benevolent Society. Likewise, the existence of an inverse relationship between the dimensions of *engagement* and work stress.

**Keywords:** work commitment, work stress, *engagement* and its dimensions

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT .....	6
ÍNDICE .....	7
LISTA DE TABLAS .....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO 1	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	
1.1. Planteamiento y Formulación del Problema .....	12
1.2. Formulación de problema de investigación .....	13
1.2.1. Problema General .....	13
1.2.2. Problemas Específicos .....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación e importancia del estudio .....	14
1.4.1. Justificación Teórica .....	15
1.4.2. Justificación Práctica .....	15
1.4.3. Justificación Metodológica .....	15
CAPÍTULO 2	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del problema .....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	16
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	18
2.2. Marco conceptual .....	22
2.2.1. Concepto de <i>engagement</i> .....	22
2.2.1.1 Dimensiones de <i>engagement</i> .....	23
2.2.1.2 Consecuencias del <i>engagement</i> .....	24
2.2.1.3 <i>Employee Engagement</i> .....	24
2.2.2. Concepto de estrés laboral .....	25
2.2.1.1 Modelos teóricos .....	25

2.2.1.2 Dimensiones de estrés laboral .....	26
2.2.1.3 Efectos del estrés .....	27
2.3 Definición de términos básicos .....	29
<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN Y VARIABLES</b>	
<b>3.1. Hipótesis .....</b>	<b>30</b>
3.1.1 Hipótesis General .....	30
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	30
3.2 Variables .....	30
3.2.1 Engagement .....	31
3.2.2 Estrés laboral .....	31
3.3. Operacionalización de variables .....	32
<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>	
4.1 Métodos y alcances de la investigación .....	34
4.1.1 Método de investigación .....	34
4.1.2 Alcance de la investigación .....	34
4.2 Diseño de investigación .....	34
4.3 Población y muestra .....	35
4.3.1 Población .....	35
4.3.2 Muestra .....	36
4.3.3 Muestreo .....	36
4.4 Instrumentos y técnicas de recopilación de datos, validación y confiabilidad .....	36
4.4.1 Técnica .....	36
4.4.2 Instrumentos .....	37
4.5 Procedimiento .....	39
4.6 Método de análisis de datos .....	39
4.7 Técnica de análisis de datos .....	40
4.8 Pruebas Psicométricas .....	40
4.9 Aspectos éticos .....	40
<b>CAPÍTULO 5</b>	

RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	41
CONCLUSIONES .....	58
RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	60
ANEXOS .....	65

## Lista de tablas

Tabla 1 Variables del estudio.....	31
Tabla 2 Variable de estudio : Engagement .....	33
Tabla 3 Variable de estudio: Estrés Laboral.....	34
Tabla 4 Instrumentos y Técnicas para la recopilación de datos.....	38
Tabla 5 Ficha técnica de la escala Utrecht Work Engagement Scale (UWES)...	39
Tabla 6 Ficha técnica del cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS.....	40
Tabla 7 Distribución por sexo.....	42
Tabla 8 Análisis de fiabilidad de la prueba de engagement y estrés Laboral .....	43
Tabla 9 Prueba de distribución normal para las dimensiones de la variable engagement.....	44
Tabla 10 Prueba de distribución normal del puntaje total de la variable Engagement .....	45
Tabla 11 Prueba de distribución normal para las dimensiones de la variable Estrés Laboral.....	46
Tabla 12 Prueba de distribución normal del puntaje total de estrés laboral.....	47
Tabla 13 Relación entre engagement y estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de Beneficencia de Arequipa.....	48
Tabla 14 Relación entre estrés y las dimensiones del engagement: Vigor.....	50
Tabla 15 Relación entre estrés y las dimensiones del engagement: Dedicación. ...	52
Tabla 16 Relación entre estrés y las dimensiones del engagement: Absorción.....	54

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación nació a razón de relacionar *engagement* y estrés laboral, dado que, tanto en las empresas públicas como privadas, el ejercicio laboral requiere de motivación e incentivo para poder cumplir las metas y/o propósitos requeridos por el empleador. El estrés laboral es uno de los padecimientos con mayor incidencia en los últimos años, por lo que aqueja a personas de diversas clases sociales y edades. En cuanto al término *engagement*, se menciona que es resiliente, debido a que, pese a que el ambiente laboral no es el más óptimo, el compromiso puede estar presente en el colaborador.

La investigación tiene como determinar la relación entre *engagement* y estrés laboral. Por ello, esta investigación representa un aporte significativo a la psicología y a las ciencias sociales.

El estudio actual está compuesto por cinco capítulos: primero, el planteamiento del estudio; el segundo contiene marco teórico; tercero, la formulación de hipótesis de investigación y variables; cuarto, la metodología; quinto, los resultados y la discusión; referencias bibliográficas y anexos. Además, se manejó el tipo descriptivo-correlacional y de diseño no experimental-corte transversal, en la investigación. El muestreo fue no probabilístico; la muestra, tipo censal; abarcando el cien por ciento de los colaboradores de la institución de estudio.

# CAPÍTULO 1

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Planteamiento y Formulación del Problema

El presente estudio de investigación se desarrolló sobre la base de las variables de *engagement* y estrés laboral. En la actualidad, el estrés está afectando de manera significativa en diferentes áreas laborales, causa un detrimento de la eficacia y de la energía del personal que labora. Tal es así que, en la Beneficencia de Arequipa, los colaboradores presentan una carga laboral que conlleva a la presencia de estrés laboral; sin embargo, la motivación y compromiso se ve reflejado en los resultados mensuales.

Según Carrasco et al. (2010), el *engagement* es estado psicológico positivo que está vinculado con el trabajo y se caracteriza por tener altos niveles de energía y una fuerte identificación en el trabajo. Asimismo, destaca las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, es decir, refiere que tener un alto *engagement* se exterioriza en una relación entre la capacidad enérgica y la actividad laboral, capaz de ejecutar sus actividades con gran eficacia. Agregando que *engagement* es un indicador de la motivación intrínseca de los colaboradores frente a sus funciones laborales. En ese sentido, se desarrolló la prueba de UWES que mide las dimensiones antes señaladas.

Ahora, respecto a la variable-estrés, Arias (2012) afirmó que es un estado de tensión psíquica caracterizado por presentar cambios fisiológicos que, si son severos y prolongados, pueden menoscabar la salud.

La Organización de las Naciones Unidas-ONU ha determinado que el estrés es una enfermedad con mayor predominancia en la actualidad, dado que en lo laboral es recurrente entre los trabajadores. Asimismo, la Organización Mundial de la Salud-OMS refiere que el

estrés es el principal causante del detrimento en el desempeño laboral, y genera ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado (Ruiz y Vega, 2016).

Por su parte, para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), el estrés se relaciona con la organización y diseño del trabajo y las relaciones laborales; se incrementa al haber sobreexigencia de las actividades laborales o cuando el individuo es sobrepasado, en cuanto a sus conocimientos y habilidades.

Mientras que Antara (2021) afirmó que según una encuesta realizada por Trabajando.com, el 70 % de colaboradores encuestados sufren de estrés laboral; y el 71 %, indica que el estrés les generó depresión laboral. A su vez, Rojas (2018) señala que un 60 % de la población del Perú sufre estrés; y un 70 %, estrés laboral.

A nivel latinoamericano, Mejía et al. (2019) hicieron referencia a que los mayores índices de estrés se detectaron en Venezuela, Ecuador y Panamá con un 63 %, 54 % y 49 %, respectivamente; y con menores porcentajes los países de Perú y Colombia, con un 29 % y 26 %, respectivamente.

Por su parte, el Ministerio de la Salud (MINSa, 2004) indicó que un 30 % de la población de Lima y Callao tiene altos niveles de estrés por causas económicas, de salud, razones académicas y familiares. Asimismo, MINSa (2005) reveló que tras el estudio del Instituto Especializado de Salud Mental (IESM) Honorio Delgado, el 25,9 % de la población adulta de la ciudad de Lima, padece estrés laboral severo, y un porcentaje mayor (33.9 %) se evidenciaría en Ayacucho, Cajamarca y Huaraz.

## **1.2. Formulación de Problema de Investigación**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre *engagement* y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre vigor y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre dedicación y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre absorción y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. *Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre *engagement* y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022

#### **1.3.2. *Objetivos específicos***

- Establecer la relación que existe entre vigor y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.
- Establecer la relación que existe entre dedicación y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.
- Establecer la relación que existe entre absorción y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

### **1.4. Justificación e Importancia del Estudio**

Es importante y conveniente, puesto que permite conocer e identificar si *engagement* guarda relación con el estrés laboral en los colaboradores de la muestra investigada, para que así, a través de los resultados obtenidos, se plantee y tome las previsiones objetivas y oportunas;

de tal manera que se justifica la importancia de estudio en el contexto laboral y psicológico de los colaboradores.

Asimismo, socialmente, se pretende alertar acerca de situaciones de estrés, dado que hoy en día se vive en una época en la que requiere un mayor esfuerzo en el ámbito laboral, afectando las actividades laborales.

#### **1.4.1. *Justificación teórica***

Teóricamente, el propósito fue incrementar el bagaje de conocimientos sobre *engagement* y estrés laboral, y de esta forma aportar resultados que contribuyan a desarrollar mejores praxis en el área pertinente.

#### **1.4.2. *Justificación práctica***

Por lo que, en la práctica, los objetivos permitieron determinar la relación entre las variables, las mismas que dan acceso al rescate de estrategias para el incremento en el desempeño laboral y productividad.

#### **1.4.3. *Justificación metodológica***

Se aplicó una metodología y diseño que permitieron obtener los resultados esperados. Empleando instrumentos y recolección de datos, cuyos resultados obtenidos fueron validados con técnicas legítimas dentro del campo de la psicología.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del Problema

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Arreola & Barraza (2019), en su estudio “Estrés laboral y *engagement* en profesores de educación primaria”, los cuales describieron la correlación entre estrés laboral y *engagement*, en Durango, México. En dicho estudio se planteó establecer los rasgos del estrés y de *engagement* y analizar las diferencias en sintomatología asociada al estrés. Para ello se empleó el enfoque cuantitativo y método hipotético-deductivo, cuya población consistió en 187 docentes de educación primaria. Se utilizaron los instrumentos: el inventario SISCO-ELE (Barraza, 2012) y el inventario IMET. Se obtuvo como resultado lo siguiente: presenta medias más altas en la dimensión “estrategias de afrontamiento” del estrés laboral, cuyo resultado fue 2.5437, y una desviación estándar igual a 0.8618, lo que significa que hay mayor capacidad de afrontamiento y resolución de demandas laborales, aplicando las herramientas y conocimientos que han desarrollado para ello. En cuanto al *engagement*, se reflejan medias más altas en la dimensión de “autoconcepto laboral positivo” con resultados de 6.0842 y una desviación estándar igual a 1.1069, que dio a entender que los docentes manejan un autoconcepto laboral alto en relación al desempeño de sus funciones.

Por su parte, Martín (2019) realizó un estudio en Madrid, España, cuya investigación consistía en analizar relaciones entre recursos personales, variables de *burnout* y *engagement*, empleando un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional de grupo único; teniendo como participantes a 114 médicos interno residentes de diferentes hospitales de España. Se administró el cuestionario ad-hoc para la investigación y siete pruebas psicológicas validadas tales como: Cuestionario breve de *burnout* (CBB), UWES-9, entre otros. El resultado

es que un 25 % presenta un elevado desgaste profesional. También, se observó que los que presentan mayores puntuaciones en la variable *engagement* tienen menor nivel de *burnout*. De igual manera, se menciona que el *burnout* afectó más a las mujeres, siendo la dimensión cansancio emocional donde radica mayor diferencia entre ambos sexos. Asimismo, se observó que los residentes, que presentaron mayores puntuaciones en la variable *engagement*, tienen menor nivel de *burnout*; de manera que las dos variables y sus dimensiones están asociadas de manera negativa entre sí.

A su vez, Portero (2019), en su estudio estrés laboral, *burnout*, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias, fue de tipo observacional y transversal. Su población se conformó de 478 personas y la muestra por 235 profesionales sanitarios. Asimismo, los objetivos planteados fueron los siguientes: evaluar la posible relación entre el estrés, *burnout*, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento, características sociodemográficas y laborales; investigar posibles relaciones entre las características sociodemográficas y laborales, el estrés percibido, *burnout*, satisfacción laboral, estrategias de afrontamiento y la salud general; describir las características sociodemográficas y laborales; y determinar el grado de estrés, *burnout*, satisfacción laboral y salud general. Se aplicaron cuestionarios como Maslach Burnout Inventory, General Health Questionnaire e Inventario Breve de Afrontamiento-COPE 28. Se obtuvo como resultados, que las variables se relacionaron positivamente con la disfunción social ( $p=0,01$ ). En cuanto a la depresión, las estrategias de agotamiento focalizado en la emoción y el agotamiento focalizado en la evitación estuvieron relacionadas de manera positiva ( $p=0,01$ ,  $p=0,02$ ; respectivamente).

Mientras que Paucar (2022), en su estudio titulado “Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores”, empleó el diseño descriptivo y correlacional. Su población está compuesta por 90 colaboradores, donde 82 son hombres y 8 mujeres. El objetivo fue establecer la correlación entre el estrés laboral y el desempeño, así como definir el nivel del estrés laboral

existente, además, de identificar el nivel de desempeño, y comparar los niveles de estrés laboral según las áreas de trabajo. Se utilizó el test de evaluación del desempeño y el Test MBI (Inventario de *Burnout* de Maslach). Se obtuvo como resultado la existencia de una correlación entre estrés laboral y desempeño de los colaboradores.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Sotelo (2016) realizó un estudio sobre “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo”, empleando un diseño descriptivo-correlacional, con una población de 48 docentes sin distinción de género. Sus objetivos fueron los siguientes: Identificar la relación entre *engagement* y estrés laboral. Determinar la relación entre el factor involucramiento con el trabajo del *engagement* y los factores del estrés laboral. Determinar la relación entre el factor entusiasmo por el trabajo del *engagement* y los factores del estrés laboral.

Para dicho análisis se valió del cuestionario UWES y Escala de Estresores Laborales. Se obtuvo como resultado que, entre el *engagement* y estrés laboral, con los factores: Relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y satisfacción. Existe una relación negativa de grado medio y altamente significativa ( $p < 0.01$ ). A su vez, se identificó una relación negativa significativa ( $p < 0.05$ ) de grado débil, entre el *engagement* y estrés laboral, en el factor autoestima.

A su vez, Sánchez & Padilla (2020) realizaron una investigación sobre “*Engagement* y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de Trujillo”. Empleó el tipo descriptivo-correlacional, con diseño transversal; con una población de 400 trabajadores y una muestra de 280 trabajadores. Utilizó como instrumentos la escala de estrés socio laboral y la escala UWES. El estudio arrojó la existencia de una correlación altamente significativa e inversa entre las variables, teniendo un valor de -0.728, lo cual significa que el efecto es mediano. Asimismo, se

refleja que el *engagement* más predominante es con un 48.9 %, el nivel medio; con 25.7 %, el nivel bajo.

Mientras que Mosquera (2021) efectuó un estudio en la Universidad de Lima, sobre la correlación entre estrés laboral y *engagement* en trabajadores de sectores públicos y privados. Tuvo como población a colaboradores de diferentes países. Sus objetivos fueron identificar la relación entre estrés y *engagement*, mediante una recopilación y contraste de evidencia empírica. Obtuvo como resultado que entre estrés y *engagement* existe una relación negativa. En otras palabras, a mayor nivel de estrés menor es su nivel de *engagement*.

Por su parte, Alayo (2021) efectuó un estudio basado en una investigación de tipo sustantiva-descriptiva, de diseño correlacional; cuyo título fue “Estrés laboral y *engagement* en colaboradores de una institución pública de Trujillo”; el cual tuvo como población a 150 trabajadores, tomando como muestra a 108. Dentro de los objetivos que se planteó fueron los siguientes: Identificar los niveles de estrés laboral. Identificar los niveles de *engagement*. Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión vigor de *engagement*. Establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión dedicación de *engagement*, y establecer la relación entre las dimensiones de estrés laboral y la dimensión absorción de *engagement*. Los instrumentos utilizados fueron los siguientes: Escala de Estrés Laboral de OIT-OMS y la Escala UWES. Se obtuvo como resultados que entre *engagement* y estrés laboral existe una relación muy significativa ( $p < .01$ ) e indirecta (-.631).

Mientras que García (2021) hizo un estudio de “estrés laboral y *engagement* en colaboradores de distintas edades en el distrito de Huaral”, con diseño no experimental y correlacional, de corte transversal, de tipo básica. Su población estuvo constituida por 16,253 jóvenes y 31,058 adultos, y tomó una muestra de 203 participantes entre hombres y mujeres. Sus objetivos fueron establecer la relación entre estrés laboral y *engagement* y determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y *engagement*. Los instrumentos aplicados: El

cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y la de compromiso laboral de Utrech. Se obtuvo como resultado que entre el estrés laboral y *engagement*, existe una relación inversa y significativa ( $r=-0.221$ ,  $p=0.048 < 0.05$ ). De igual forma, indicó que entre estrés laboral y la dimensión vigor del *engagement*, existe una relación inversa y altamente significativa ( $rs=-0.198$ ,  $p=0.005$ ); que entre el estrés laboral y la dimensión dedicación del *engagement*, existe una relación inversa y altamente significativa ( $rs=-0.235$ ,  $p=0.001$ ); y que entre estrés laboral y la dimensión absorción del *engagement*, existe relación inversa y altamente significativa ( $rs=-0.197$ ,  $p=0.005$ ).

A su turno, Saavedra & Zavaleta (2021) realizaron un estudio sobre “Engagement y estrés laboral en el trabajo en colaboradores del sector minero”. La investigación fue descriptiva-correlacional, de diseño no experimental-transversal. Con una población de 323 colaboradores operarios del sector minero. Los objetivos propuestos fueron los siguientes: determinar la relación entre *engagement* y estrés laboral en el trabajo; analizar los datos descriptivos de *engagement*, y analizar los datos descriptivos del estrés laboral; establecer la relación entre las dimensiones del *engagement* con las del estrés laboral. Empleó como instrumentos el UWES-17 y Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Obtuvo como resultado que entre las variables *engagement* y estrés laboral, existe una correlación significativa en el nivel 0,01 (bilateral), y una correlación significativa en el nivel 0,05 (bilateral); así como, una relación significativa entre estrés laboral y las dimensiones de *engagement*.

Mientras que Quispe & Riveros (2023) realizaron una investigación bajo el título “Engagement y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud de Ascensión, Huancavelica, 2022”. Su estudio fue cuantitativo, y el diseño, no experimental, de corte transversal y correlacional; teniendo como población a 99 colaboradores. Los objetivos fueron los siguientes: determinar la relación entre *engagement* y estrés laboral; establecer la relación que existe entre

*engagement* en su dimensión vigor con el estrés laboral; precisar la relación que existe entre *engagement* en su dimensión dedicación con el estrés laboral; identificar la relación que existe entre *engagement* en su dimensión absorción con el estrés laboral. Utilizó como instrumentos el UWES-17 y el Cuestionario estrés Laboral. Dentro de sus resultados se tiene que entre *engagement* y estrés laboral, existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral); que entre *engagement* en su dimensión vigor y el estrés laboral, existe una correlación negativa-indirecta muy significativa (Rho=-0.589, p=0,000; p< 0.01); que entre *engagement* en su dimensión absorción y el estrés laboral, existe una correlación negativa-indirecta muy significativa (Rho=-0.402, p=0,000; p< 0.01), y que entre *engagement* en su dimensión dedicación y el estrés laboral, existe una relación negativa-indirecta muy significativa (Rho=-0.491, p=0,000; p< 0.01).

Ahora, se abordó y analizó el estudio a nivel local, así se tiene que Amanqui & Sarmiento (2018) hicieron una investigación sobre la relación entre “motivación laboral y el *engagement* laboral”. El estudio fue descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional, cuya población fue de 45 enfermeras. Los objetivos planteados fueron los siguientes: describir las características generales de las enfermeras de un centro quirúrgico; determinar los niveles de motivación laboral; identificar los niveles de *engagement* laboral y sus dimensiones. Y, por último, establecer la relación entre la motivación laboral y *engagement* laboral. Para la recolección de la información, se utilizaron el cuestionario motivación laboral y UWES. La investigación ha demostrado que existe una correlación altamente significativa entre las variables. De igual modo, se estableció que la mayoría del personal estudiado presenta un *engagement* bajo (84.4 %), el *engagement* medio fue de 13.3 % y únicamente un caso presentó *engagement* alto (2.2 %). Asimismo, se reporta una relación altamente demostrativa entre motivación laboral y *engagement*.

## 2.2. Marco Conceptual

### 2.2.1. Concepto de *engagement*

Salanova & Schaufeli (2004) describen *engagement* como “un constructo motivacional positivo relacionado con el trabajo que está caracterizado por el vigor, dedicación y absorción” (p.119), asimismo agrega que “el *engagement* se refiere a un estado cognitivo-afectivo más persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre un objeto o conducta específica” (p. 119). Es decir, el *engagement* tiene como características principales: vigor, elevada resistencia mental durante el trabajo, superando las dificultades y obstáculos, dedicación, relacionado al significado que se da al trabajo, asimismo es el mayor o alto entusiasmo y orgullo de lo que se hace. La absorción involucra sentimientos de felicidad cuando se trabaja, es decir, el trabajador presenta sentimientos de placer con el único hecho de trabajar.

Salanova & Llorens (2008, como se citó en Vesga et al., s. f.) sugieren que *engagement*, tanto en francés como en inglés, significa compromiso. Sin embargo, el concepto de compromiso ha experimentado importantes desarrollos teóricos que difieren de lo significa hoy en día en la psicología positiva, y los autores han optado por no traducirlo al español.

La psicología positiva ha sido definida como: el estudio científico del funcionamiento humano óptimo. Los principales impulsores de este movimiento son: Martín Seligman y Mihail Czikszentmihalyi. El objetivo de la psicología positiva es catalizar un cambio de enfoque de la psicología desde la preocupación solo un solucionar las cosas que van mal en la vida, a construir cualidades positivas (Salanova et al., 2005, p. 352).

Por su parte, Schaufeli & Bakker (2003) realizaron un contraste entre los *workaholics* (adictos al trabajo), y colaboradores *engaged*. Los *workaholics* se caracterizan por su trabajo excesivo, lo que conlleva a que experimenten estrés y bajos niveles de energía; en tanto, los colaboradores *engaged* muestran mucha energía y disfrute del trabajo.

Mientras que Salanova, Martínez & Lorens (2004) mencionaron que el *engagement* está asociado con el buen desempeño y compromiso con la organización, lo que puede evitar la deserción e insatisfacción del personal.

### **2.2.1.1 Dimensiones de *engagement***

Para Russell & Carroll (1999, como se citó en Almeida y Fierro, 2016), ambos formularon un modelo de *engagement* en el que el vigor y la dedicación se consideran lo opuesto al agotamiento y el cinismo.

Schaufeli y Salanova (2002, como se citó en Agulló et al., 2008) señalaron la existencia de tres dimensiones:

**a. Vigor.** Presenta elevados niveles de energía, voluntad y predisposición para trabajar; asimismo, el colaborador muestra una gran capacidad de persistencia ante las dificultades.

**b. Dedicación.** Incluye mayores niveles de entusiasmo y orgullo por el trabajo. Además, el colaborador refleja un sentimiento de desafío y aspiración para su crecimiento en la empresa.

**c. Absorción.** Esta dimensión se caracteriza por un estado de concentración, por una sensación de que tiempo transcurre rápido y el individuo puede presentar dificultades para salir del trabajo.

Mientras que Schaufeli & Bakker (2003), de igual forma, indicaron que el vigor se manifiesta mediante niveles de resiliencia, de no agotarse con facilidad, y de la persistencia del colaborador para con su trabajo. La dedicación, se verá reflejado cuando la persona esté totalmente identificado con su cargo, siendo que trabajará con fervor. En cuanto a la absorción, el colaborador que la sostiene sentirá que el tiempo transcurre con rapidez, desempeñando sus funciones laborales con evidente gozo, tanto que le resulta difícil dejar las actividades en pausa.

### **2.2.1.2 Consecuencias del *engagement***

Salanova & Schaufeli descubrieron que los individuos muy comprometidos tienden a ser más responsables con las actividades diarias, lo que beneficiaría a la empresa, porque los empleados no serían despedidos. Además, se caracterizan por una alta motivación, satisfacción laboral, seguridad y fortaleza. De esta forma, las empresas conseguirían un buen rendimiento laboral.

En síntesis, la organización o empresa debe centrarse en desarrollar un buen *engagement* en sus colaboradores, a fin de lograr un reconocido y valorado posicionamiento dentro del mercado.

### **2.2.1.3 *Employee engagement***

Ortega (s. f.) menciona que el *employee engagement* o compromiso laboral representa los niveles de entusiasmo y la conexión emocional que los colaboradores mantienen con su organización. Asimismo, trata de cuán motivados están, y del compromiso sobre permanecer en la empresa.

Por otra parte, las claves para obtener mayores niveles de *employee* o compromiso, y rendimiento de los colaboradores de una compañía son los siguientes:

- Brindar confianza y seguridad a los trabajadores.
- Proporcionar entornos de trabajo seguros.
- Establecer objetivos comunes de la compañía.
- Fomentar el apoyo entre trabajadores.
- Proporcionar incentivos de acuerdo a las necesidades de cada trabajador.
- Reconocer el esfuerzo.

### **2.2.2. Concepto de estrés laboral**

Patlán (2016) precisa al estrés como un fenómeno psicológico que se centra en las demandas y problemas que el trabajo impone al individuo. Por ende, el estrés laboral se define como situaciones que provocan grandes exigencias en una persona y pueden debilitar su aptitud o capacidad de afrontamiento. Asimismo, se define como la variable que depende de la influencia mutua de las exigencias del trabajo y sus procesos de gestión (Karasek, 1981, como se citó en Guillen et al., s.f.).

Para la OMS (2010), es un conjunto de respuestas fisiológicas que preparan al organismo para cualquier acción. Cuando un organismo se enfrenta a determinadas demandas de su entorno, se inicia una serie de procesos tanto fisiológicos como psicológicos, mismos procesos que los anticipan para responder a dichas demandas. Ante una respuesta exagerada o insuficiente aparecen trastornos psicológicos de diversa intensidad como las somatizaciones (García, 2016).

#### **2.2.1.1 Modelos teóricos**

Luceño et al. (2004) refieren que existen teorías sobre estrés laboral, que examinan la relación entre el colaborador con su entorno. Entre las teorías que estudian dicha interacción, se tiene lo siguiente:

*a. Teoría del ajuste persona-entorno.* Hacen referencia sobre al modelo de French & Coob (1974), quienes explican que un mal ajuste persona-entorno puede verse desde la perspectiva del colaborador, como una inestabilidad entre las necesidades de utilizar sus talentos y habilidades, y lo que el entorno laboral le proporcione o, desde la perspectiva de la empresa, como la diferencia en el grado de coincidencia entre los requisitos del puesto y las habilidades y capacidades.

**b. Modelo demanda-control.** Hacen referencia sobre el modelo de Karasek (1979), postula que el estrés es causado por exigencias psicológicas del trabajo y el control de la persona sobre el mismo. La dimensión de demanda se refiere a la cantidad de trabajo realizado (plazos, estrés mental, conflictos, órdenes incongruentes, etc.). Aunque esta dimensión no incluye exigencias físicas, estas pueden derivar en exigencias psicológicas. Asimismo, señala que la fatiga, ansiedad y depresión ocurren cuando las personas tienen poco control sobre la toma de decisiones.

**c. Modelo demanda, control y apoyo social.** Modelo de Johnson & Hall (1988), además de los factores psicosociales de demanda y control, el apoyo social es proporcionado por los superiores y compañeros de trabajo. También, pueden actuar como un amortiguador contra los efectos del estrés. Se enfoca en lo que se puede abordar desde una perspectiva preventiva dentro de una organización en función de factores que se pueden revisar, evaluar y cambiar.

**d. Modelo de esfuerzo-recompensa.** Modelo de Siegrist (1996, 1998). Postula que un gran esfuerzo combinado con una baja recompensa puede aumentar el estrés. Se distinguen los siguientes: “esfuerzo extrínseco”, el cual está relacionado a las exigencias del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco”, consigna a la motivación de los colaboradores, en relación con las exigencias del trabajo. Los colaboradores reciben tres tipos de recompensas por sus esfuerzos: Apoyo financiero, social y control de estatus, lo que sugiere una posible pérdida del empleo y degradación de puesto de trabajo.

### **2.2.1.2 Dimensiones de estrés laboral**

Suarez (2013) explica las dimensiones del área organizacional:

**a. Clima organizacional.** Se caracteriza por presentar dentro del ámbito laboral cualidades positivas o negativas, la cuales van a permitir aumentar o disminuir el nivel de estrés. Las cualidades en cuestión: La iluminación, la ventilación, buen estado de materiales, etc.

**b. Estructura organizacional.** Es un posicionamiento jerárquico dentro de una organización, caracterizada por el valor que se le otorga al colaborador y la eficacia que demuestra en el desempeño de sus funciones.

**c. Territorio organizacional.** Consiste en un área o espacio que el trabajador utiliza para realizar sus tareas, manteniendo la privacidad y respetando el espacio otorgado.

**d. Tecnología.** Hace referencia a los recursos y materiales proporcionados por la empresa al colaborador con el fin de que este pueda desarrollar sus actividades, permitiéndole alcanzar mejores resultados.

**e. Influencia del líder.** Guarda directa relación con la dirección del líder, el cual va a influir en gran medida en el nivel de estrés del colaborador. Cabe decir que una buena gestión de grupos y la motivación son cruciales, el líder debe permanecer alerta ante un evento positivo o negativo, así podrá realizar cambios y asumir responsabilidad.

**f. Falta de cohesión.** Consiste en la carencia del trabajo en equipo, caracterizada por la falta de armonía en el grupo de trabajo, siendo importante el nivel de cooperación de cada trabajador en las tareas delegadas.

**g. Respaldo del grupo.** Está relacionado a la colaboración entre compañeros de trabajo, sin importar si se encuentran en el mismo puesto o cargos superiores. De igual forma, se relaciona al reconocimiento de tareas.

### **2.2.1.3 Efectos del estrés**

Del Hoyo (2004) señala que el trabajo excesivo desencadena dificultades en el organismo y en la eficiencia de los colaboradores, en parte porque es donde pasan mayor tiempo

y donde interactúan y se desarrollan. Los posibles efectos negativos del estrés, también afectan la salud mental, que están asociados a la ansiedad y la depresión. Asimismo, puede manifestarse en forma de: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y suicidio.

El autor indica que el sistema nervioso también se ve perjudicado. Entre los efectos negativos se incluyen los siguientes:

- Inquietud irracional.
- Incapacidad en toma de decisiones.
- Sentirse confundido.
- Incapacidad de concentración.
- Olvidos frecuentes.
- Excesiva sensibilidad a las críticas.
- Irritabilidad.
- Entre otros.

Su persistencia puede desencadenar problemas psicológicos:

- Trastorno del sueño.
- Ansiedad y fobias.
- Farmacodependencia.
- Depresión y trastornos afectivos.
- Trastornos de la conducta alimentaria.
- Entre otros.

Los signos motores y conductuales incluyen lo siguiente:

- Expresiones entrecortadas.
- Explosiones emocionales.
- Comer desmedidamente.

- Disminución del apetito.
- Conductas violentas.
- Aumento en la frecuencia de bostezos.
- Entre otros.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

***Afrontamiento.*** Una secuencia de pensamientos que ayudan a las personas a enfrentar situaciones difíciles.

***Colaborador engaged.*** Se trata de personas que contagian su motivación a sus compañeros de trabajo, y que van más allá de las tareas encargadas.

***Cultura organizacional.*** Son normas y valores por las que se rige una empresa.

***Distrés.*** Se refiere a respuestas negativas o exageradas frente a factores estresantes, ya sea a nivel biológico, físico o psicológico.

***Emociones positivas.*** Para Seligman (2016), consiste en incrementar las impresiones positivas en tiempo pasado, presente y futuro.

***Engagement.*** Es el compromiso, entusiasmo y lealtad que mantiene un trabajador para con su empresa.

***Entorno objetivo.*** Hace referencia a aquellos estresores objetivos, que pueden ser observados por personas ajenas a la empresa, y su importancia recae en la formación de experiencias estresantes y sus consecuencias.

***Entorno subjetivo.*** Consiste en un conjunto de variables o factores del entorno personal y social del colaborador que pueden aumentar o disminuir la apreciación de estrés.

***Esforzarse.*** Casado (2009) indica que la persona realiza actividades ajenas a sus funciones diarias con el propósito de obtener mejores resultados en su trabajo.

**Estrés.** Es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual, en su intento de adaptarse a las demandas de las interacciones individuales, intralaborales y extralaborales.

**Eutres.** Es la respuesta armoniosa que respeta los parámetros fisiológicos y psicológicos de una persona.

**Inducción.** Son las acciones que toda empresa ejecuta para facilitar al trabajador nuevo, su inicio, su integración y su adaptación al nuevo puesto de trabajo.

**Permanecer.** Casado (2009) lo define como el deseo de permanecer en el trabajo, no por obligación ni por razones personales, sino por el grado de vinculación y satisfacción a la hora de cumplir con sus jornadas laborales.

**Resiliencia.** Capacidad para afrontar dificultades y superarlas.

## CAPÍTULO 3

### FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe relación inversa entre *engagement* y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

He1: Existe relación inversa entre vigor y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

He2: Existe relación inversa entre dedicación y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

He3: Existe relación inversa entre absorción y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

#### 3.2. Variables

El siguiente estudio de investigación consta de dos variables.

**Tabla 1**

*Variables del estudio*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>
<b>Variable N.º 1</b>	<i>Engagement</i>
<b>Variable N.º 2</b>	Estrés laboral

*Fuente:* Elaboración propia

### ***3.2.1. Engagement***

Es el estado positivo en el trabajo, caracterizado por un alto nivel de energía laboral y determinación para realizar cualquier actividad de una forma eficaz (Salanova et al., 2000).

### ***3.2.2. Estrés laboral***

Es una reacción psicofisiológica que resulta de una problemática en el entorno laboral, y se manifiesta ante las exigencias de funciones desempeñadas por el individuo (OIT, 2016).

### 3.3 Operacionalización de Variables

**Tabla 2**

*Variable de estudio: engagement*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
<i>Engagement</i>	Es el estado positivo en el trabajo, caracterizado por un alto nivel de energía laboral y determinación para realizar cualquier actividad de una forma eficaz (Salanova et al., 2000).	Será medido con la Escala UWES. Los rangos de medición y puntajes consisten en los siguientes: muy alto (87 a 90), alto (84 a 86), promedio (69 a 83), bajo (63 a 68), muy bajo (62).	Vigor	1, 2, 3, 4, 5	Escala de Likert 0-nunca 1: casi nunca
			Dedicación	6, 7, 8, 9, 10	2: algunas veces 3: regularmente
			Absorción	11, 12, 13, 14, 15	4: bastantes veces 5: casi siempre 6: siempre

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 3***Variable de estudio: estrés laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de valoración
Estrés laboral	Es una reacción psicofisiológica que resulta de una problemática en el entorno laboral, y se manifiesta ante las exigencias de funciones desempeñadas por el individuo (OIT, 2016).	Será medido con el Cuestionario de la OIT-OMS. Los rangos de medición y puntajes: Alto nivel de estrés (154 a 175), Estrés (118 a 153), Nivel intermedio (91 a 117), Bajo nivel de estrés (90).	Clima	1, 10,	Escala de Likert 1: nunca 2: raras veces 3: ocasionalmente 4: algunas veces 5: frecuentemente 6: generalmente 7: siempre
			Organizacional	11, 20	
			Estructura Organizacional	2, 12, 16, 24	
			Territorio Organizacional	3, 15, 22	
			Tecnología	4, 14, 25	
			Influencia de líder	5, 6, 13, 17	
			Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
			Respaldo de grupo	8, 19, 23	

*Fuente:* Elaboración propia

## **CAPÍTULO 4**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **4.1 Métodos y Alcances de la Investigación**

##### **4.1.1 Método de investigación**

Se empleó el método general-científico; tal cual lo menciona Sierra (2001), quien indica que este se basa en formular preguntas sobre la realidad del mundo, a partir de observaciones y teorías existentes, anticipando también soluciones a estos problemas y contrastándolas con la misma.

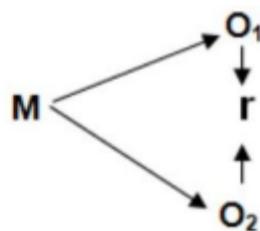
##### **4.1.2 Alcance de la investigación**

Se empleó el tipo correlacional. Según Gómez (2006), cada variable se define, y después de un cuidadoso análisis, se procede a relacionar ambas variables. En cuanto al enfoque se manejó el cuantitativo, empleando datos numéricos con el objetivo de diferenciar las hipótesis, y así determinar patrones de conducta y comprobar las teorías mencionadas (Bernal, 2016).

#### **4.2 Diseño de Investigación**

Se utilizó el diseño no experimental. Que, conforme Kerlinger y Lee (2002), la manipulación de las variables no resulta factible, por lo que, no tiene sentido asignar a los colaboradores de manera aleatoria. Se utilizó el corte transversal, puesto que los datos se recopilaron en un único tiempo predeterminado (Arias, 2016).

Fue correlacional, dado que el objetivo principal fue examinar la relación entre las variables a estudiar, con el propósito de predecir cómo la modificación de alguna variable determina la alteración de la otra (Carrasco, 2015).



**Donde:**

**M** = Muestra

**O<sub>2</sub>** = Observación de la v. z.

**r** = Correlación entre dichas variables

### 4.3 Población y Muestra

#### 4.3.1 Población

Debido a la evidencia teórica obtenida, el *engagement* y el estrés laboral están estrechamente relacionados según el entorno laboral y organizacional.

Hernández et al. (2014) indican que es la totalidad de casos en estudio, que cumplen un conjunto de especificaciones y guardan ciertas características en común. Por lo que al tratarse de un estudio de correlación, y debido a que institución cuenta con un reducido personal, se decide tomar la totalidad de la población, esto es 101 colaboradores de ambos sexos. De las siguientes áreas: gerencias, secretarías, directores de los programas sociales, administradores de las diferentes áreas como logística, presupuesto y planeamiento, de imagen institucional, de sistemas, contabilidad, tesorería, entre otros. Dentro de las cuales, se desprenden las siguientes carreras: Contabilidad, Derecho, Administración, Ingeniería de Sistemas, Secretaría, Asistencia Social, Psicología, Enfermería, Técnica en Enfermería, Medicina, Ciencias de la Comunicación, Obreros, Personal de Limpieza, Personal de Cocina y Seguridad. Las edades fluctúan entre los 18 y 65 años (F: Leiva, comunicación personal, 30 de julio de 2022). No se logró obtener mayor información, debido a que la batería de pruebas psicológicas fue completada de manera anónima y por vía Google Forms.

La población materia de investigación no discrimina o separa grupos según sexo, área de trabajo, edades, profesiones, tiempo de permanencia en la empresa o cualquier otra

información demográfica, dado que por ser una reducida cantidad, se requiere de su totalidad; y así garantizar una recopilación de datos eficaz.

#### **4.3.2 Muestra**

Se decidió realizar la investigación sobre la base de la totalidad de la población, por lo tanto, el estudio será de tipo censal. Según López & Fachelli (2015), refieren que al ser una población relativamente reducida, la muestra censal será igual a la población.

#### **4.3.3 Muestreo**

Fue no probabilístico, puesto que se contempló el total de la población, sin distinción al momento de la selección. El uso de este muestreo significa la completa representatividad de la población y un error muestral de 0 %, ya que se entrevistó a todos los colaboradores de la institución. Por tanto, dichos datos son válidos y fiables.

### **4.4 Instrumentos y Técnicas de Recopilación de Datos, Validación y Confiabilidad**

Se empleó la encuesta como técnica de recopilación de la información.

Los instrumentos psicométricos estandarizados a utilizar fueron los siguientes:

- Utrecht Work Engagement Scale-UWES
- Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

#### **4.4.1 Técnica**

Está basada en la estructuración de preguntas, y la información se obtuvo de manera sistemática, mediante la recolección de información y herramientas aplicadas. Se aplicó de manera virtual a los colaboradores de la institución materia de estudio. Disponible en el enlace: <https://forms.gle/NCatu6mAH9dG8ZmP7>.

Casas et al. (2002) refieren que la técnica de encuesta es un procedimiento muy manejado en el ámbito sanitario, dado que permite recopilar y procesar datos rápida y eficientemente.

**Tabla 4**

*Instrumentos y técnicas para la recopilación de datos*

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Obtención de datos</b>
<b>Encuesta</b>	Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	Su objetivo consiste en determinar el grado de <i>engagement</i> , teniendo en cuenta la capacidad entre: afronte-mente positiva
<b>Encuesta</b>	Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS	Su objetivo consiste en determinar el grado de estrés laboral individual y sus dimensiones

*Fuente: Elaboración propia*

#### **4.4.2 Instrumentos**

##### **a) *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)***

##### **Descripción**

- Su objetivo es determinar el nivel de Engagement.
- Se administra a nivel individual y colectivo, por un tiempo de 10 a 15 minutos aproximadamente.
- Su tipo de respuesta es sobre la base de la técnica Likert, siendo su puntuación: Nunca, esporádicamente, de vez en cuando, regularmente, frecuentemente, muy frecuentemente y diariamente (De 0 a 6, respectivamente).
- Dimensiones: dedicación, vigor y absorción.
- Fue validada por el estadístico V. de Aiken, el cual muestra el grado de significancia.

- Confiabilidad: se aplicó el método de Alfa de Cronbach, en la muestra de profesores de educación básica, Se obtuvo como resultado: 0.79, 0.82 y 0.66, esto, en lo que se refiere a las dimensiones (0.86).

**Tabla 5**

*Ficha técnica de Utrecht Work Engagement Scale-UWES*

<b>Ficha técnica</b>	Utrecht Work Engagement Scale-UWES
<b>Autores</b>	Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker
<b>Adaptación</b>	Ritzy Cárdenas
<b>Grados de aplicación</b>	Adultos
<b>Administración</b>	Colectiva o individual dependiendo del uso de instrumento
<b>Duración</b>	5 a 10 minutos máximo
<b>Significación de la prueba</b>	Identificar el nivel de compromiso en el trabajo e identificar el nivel de sus dimensiones
<b>Características</b>	Consta de 17 ítems, cuya escala de tipo Likert es de 7 puntos: 0 es nunca, 1 es casi nunca, 2 es algunas veces, 3 es regularmente, 4 es bastantes veces, 5 es casi siempre y 6 es siempre

*Fuente: Elaboración propia*

**b) Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS**

**Descripción**

- Tiene como objetivo determinar el grado de estrés laboral y dimensiones
- Su tipo de respuesta es sobre la base de la técnica Likert, siendo su puntuación: nunca, raras veces, ocasionalmente, algunas veces, frecuentemente, generalmente y siempre (1 al 7, respectivamente).
- Dimensiones: clima y estructura organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio organizacional, falla de cohesión y respaldo del grupo.
- Validez: fue realizada por el estadístico V de Aiken, el cual muestra su grado de significancia.

- Confiabilidad: aceptable con el método de Alfa de Cronbach.

**Tabla 6**

*Ficha técnica del Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS*

<b>Ficha técnica</b>	Cuestionario de Estrés laboral OIT-OMS
<b>Autores</b>	Ivancevich y Mattenson
<b>Adaptación</b>	Lima-Perú, a cargo de la Magister Ángela Suarez Tunanñaña.
<b>Confiabilidad</b>	0.966 según el Alfa de Cronbach
<b>Procedencia</b>	Elaborado y validado por la OIT y OMS
<b>Aplicación</b>	Individual, grupal y organizacional
<b>Ámbito de aplicación</b>	A partir de 18 años
<b>Duración</b>	10-15 minutos
<b>Finalidad</b>	Detección del estrés laboral
<b>Estructuración</b>	Consta de 7 áreas

*Fuente: Elaboración propia*

#### **4.5 Procedimiento**

El desarrollo de la investigación fue de manera progresiva. Primero, se conceptualizaron las variables de la investigación dentro del marco teórico y los instrumentos que se emplearán. Se solicitó las autorizaciones correspondientes a los autores, para el uso y aplicación de las pruebas. Seguidamente, se obtuvieron permisos de las autoridades de la institución objeto de estudio, para luego solicitar el consentimiento informado a cada participante, de ese modo, consumar la recolección de datos por medio de encuestas virtuales. Finalmente, se empleó programas estadísticos SPSS y Excel que facilitaron los resultados del presente estudio.

#### **4.6 Método de análisis de datos**

Los datos se procesaron en el programa Microsoft Excel, y genera tablas y gráficos.

#### **4.7 Técnica de Análisis de Datos**

La información se procesó utilizando el paquete Microsoft Excel, y para el muestreo estadístico se utilizó SPSS, Chi-cuadrado de Pearson. De igual forma, se elaboraron tablas y gráficos para interpretar los resultados.

#### **4.8 Pruebas Psicométricas**

- Utrecht Work Engagement Scale-UWES.
- Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.

#### **4.9 Aspectos Éticos**

Se gestionó permisos dirigidos a la oficina de Recursos Humanos; asimismo se explicó de manera clara a los colaboradores, la intención de la investigación; así como la confidencialidad durante la encuesta, y se coordinó el envío del *link* con los cuestionarios en formato Google Forms.

El respaldo legal para que la investigación no caiga en faltas de ética fue conforme lo establecido en la Ley del Trabajo del Psicólogo N.º 28369, y su respectivo reglamento por D.S. N.º 007-2007-SA, en cuyos artículos establece:

- “Artículo 23: Todo psicólogo que investiga debe realizarlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos”.
- “Artículo 25: el psicólogo debe tener presente que toda investigación en seres humanos debe, necesariamente, contar con el consentimiento informado de los sujetos comprendidos, y el consentimiento sustituido en caso de incompetencia o incapacidad, asentimiento de niños y adolescentes de ocho a menores de dieciocho años”.

## CAPÍTULO 5

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

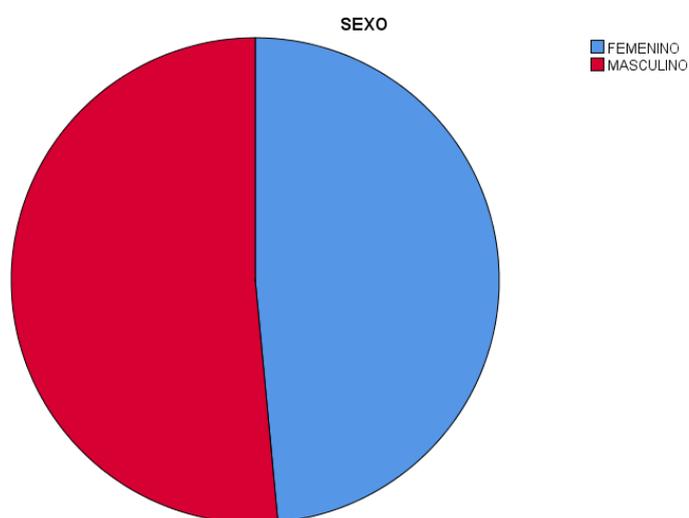
#### 5.1 Presentación de Resultados

Los resultados se obtuvieron tras el procesamiento de los datos obtenidos con la aplicación de las pruebas o instrumentos, aplicadas a los colaboradores de ambos géneros de la institución objeto de estudio.

**Tabla 7**

*Distribución por sexo*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Femenino	49	48,5	48,5	48,5
	Masculino	52	51,5	51,5	100,0
	Total	101	100,0	100,0	



Sobre la base de lo descrito en la tabla 7, se logró identificar que el total de evaluados fueron 101 personas, de las cuales 49 son mujeres, lo que equivale al 48,5 %, y 52 son varones, que corresponde al 51,5 %.

La muestra fue el 100 % de colaboradores, elegida bajo el muestreo no probabilístico, ya que no fue posible extraer un muestreo de probabilidad aleatorio debido al tamaño de la población.

## **5.2 Organización, Análisis e Interpretación de los Resultados**

### **5.2.1 Análisis de fiabilidad de los instrumentos**

**Tabla 8**

*Análisis de fiabilidad de la prueba de engagement y estrés laboral*

<b>Variables</b>	<b>Alfa de cronbach</b>
Engagement	0,758
Estrés Laboral	0,803

En la tabla 8, se observa la confiabilidad de ambas variables, mediante el cálculo del Alfa de Cronbach. El valor para la variable *engagement* es de 0,758, y para la variable estrés laboral, 0,803; ambos valores se interpretan como un nivel de confiabilidad aceptable.

### **5.2.2 Prueba de distribución normal**

Da a conocer la distribución de los datos, facilitando la utilización de los estadísticos paramétricos o no paramétricos en el análisis de la relación entre las variables de estudio.

De la misma manera, se realiza esta prueba considerando las hipótesis estadísticas para las puntuaciones parciales y totales de cada instrumento. También, al tener 101 evaluados, se usó la prueba Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de un grupo de estudio superior a 50 personas.

### 5.2.2.1 Prueba de distribución normal-*engagement*

#### a. Análisis de distribución para las dimensiones de la variable *engagement*

**Tabla 9**

*Prueba de distribución normal para las dimensiones de la variable engagement*

		<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</b>		
		<b>Vigor</b>	<b>Dedicación</b>	<b>Absorción</b>
N		101	101	101
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	0,93	0,91	0,67
	Desv. Desviación	0,587	0,585	0,694
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,339	0,343	0,289
	Positivo	0,314	0,311	0,289
	Negativo	-0,339	-0,343	-0,226
Estadístico de prueba		0,339	0,343	0,289
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>

En la tabla 9, se observa que las dimensiones de *engagement* no presentan una distribución normal, ya que en ambos casos su valor sig. = 0,000 es menor al 0,05 del nivel de significancia, ello indica que no tiene una distribución normal, por tanto, los datos recabados son asimétricos o no paramétricos.

*b. Análisis de distribución para la puntuación total de la variable engagement*

**Tabla 10**

*Prueba de distribución normal del puntaje total de la variable engagement*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</b>		<b>Engagement</b>
N		101
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	0,44
	Desv. Desviación	0,899
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,458
	Positivo	0,458
	Negativo	-,314
Estadístico de prueba		0,458
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 <sup>c</sup>

En la tabla 10, se observa que los valores de la variable *engagement* no presentan una distribución normal, ya que su valor sig. = 0,000 es menor al 0,05 del nivel de significancia, ello indica que no tiene una distribución normal, por tanto, los datos recabados son asimétricos o no paramétricos.

### 5.2.2.2 Prueba de distribución normal-estrés laboral

#### a. Análisis de distribución para las dimensiones de la variable estrés laboral

**Tabla 11**

*Prueba de distribución normal para las dimensiones de la variable estrés laboral*

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra						
		Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia de líder	Falta de cohesión	Respaldo de grupo
		O.	O.	O.	O.	O.	O.	O.
N		101	101	101	101	101	101	101
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	0,80	0,90	0,59	0,46	0,85	0,93	0,49
	Desv. Desviación	0,469	0,575	0,494	0,500	0,623	0,587	0,522
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,436	0,351	0,389	0,363	0,317	0,339	0,349
	Positivo	0,307	0,313	0,292	0,363	0,277	0,314	0,349
	Negativo	-0,436	-0,351	-0,389	-0,317	-0,317	-0,339	-0,313
Estadístico de prueba		0,436	0,351	0,389	0,363	0,317	0,339	0,349
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>	0,000 <sup>c</sup>

En la tabla 11, se observa que las dimensiones de la variable estrés no presentan una distribución normal, ya que su valor de sig. = 0,000 es menor al 0,05 del nivel de significancia, lo cual indica, que no tiene una distribución normal, por tanto, los datos recabados son asimétricos o no paramétricos.

*b. Análisis de distribución para la puntuación total de la variable estrés laboral*

**Tabla 12**

*Prueba de distribución normal del puntaje total de estrés laboral*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</b>		<b>Estrés laboral</b>
N		101
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	0,80
	Desv. Desviación	0,490
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,419
	Positivo	0,304
	Negativo	-0,419
Estadístico de prueba		0,419
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 <sup>c</sup>

En la tabla 12, se observa que la variable estrés laboral no presenta una distribución normal, ya que su valor sig. = 0,000 es menor al 0,05 del nivel de significancia, ello indica que no tiene una distribución normal, por tanto, los datos recabados son asimétricos o no paramétricos.

**5.2.3 Análisis de correlación**

**Resultados de la hipótesis general.** Existencia de una relación inversa entre el *engagement* y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

### 5.2.3.1 Análisis de correlación entre *engagement* y estrés laboral

**Tabla 13**

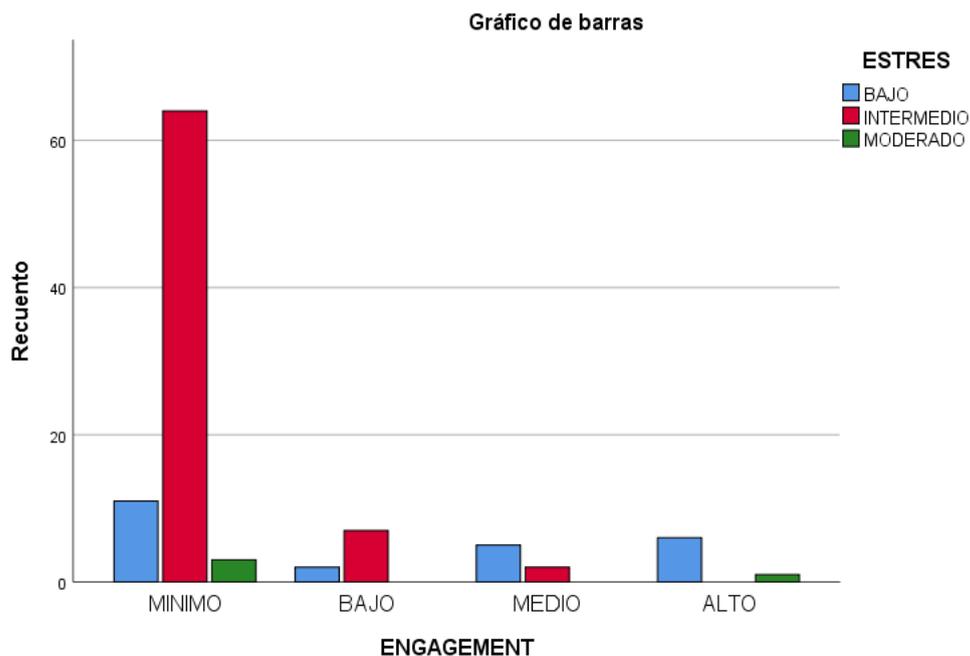
*Relación entre engagement y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa*

		Estrés				
		Bajo	Intermedio	Moderado	Total	
<b>Engagement</b>	<b>Mínimo</b>	Recuento	11	64	3	78
		Recuento esperado	18,5	56,4	3,1	78,0
		% del total	10,9 %	63,4 %	3,0 %	77,2 %
		Residuo estandarizado	-1,8	1,0	-,1	
<b>Bajo</b>		Recuento	2	7	0	9
		Recuento esperado	2,1	6,5	,4	9,0
		% del total	2,0 %	6,9 %	0,0 %	8,9 %
		Residuo estandarizado	-,1	,2	-,6	
<b>Medio</b>		Recuento	5	2	0	7
		Recuento esperado	1,7	5,1	,3	7,0
		% del total	5,0 %	2,0 %	0,0 %	6,9 %
		Residuo estandarizado	2,6	-1,4	-,5	
<b>Alto</b>		Recuento	6	0	1	7
		Recuento esperado	1,7	5,1	,3	7,0
		% del total	5,9 %	0,0 %	1,0 %	6,9 %
		Residuo estandarizado	3,4	-2,2	1,4	
<b>Total</b>		Recuento	24	73	4	101
		Recuento esperado	24,0	73,0	4,0	101,0
		% del total	23,8 %	72,3 %	4,0 %	100,0 %

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,570	6	,000
Razón de verosimilitud	30,594	6	,000
Asociación lineal por lineal	17,210	1	,000
N de casos válidos	101		

a. 7 casillas (58,3 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.



En la tabla 13, se muestran los resultados de la prueba no paramétrica, utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que  $p\text{-valor} < 0.05$ , asumiendo que hay indicios suficientes de que existe una relación significativa entre *engagement* y el estrés laboral en los colaboradores de la institución materia de estudio.

### **5.2.3.2 Análisis de correlación entre las dimensiones de la variable *engagement* con la puntuación total de estrés laboral**

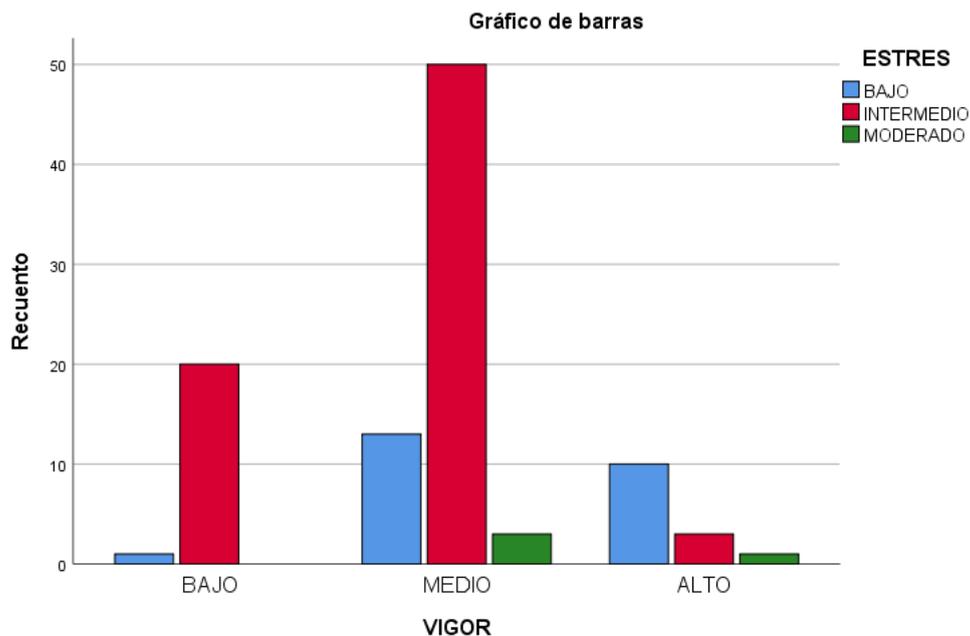
**Resultados de la hipótesis específica 1.** Existe una relación inversa entre el vigor y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

**Tabla 14***Relación entre estrés laboral y las dimensiones del engagement: Vigor*

		<b>Estrés laboral</b>				
		<b>Bajo</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Moderado</b>	<b>Total</b>	
<b>Vigor</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	1	20	0	21
		Recuento esperado	5,0	15,2	,8	21,0
		% del total	1,0 %	19,8 %	0,0 %	20,8 %
		Residuo estandarizado	-1,8	1,2	-,9	
	<b>Medio</b>	Recuento	13	50	3	66
		Recuento esperado	15,7	47,7	2,6	66,0
		% del total	12,9 %	49,5 %	3,0 %	65,3 %
		Residuo estandarizado	-,7	,3	,2	
	<b>Alto</b>	Recuento	10	3	1	14
		Recuento esperado	3,3	10,1	,6	14,0
		% del total	9,9 %	3,0 %	1,0 %	13,9 %
		Residuo estandarizado	3,7	-2,2	,6	
<b>Total</b>	Recuento	24	73	4	101	
	Recuento esperado	24,0	73,0	4,0	101,0	
	% del total	23,8 %	72,3 %	4,0 %	100,0 %	

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,933 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	24,368	4	,000
Asociación lineal por lineal	10,618	1	,001
N de casos válidos	101		

a. 5 casillas (55,6 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,55.



En la tabla 14, se muestran los resultados de la prueba no paramétrica, usada para contrastar la hipótesis específica 1 planteada. Se observa que p-valor de  $0.000 < 0.05$ , siendo un valor significativo, es decir, existe una relación entre la dimensión vigor de *engagement* y la variable estrés laboral en los colaboradores de la institución materia de estudio.

**Resultados de la hipótesis específica 2.** Existe una relación inversa entre la dedicación y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

**Tabla 15***Relación entre estrés laboral y las dimensiones del engagement: dedicación*

		<b>Estrés laboral</b>				
		<b>Bajo</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Moderado</b>	<b>Total</b>	
<b>Dedicación</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	2	18	2	22
		Recuento esperado	5,2	15,9	,9	22,0
		% del total	2,0 %	17,8 %	2,0 %	21,8 %
		Residuo estandarizado	-1,4	,5	1,2	
	<b>Medio</b>	Recuento	13	52	1	66
		Recuento esperado	15,7	47,7	2,6	66,0
		% del total	12,9 %	51,5 %	1,0 %	65,3 %
		Residuo estandarizado	-,7	,6	-1,0	
	<b>Alto</b>	Recuento	9	3	1	13
		Recuento esperado	3,1	9,4	,5	13,0
		% del total	8,9 %	3,0 %	1,0 %	12,9 %
		Residuo estandarizado	3,4	-2,1	,7	
<b>Total</b>	Recuento	24	73	4	101	
	Recuento esperado	24,0	73,0	4,0	101,0	
	% del total	23,8 %	72,3 %	4,0 %	100,0 %	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,696 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	19,840	4	,001
Asociación lineal por lineal	11,640	1	,001
N de casos válidos	101		

a. 4 casillas (44,4 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,51.

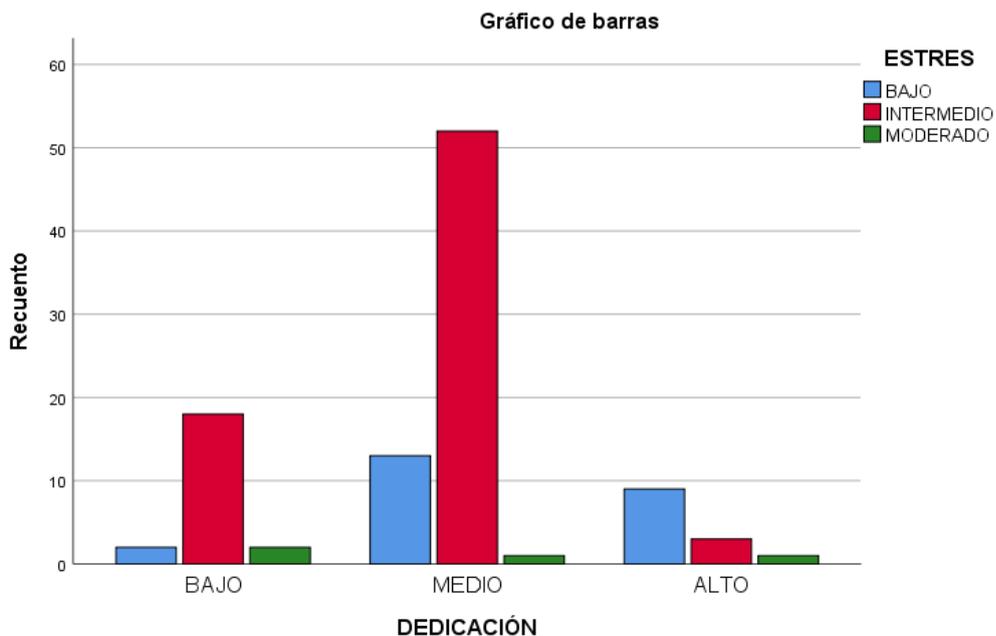


Tabla 15, muestra los resultados de la prueba no paramétrica, usada para contrastar la hipótesis específica 2. Se observa que p-valor de  $0.000 < 0.05$ , siendo un valor significativo, es decir, existe una relación entre la dimensión Dedicación de *engagement* y la variable estrés laboral en los colaboradores de la institución materia de estudio.

**Resultados de la hipótesis específica 3.** Existe una relación inversa entre la absorción y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022.

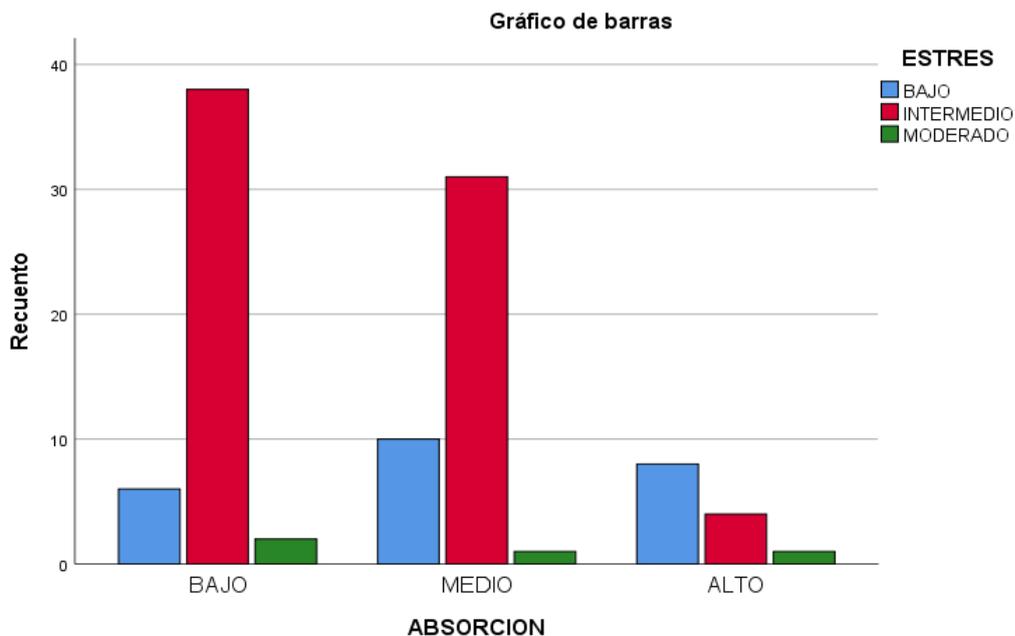
**Tabla 16***Relación entre estrés laboral y las dimensiones del engagement: absorción*

		<b>Estrés laboral</b>			<b>Total</b>	
		<b>Bajo</b>	<b>Intermedio</b>	<b>Moderado</b>		
<b>Absorción</b>	<b>Bajo</b>	Recuento	6	38	2	46
		Recuento esperado	10,9	33,2	1,8	46,0
		% del total	5,9 %	37,6 %	2,0 %	45,5 %
		Residuo estandarizado	-1,5	,8	,1	
	<b>Medio</b>	Recuento	10	31	1	42
		Recuento esperado	10,0	30,4	1,7	42,0
		% del total	9,9 %	30,7 %	1,0 %	41,6 %
		Residuo estandarizado	,0	,1	-,5	
	<b>Alto</b>	Recuento	8	4	1	13
		Recuento esperado	3,1	9,4	,5	13,0
		% del total	7,9 %	4,0 %	1,0 %	12,9 %
		Residuo estandarizado	2,8	-1,8	,7	
<b>Total</b>	Recuento	24	73	4	101	
	Recuento esperado	24,0	73,0	4,0	101,0	
	% del total	23,8 %	72,3 %	4,0 %	100,0 %	

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,562 <sup>a</sup>	4	,006
Razón de verosimilitud	13,373	4	,010
Asociación lineal por lineal	7,843	1	,005
N de casos válidos	101		

a. 4 casillas (44,4 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,51.



En la tabla 16, se muestran los resultados de la prueba no paramétrica, usada para contrastar la hipótesis específica 3. Se observa que p-valor de  $0.006 > 0.05$ , siendo un valor no significativo, es decir, no existe una relación entre la dimensión Absorción de *engagement* y la variable estrés laboral en los colaboradores de la institución materia de estudio.

### 5.3 Discusión

En la investigación, el objetivo general fue determinar la relación entre *engagement* y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, 2022. Los resultados tienen concordancia con las investigaciones realizadas por Sotelo (2016) y de Sánchez & Padilla (2020), en cuyas investigaciones se determina una relación negativa entre *engagement* y estrés laboral. Siendo el *engagement*, en el ambiente laboral, una variable que va cobrando importancia en los estudios de la actualidad debido a que el *engagement* en los trabajadores les ayuda a contener mayor energía y compromiso con el trabajo enfrentando situaciones estresantes y solucionando dificultades en el ambiente laboral.

De la investigación, se tiene que *engagement* y estrés laboral, se correlacionan significativamente en el nivel 0,00 (bilateral), lo que indica que las variables estudiadas están

asociadas; por tal motivo, la Sociedad de Beneficencia de Arequipa, que es una organización pública, alberga trabajadores, los cuales al tener sobrecarga laboral han de estar sometidos a niveles de estrés; tal como se observa en la investigación de Arreola & Barraza (2019), en su estudio denominado “Estrés laboral y *engagement* en profesores de educación primaria”, donde se propuso identificar aquellas características del estrés laboral y *engagement*. Se obtuvo como resultados que en cuanto al *engagement*, las medias más altas se reflejan en la dimensión de “autoconcepto laboral positivo”, que dio a entender que los docentes manejan un autoconcepto laboral alto en relación al desempeño de sus funciones; al igual que Maslach & Leiter (1997), quienes asumen que *engagement* y estrés laboral son variables opuestas, siendo el estrés (bajo rendimiento laboral, cansancio) la variable negativa, y el *engagement* (proactividad, iniciativa, energía) la variable positiva. De acuerdo con Mercer (1987), citado en Schaufeli y Enzman (2010), se observa que el compromiso hace que ellos sientan la motivación a trabajar en su crecimiento personal y de la institución, donde desempeñan funciones.

En relación con lo realizado por Mosquera (2021), en una población diversa, determinó que a mayor estrés, menor *engagement*; dando por cumplido su objetivo planteado, la cual era establecer la relación entre estrés laboral y *engagement*.

De acuerdo con los estudios anteriormente mencionados y la correspondencia con los datos obtenidos, se tiene: En lo que se refiere a vigor, se observó que el 65,3 % está en un nivel medio, un 20,8 % en un nivel bajo, es decir, tienen menor energía y resistencia en la ejecución de sus labores, y un 13,9 % en un nivel alto, refiriéndose a quienes muestran mucha energía, entusiasmo y resistencia cuando realizan sus labores.

Asimismo, se encontró un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , siendo un valor significativo, es decir, existe una relación entre la dimensión vigor de *engagement* y la variable estrés laboral, concluyendo que a mayor vigor, los niveles de estrés disminuyen, y a menor vigor, los niveles de estrés aumentan.

En lo que se refiere a dedicación, un 65,3 % de los participantes se encontraron en un nivel medio, un 21,8 % en un nivel bajo, donde los trabajadores que no se identifican con su trabajo porque ellos no consideran la experiencia como significativa, inspiradora o desafiante, y no se sienten ni entusiasmados, ni orgullosos, en relación con su trabajo y un 12,9 % en un nivel alto, es decir que los trabajadores se identifican fuertemente con su trabajo porque la experiencia es significativa, inspiradora y desafiante y, por lo tanto, ellos generalmente se sienten entusiasmados y orgullosos en relación con su trabajo.

De la misma manera, se encontró un p-valor de  $0.000 < 0.05$ , siendo un valor significativo, es decir, existe relación entre la dimensión dedicación y la variable estrés laboral. Dado que este factor se refiere a sentirse entusiasmado y orgulloso por la labor realizada, afirmándose que a mayor dedicación, menor estrés, y a menor dedicación, mayor estrés.

En lo que se refiere al factor absorción, un 45,5 % se encontraron en un nivel bajo, es decir, no se sienten involucrados con el trabajo; asimismo, el 41,6 % se encontraron en un nivel medio y un 12,9 % en un nivel alto, es decir, tienden a involucrarse con el trabajo, al extremo de resultarles difícil abandonar sus actividades laborales.

Asimismo, se halló un p-valor de  $0.006 > 0.05$ , siendo un valor no significativo, lo que significa que no existe una relación entre la dimensión absorción y estrés laboral. De esta manera, se afirma que involucrarse en el trabajo genera menos estrés.

En correspondencia con Sotelo (2016), en su estudio “Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo”, aplicada a 48 docentes de ambos géneros, obtuvo como resultado una relación negativa de grado medio y altamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre *engagement* y estrés laboral, con los siguientes factores: relación con los jefes, preparación inadecuada, carencia de sostén, conflicto con otros trabajadores, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y

satisfacción; mientras que identifica una correlación negativa significativa entre el *engagement* y estrés laboral, en el factor autoestima.

Asimismo, Sánchez & Padilla (2020) realizaron una investigación basada en la correlación de *engagement* y estrés laboral en colaboradores de una empresa, considerando una población de 400 colaboradores y la muestra consistió en 280. Se obtuvo como resultado que existe relación altamente significativa e inversa entre *engagement* y estrés laboral.

En lo que se refiere al estrés laboral en los colaboradores de la institución materia de estudio, se constata que el estrés laboral es una problemática que va cobrando interés en los ámbitos investigativos, no siendo una variable aislada, sino que en este problema influyen muchos otros factores de índole psicosocial y laboral.

Con respecto a la investigación de Amanqui & Sarmiento (2018), sobre motivación laboral y el *engagement*; su resultado arrojó una relación altamente demostrativa entre sus variables de estudio.

En atención a los antecedentes y resultados obtenidos, se determinó la existencia de una relación inversa entre *engagement* y estrés laboral, y una relación inversamente proporcional entre las dimensiones de *engagement* y estrés laboral

## CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados en el estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se concluye que existe correlación inversa entre *engagement* y estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022; en otras palabras, las variables se encuentran asociadas y se correlacionan significativamente, puesto que se halló en la prueba de chi-cuadrado un p-valor de  $0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis general.
2. Se concluye que existe correlación inversa entre vigor y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022; lo cual indica que a mayor vigor, los niveles de estrés disminuyen. Esto se valida por el resultado obtenido en la prueba chi-cuadrado (p-valor de  $0.000 < 0.05$ ); es decir, los colaboradores mantienen una alta energía y resistencia en sus labores. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.
3. Se concluye que existe correlación inversa entre dedicación y el estrés laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022; lo cual indica que a mayor dedicación, los niveles de estrés disminuyen. Esto se valida por el resultado obtenido en la prueba chi-cuadrado (p-valor de  $0.000 < 0.05$ ); es decir, los colaboradores se sienten identificados con su trabajo. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.
4. Se concluye que no existe correlación significativa entre la absorción y el estrés laboral, en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa en el 2022. Esto se valida por el resultado obtenido en la prueba chi-cuadrado (p-valor de  $0.006 > 0.05$ ); es decir, no presentan dificultad en dejar sus labores, ni dejan de poner atención a su entorno ni al tiempo que transcurre. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis específica 3.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda lo siguiente para futuras investigaciones:

1. Se recomienda continuar con la entrega de reconocimientos a los colaboradores de la Sociedad de Benficencia de Arequipa, para mantener su compromiso laboral frente al estrés. Asimismo, se exhorta disponer de vías de comunicación interna que permitan un clima laboral saludable entre todos los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Arequipa.
2. Se sugiere incorporar líneas de carrera y planes de sucesión con la finalidad de mantener altos los niveles de energía y resiliencia mental en los colaboradores, al momento de asumir un nuevo cargo.
3. Se exhorta instaurar programas de reconocimiento, ya que esta clase de iniciativas demuestra el valor que la empresa tiene para con sus colaboradores. De esta manera, se estará reforzando el sentimiento de significación del colaborador hacia el trabajo.
4. Se recomienda desarrollar un programa de *employee experience* para el colaborador, con la intención de aumentar su motivación y fomentar su permanencia dentro de la organización, a su vez, aumentar el rendimiento empresarial.
5. Se recomienda realizar estudios de ambas variables con muestras más grandes y se dirijan a los mismos servicios para determinar las diferencias.

## REFERENCIAS

- Agulló, E., Agulló, M., Gómez, A., Lisboa, A. (2008). *Psicología de la organización*. Rigorma Gráfica.  
<http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>
- Alayo, C.Ch. (2021). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7948/1/REP\\_PSIC\\_CYNTHIA.ALAYO\\_ESTR%C3%89S.LABORAL.ENGAGEMENT.COLABORADORES.INSTITUCI%C3%93N.P%C3%9ABLICA.TRUJILLO.2021.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7948/1/REP_PSIC_CYNTHIA.ALAYO_ESTR%C3%89S.LABORAL.ENGAGEMENT.COLABORADORES.INSTITUCI%C3%93N.P%C3%9ABLICA.TRUJILLO.2021.pdf)
- Almeida, M. y Fierro, I. (2016). Comportamiento organizacional positivo: las implicaciones del *engagement* en el entorno laboral. *Revista ECA Sinergia*, 7, 150-164.  
Comportamiento Organizacional Positivo-6197634.pdf
- Amanqui, R. y Sarmiento, M. (2018). *Motivación laboral y el engagement en el personal de enfermería de centro quirúrgico recuperación y central de esterilización del HRHD. Arequipa julio, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6548/ENSammar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Antara, D. (2021). ¿Cansancio o estrés laboral? *Diario médico*.  
<https://www.diariomedico.pe/?p=15485>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2012.v38n4/525-535/es/>
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. <https://n9.cl/wfge>
- Arreola, M. y Barraza, A. (2019). *Estrés laboral y engagement en profesores de educación primaria*. Editorial Universidad Pedagógica de Durango. [Archivo PDF].  
<http://200.23.125.59/PDF/Libros/EstresLaboral.pdf>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. México D.F.: Pearson.
- Carrasco, A., De la Corte, C. y León, J. (2010). Engagement: Un recurso para optimizar la Salud Psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y estrés laboral. *Revista Digital de Prevención 28 de abril n°1/2010*. 1-22. [Archivo PDF].  
[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement\\_un\\_recurso\\_para\\_optimizar\\_la\\_salud\\_psicosocial.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2)
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. Editorial San Marcos.

- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento. *El Sevier*, 31, 527-538. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703707288>.
- Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. 1-52. [Archivo PDF]. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- García, J.L. (2021). *Estrés laboral y engagement en trabajadores jóvenes-adultos del distrito de Huaral, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62486/Garcia\\_CHJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62486/Garcia_CHJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona* 19. 11-30. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
- Guillen, C., Guil, R. y Mestre, J. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw Hill. [http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio\\_sin\\_paredes/fac\\_hum/psico\\_trabj/17.pdf](http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf)
- Hernández, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Johnson, J & Hall, E. (1988). Job Strain, Work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random simple of the Swedish working population. *American Journal of Public Health* 78, 1336-1342. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1349434/?page=1>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Editorial MC Graw Hill. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://padron.entretemas.com.ve/INIC/C2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- López P. & Fachelli S. (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Editorial Universitat Autònoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Luceño, L., Martín García, J., Rubio, S. y Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de Psicología y psicopedagogía*, 3, 95-108. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1071126.pdf>
- Martín, E. (2019). *Relación entre el síndrome de burnout, recursos personales y engagement en una muestra de métodos interno en residentes de España*. [Tesis Maestría, Universidad Autónoma de Madrid]. [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/690373/martin\\_guardola\\_elena\\_tfm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/690373/martin_guardola_elena_tfm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Gárnica, L., Chacón, S. y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores en seis países de Latinoamérica. *Revista de*

- la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Ministerio de Salud. (15 de septiembre de 2004). *Estrés afecta a más del 30 % de limeños*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/43525-estres-afecta-a-mas-del-30-de-limenos>
- Ministerio de Salud. (25 de octubre de 2005). *Estrés laboral afecta a casi el 26 % de la población adulta de Lima*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/42313-estres-laboral-afecta-a-casi-el-26-de-la-poblacion-adulta-de-lima>
- Mosquera, M.P. (2021). *Relación entre el estrés laboral y el engagement en trabajadores de sectores públicos y privados*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13203/Mosquera\\_Basas.pdf?sequence=1](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13203/Mosquera_Basas.pdf?sequence=1)
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. *Organización Internacional del Trabajo*. 1-64. [Archivo pdf]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Organización Internacional de Trabajo (2016). *Estrés laboral*. [Archivo PDF].  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores. Serie N.º 3*. Francia: Organización Mundial de la Salud. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Ortega, C. (s.f.). *¿Qué es el employee engagement?* QuestionPro.  
<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-employee-engagement/>
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo. Manual moderno*. El manual moderno S.A. de C.V. <https://n9.cl/8jqdw>
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño con los trabajadores*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSELA%20-%20repositorio.pdf>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba].  
<https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, F. y Riveros, G. (2023). *Engagement y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Ascensión, Huancavelica, 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica].  
<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0865adcf-aa35-41dc-8e5e->

3d216782553a/content

- Quispe, K.M. (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe\\_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30305/Quispe_CKM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas, J. (2018). 70 % de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. *Info capital humano*.  
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales*. [Tesis de licenciatura en gestión, Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz %20AguilarVega %20C %C3 %B3ndor\\_Influencia\\_estr %C3 %A9s\\_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11845/Ruiz%20AguilarVega%20C%C3%B3ndor_Influencia_estr%C3%A9s_laboral1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saavedra, A. y Zavaleta, M. (2021). *Engagement y estrés laboral en el trabajo en colaboradores del sector minero*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74773/Saavedra\\_LAM-Zavaleta\\_RMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74773/Saavedra_LAM-Zavaleta_RMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salanova, M. y Schaufeli, W. (2004). El *engagement* de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 62, 109-138. [Archivo PDF]. [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004\\_Salanova-Schaufeli.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2004_Salanova-Schaufeli.pdf)
- Salanova, M., Martínez, I. y Llorens, S. (2005). [Archivo PDF]. [2005\\_Salanova-Martínez-Llorens-Psicología-Organizacional-Positiva.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/03/2005_Salanova-Martinez-Llorens-Psicologia-Organizacional-Positiva.pdf) (uji.es)
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. 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>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Business Support Aneth S.R.L.
- Sánchez, K. y Padilla, M. (2020). *Engagement y estrés laboral en colaboradores de una empresa privada de Trujillo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez\\_FKG-Padilla\\_VMLDJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45814/Sanchez_FKG-Padilla_VMLDJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). UWES-Utrecht Work Engagement Scale. Escala Utrecht de Engagement en el trabajo. En Occupational Health Psychology Unit Utrecht University. [http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test %20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

- Seligman, M. (2016). *Florecer: La nueva psicología positiva y la búsqueda del bienestar*. Océano Expres.
- Siegrist, J.; Wege, N., Puhhofer, F. y Wahrendorf, M. (2009). *A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance*. Springer
- Sierra Bravo, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios*. (Decimocuarta edición ed.). Paraninfo.
- Sotelo, M.L. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad privada Antenor Orrego, Trujillo*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Antenor Orrego].  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2368/1/REP\\_MAEST.ADM\\_MARTHA.SOTELO\\_ENGAGEMENT.ESTR\\_c3%89S.LABORAL.DOCENTES.ESCUELA.PSICOLOGIA.UPAO.TRUJILLO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2368/1/REP_MAEST.ADM_MARTHA.SOTELO_ENGAGEMENT.ESTR_c3%89S.LABORAL.DOCENTES.ESCUELA.PSICOLOGIA.UPAO.TRUJILLO.pdf)
- Torrales, S. (2007). *Estrés y burnout. Definición y prevención*. (vol. 26). [elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organización%20Mundial%20de%20la,biológico%20necesario%20para%20la%20supervivencia](http://elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-estres-burn-out-definicion-prevencion-13112896#:~:text=La%20Organización%20Mundial%20de%20la,biológico%20necesario%20para%20la%20supervivencia).
- Unión General de Trabajadores de España (2015). *Estrés laboral*.  
<https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-2-modelos-teoricos-sobre-la-aparicion-del-estres-laboral/>
- Vesga, J., García, M., Forero, C., Alejandra, C., Quiroz, E. y Pazmay, S. (s.f.) La relación entre la edad, *engagement* y la disposición al cambio organizacional. *Interdisciplinaria*, 38. [Archivo PDF]. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-70272021000200224](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-70272021000200224)

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### *Acta de aprobación del Comité de Ética en Investigación*



Huancayo, 26 de septiembre de 2022

**OFICIO N° 199-2022-CE-FH-UC**

Señor(es):  
BACH GABRIELA MILAGROS GAMA CENTENO  
BACH NOBELI MARYCRUZ AYME HUANCA

Presente-

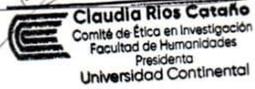
**EXP. 199- 2022**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que el estudio de investigación titulado: “**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE LA BENEFICENCIA AREQUIPA, 2022**”, ha sido **APROBADO** por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Humanidades, bajo las siguientes observaciones:

- El Comité de Ética puede en cualquier momento de la ejecución del trabajo solicitar información y confirmar el cumplimiento de las normas éticas (mantener la confidencialidad de datos personales de los individuos entrevistados).
- El Comité puede solicitar el informe final para revisión final.

Aprovechamos la oportunidad para renovar los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atte,



Claudia Ríos Cataño  
Comité de Ética en Investigación  
Facultad de Humanidades  
Presidenta  
Universidad Continental

**Anexo 2**

*Modelo de Consentimiento Informado*

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado (a) colaborador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, nuestros nombres son: **Gabriela Milagros Gama Centeno y Nobeli Marycruz Ayme Huanca**. En la actualidad nos encontramos realizando una investigación sobre **Engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa 2022**; y para ello quiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **La Escala Utrecht de Engagement y la Escala de estrés laborla OIT – OMS**.

En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se le explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

**Atte. Gabriela Milagros Gama Centeno  
Nobeli Marycruz Ayme Huanca**

**BACHILLER DE LA EAP DE PSICOLOGÍA UNIVERSIDAD CONTINENTAL**

Yo .....

con número de DNI..... acepto participar en la investigación **Engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa 2022** de las señoritas Gabriela Milagros Gama Centeno y Nobeli Marycruz Ayme Huanca.

Día: ...../...../.....

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**

Anexo 3

Autorización de la Institución donde se recolectó los datos



**SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE AREQUIPA**  
¡Tu bienestar, nuestro compromiso!

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Sociedad de Beneficencia de Arequipa  
AREQUIPA, 21 de julio del 2022

OFICIO N° 041 - 2022-SBA-OGTH

Señorita  
Gabriela Milagros Gama Centeno  
Calle Amazonas N°812 – Distrito Alto Selva Alegre

22 JUL. 2022  
9.21 am  
Ex. N° 3408-2022

Asunto : AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE BATERIA DE PRUEBAS PSICOLÓGICAS

Presente. -

Por medio de la presente es grato transmitirle el saludo, y a la vez ponerle de conocimiento que lo solicitado en el FUT N° 054355 para la aplicación de una batería de pruebas psicológicas para los trabajadores de la Sociedad Beneficencia de Arequipa a cargo de las Srtas. Gama Centeno Gabriela Milagros con DNI N° 72798874 y Ayme Huanca Nobeli Marycruz con DNI N° 72798874, de acuerdo a lo solicitado, la Gerencia General de la SBA con Memorando N 416-2022-SBA-GG aprueba la aplicabilidad del mismo, por lo que se deberá realizar las coordinaciones respectivas con la Oficina de Gestión de Talento Humano.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Abg. Nancy Chávez Acero  
JEFE DE LA OFICINA DE GESTIÓN TALENTO HUMANO

NCA  
ARCHIVO  
EXP.3408-2022  
Folios 01

Av. Goyeneche 341 - 343 Cercado  
(054) 213371  
www.sbparequipa.gob.pe

PERÚ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

## Anexo 4

### *Instrumentos de recolección de datos-Engagement*

#### **Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES) - Wilmar B. Schaufeli y Arnold B. Bakker (2003)**

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

---

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante 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 períodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando

## Anexo 5

### *Instrumentos de recolección de datos-Estrés laboral*

### Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

SEXO: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_ SERVICIO: \_\_\_\_\_

En esta página proporcionamos un cuestionario validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés anotando el número que mejor la describa. Marque con una (X) su elección según los siguientes criterios:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es "fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es "fuente de estrés.

N°	CRITERIO	1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

## Anexo 6

### Operacionalización de variables

Título de la Investigación: Relación entre engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa, 2022

VARIABLES DE ESTUDIO: Engagement – Estrés laboral

#### Conceptualización de variables

Variables	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
<b>Engagement</b> El engagement es un estado positivo hacia el trabajo, que es caracterizado por contar con altos niveles de energía hacia su trabajo y con sentimiento de perseverancia para cumplir cualquier actividad a realizar de una forma eficaz (Salanova et al., 2000, p.119).	Vigor	1, 2, 3, 4, 5	Escala de Likert
	Dedicación	6, 7, 8, 9, 10	
	Absorción	11, 12, 13, 14, 15	
<b>Estrés laboral</b> El estrés laboral es la respuesta física y emocional por causa de un desequilibrio ante una situación problemática dentro del ámbito laboral, la que se manifiesta frente a exigencias de las funciones a realizar por el individuo. (OIT, 2016, p.2).	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	Escala de Likert
	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	
	Territorio organizacional	3, 15, 22	
	Tecnología	4, 14, 25	
	Influencia de líder	5, 6, 13, 17	
	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	
	Respaldo de grupo	8, 19, 23	

## Anexo 7

### Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Relación entre engagement y estrés laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa - 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
¿Cuál es la relación que existe entre el engagement y el estrés laboral en trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre el engagement y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022	HG: Existe relación inversa entre el engagement y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.	<b>Variable 1: Engagement</b>	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Tipo:</b> Descriptivo – correlacional
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre el vigor y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022?</li> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la dedicación y el estrés laboral en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre el vigor y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.</li> <li>Establecer la relación que existe entre la dedicación y el estrés laboral en los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>He1: Existe relación inversa entre el vigor y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.</li> <li>He2: Existe relación inversa entre la dedicación y el estrés laboral en los</li> </ul>	<p>"Engagement es un estado positivo hacia el trabajo, que es caracterizado por contar con altos niveles de energía hacia el trabajo y con sentimiento de perseverancia para cumplir cualquier actividad a realizar de una forma eficaz" (Salanova et al.,2000, p.119).</p>	<p><b>Diseño:</b> No experimental – corte transversal</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2     </pre>
<b>Población:</b> 101 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa, ambos géneros y edades.				

trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022?	trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.	trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.	<p style="text-align: center;"><b>Variable 2: Estrés laboral</b></p> <p>"Estrés laboral es una respuesta física y emocional a causa de un desequilibrio frente a una situación problemática en un ámbito laboral, manifestándose ante exigencias de funciones que realiza el individuo" (OIT, 2016, p.2).</p>	<p><b>Muestra:</b> Tipo censal; 101 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Arequipa, ambos géneros y edades.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación que existe entre la absorción y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer la relación que existe entre la absorción y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>He3: Existe relación inversa entre la absorción y el estrés laboral en los trabajadores de la sociedad de beneficencia de Arequipa en el año 2022.</li> </ul>		<p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo no probabilístico</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES)</li> <li>Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS</li> </ul>

#### Bibliografía de sustento para la justificación y delimitación del problema

- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. M., y Grau, R. (2000). *Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva?* España: Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones, 16 (2), 117-134.  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. [Archivo pdf]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/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)

#### Bibliografía de sustento usada para el diseño metodológico

- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. <https://n9.cl/wfge>.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. México D.F.: Pearson.
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento. Investigación, 527-538.
- Hernández, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Fundamentos de metodología de la investigación. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento. Editorial MC Graw Hill. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf](https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf)
- López P. & Fachelli S. (2015), Metodología de la investigación social cuantitativa. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa_a2016_cap1-2.pdf)
- Sierra Bravo, R. (2001). Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios. (Decimocuarta edición ed.). Madrid: Paraninfo.