

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

Papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

**Por:**

Wendy Carolina Estrada Mejía

Lurdes Milagros Vargas Mendoza

**Asesor:**

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto

Lima, Diciembre de 2017

## Como citar

### Estilo APA

Estrada, W., & Vargas, L. (2017). Papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.

### Estilo Vancouver

Estrada, WC, Vargas, LM. (2017). Papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2017

### Estilo Turabian

Estrada, Wendy & Vargas, Lurdes. 2017 *Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, 2017* [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Peruana Unión, 2017

Ficha catalográfica elaborada por el centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU.

Estrada Mejía, Wendy Carolina  
Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. / Autores: Wendy Carolina Estrada Mejía, Lurdes Milagros Vargas Mendoza; Asesor: Mg. Ricardo Elías Jarama Soto -- Lima, 2017.  
138 páginas: anexos, tablas, figuras.

Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración y Negocios Internacionales, 2017.  
Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Administración.

1. Engagement. 2. Estrés laboral. 3. Satisfacción laboral.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

*Ricardo Elías Jarama Soto*, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

### **DECLARO:**

Que el presente informe de investigación titulado: *"PAPEL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y LA SATISFACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL DE ALIMENTOS DE CONSUMO MASIVO CALLAO, AÑO 2017"* constituye la memoria que presenta las bachilleres Vargas Mendoza, Lurdes Milagros y Estrada Mejía, Wendy Carolina para aspirar al título de Profesional de licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en *Lima*, a los *días 7* de Diciembre del año 2017.



Mg. Ricardo Elías Jarama Soto.

Papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017

# TESIS

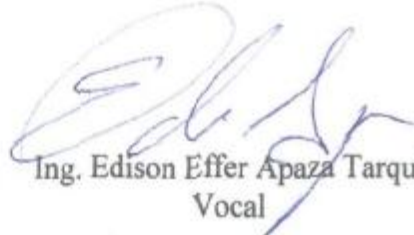
Presentada para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

## JURADO CALIFICADOR

  
Lic. David Junior Elías Aguilar Panduro  
Presidente

  
Mg. Kelly Dafne Núñez Rojas  
Secretaria

  
Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios  
Vocal

  
Ing. Edison Effer Apaza Tarqui  
Vocal

  
Mg. Ricardo Elías Jarama Soto  
Asesor

Lima, 7 de Diciembre del 2017

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres que arduamente trabajaron para proveernos de los recursos necesarios, por su paciencia, cariño y comprensión.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestro Dios por darnos la fuerza y motivación para emprender y desarrollar este proyecto.

A nuestra alma mater la Universidad Peruana Unión, a nuestros profesores y amigos.

## INDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
GLOSARIO O TÉRMINOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPITULO I.....	18
1.1 Descripción del problema.....	18
1.2 Formulación del problema.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos.....	20
1.3 Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación.....	22
1.5. Presuposición Filosófica.....	22
CAPITULO II.....	23
2.1 Marco teórico.....	23
2.1.1 Antecedentes de investigación.....	23
2.2 Bases teóricas.....	26
2.2.1 <i>Engagement</i> .....	26
2.2.1.1 Origen.....	26
2.2.1.2 Definición.....	28
Dimensiones.....	29
2.2.1.3 Modelos.....	30
2.2.1.3.1 Teoría de los Recursos y Demandas laborales (DRL).....	30
2.2.1.3.2 Recursos personales: ampliación del modelo DRL.....	33

2.2.1.3.4 Teoría de la conservación de los recursos COR.....	37
2.2.1.4 Importancia del <i>engagement</i> .....	38
2.2.1.5 Instrumentos de medición del <i>engagement</i> .....	39
2.2.2 Estrés laboral .....	40
2.2.2.1 Origen .....	40
2.2.2.2 Definición .....	41
Dimensiones .....	42
2.2.2.3 Modelos.....	44
2.2.2.3.1 Modelo de adecuación Persona - medioambiente .....	44
2.2.2.3.2 Modelo exigencias-control (Karasek).....	45
2.2.2.3.3 Modelo de desequilibrio Esfuerzo-recompensa .....	47
2.2.2.4 Importancia de la evaluación del estrés laboral .....	48
2.2.2.5 Instrumentos de medición del estrés laboral .....	49
2.2.3 Satisfacción laboral .....	50
2.2.3.1 Origen .....	50
2.2.3.2 Definición .....	51
2.2.3.3 Modelos de la satisfacción laboral .....	53
2.2.3.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg.....	53
2.2.3.3.2 Teoría de las necesidades - McClelland .....	54
2.2.3.4 Importancia .....	57
2.2.3.5 Instrumento de medición de la Satisfacción laboral .....	58
2.3 Marco conceptual.....	59
2.3.1 El <i>engagement</i> .....	59
2.3.2 Estrés Laboral.....	60
2.3.3 Satisfacción laboral .....	60
CAPITULO III.....	62
3.1 Tipo de estudio.....	62
3.2 Diseño de investigación .....	62
3.3 Hipótesis y variables .....	62



3.3.1 Hipótesis principal .....	62
3.3.2 Hipótesis Específicas .....	62
3.4 Identificación de las variables .....	63
3.5 Operacionalización de variables .....	65
3.6. Población y técnicas de investigación .....	67
3.6.1 Delimitación espacial y temporal.....	67
3.6.2 Definición de la población y muestra.....	67
Criterios de inclusión.....	67
Criterios de exclusión.....	67
3.7. Instrumentos de investigación.....	67
3.7.1 Diseño de instrumentos.....	67
3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	68
3.8 Procesamiento de los datos .....	75
3.8.1 Técnicas de recolección de datos .....	75
3.8.2 Técnicas para el procesamiento de datos.....	75
CAPITULO IV.....	76
4.1 Resultados .....	76
4.1.1 Información sociodemográfica .....	76
4.1.2 Resultados descriptivos .....	77
4.1.3 Baremación .....	78
4.2 Contrastación de hipótesis .....	79
4.2.1 Prueba de normalidad.....	79
4.2.2 Hipótesis general .....	80
4.2.3 Hipótesis específicas .....	89
Hipótesis especifica 1 .....	89
Hipótesis especifica 2 .....	90
Hipótesis especifica 3 .....	91
Hipótesis especifica 4 .....	92
Hipótesis especifica 5 .....	93

Hipótesis específica 6 .....	94
Hipótesis específica 7 .....	95
4.3 Discusiones.....	96
Propósito y objetivo de investigación .....	96
Limitaciones del estudio.....	96
Evaluación de las hipótesis.....	97
CAPITULO V.....	100
5.1 Conclusiones.....	100
5.2 Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Autores que utilizaron el UWES .....</i>	39
<i>Tabla 2. Autores que utilizaron el cuestionario de Rizzo, House y Lirztman 1970.....</i>	50
<i>Tabla 3. Autores que utilizaron el cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12 .....</i>	58
<i>Tabla 4. Prueba de confiabilidad del instrumento engagement .....</i>	69
<i>Tabla 5. Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems) .....</i>	70
<i>Tabla 6. Prueba de confiabilidad por dimensiones de engagement .....</i>	70
<i>Tabla 7. Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento de engagement. 71</i>	
<i>Tabla 8. Prueba de confiabilidad del instrumento de estrés laboral.....</i>	71
<i>Tabla 9. Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems) de estrés laboral .....</i>	72
<i>Tabla 10. Prueba de confiabilidad por dimensiones de estrés laboral.....</i>	72
<i>Tabla 11. Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento de estrés laboral .....</i>	73
<i>Tabla 12. Prueba de confiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral .....</i>	73
<i>Tabla 13. Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems) de satisfacción laboral .....</i>	74
<i>Tabla 14. Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento satisfacción laboral.....</i>	74
<i>Tabla 15. Características generales de los participantes del estudio .....</i>	76
<i>Tabla 16. Descriptivos de los indicadores de las variables y dimensiones .....</i>	77
<i>Tabla 17. Comparación de las variables según género.....</i>	78
<i>Tabla 18. Niveles del engagement y satisfacción laboral en trabajadores con estrés alto .....</i>	79
<i>Tabla 19. Prueba Kolmogorov Smirnov .....</i>	80
<i>Tabla 20. Iteraciones de índices de ajuste de cinco modelos de medida .....</i>	89
<i>Tabla 21. Diferencias de género en las variables y factores del estrés laboral, engagement y satisfacción laboral .....</i>	90
<i>Tabla 22. Correlaciones entre el estrés laboral y la satisfacción laboral .....</i>	91
<i>Tabla 23. Correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. ....</i>	92
<i>Tabla 24. Correlaciones entre el estrés laboral y el engagement .....</i>	93
<i>Tabla 25. Correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del engagement.....</i>	94
<i>Tabla 26. Correlaciones entre engagement y satisfacción laboral .....</i>	95
<i>Tabla 27. Correlaciones entre las dimensiones del engagement y las dimensiones de la satisfacción laboral .....</i>	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Modelo de DRL</i> .....	33
<i>Figura 2. Modelo Hero</i> .....	37
<i>Figura 3. Teoría de la conservación de Recursos</i> .....	38
<i>Figura 4. Modelo de Adecuación Persona- Ambiente</i> .....	45
<i>Figura 5. Modelo exigencias-control (Karasek)</i> .....	47
<i>Figura 6. Modelo de desequilibrio Esfuerzo-recompensa</i> .....	48
<i>Figura 7. Teoría de los dos factores de Herzberg</i> .....	53
<i>Figura 8. Teoría de las necesidades - McClelland</i> .....	55
<i>Figura 9. Teoría de la Equidad</i> .....	57
<i>Figura 10. Estructura con variable Interviniente</i> .....	64
<i>Figura 11. Modelo estructural de segundo orden</i> .....	81
<i>Figura 12. Modelos de ecuaciones estructurales</i> .....	81
<i>Figura 13. Diferencias técnicas entre SEM y SEM-PLS</i> .....	82
<i>Figura 14. Criterios de referencias para los estadísticos de bondad de ajuste</i> .....	83
<i>Figura 15. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el efecto mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral</i> .....	84
<i>Figura 16. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral</i> .....	85
<i>Figura 17. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral</i> .....	86
<i>Figura 18. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral</i> .....	87
<i>Figura 19. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral</i> .....	88

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	116
Anexo 2. Instrumentos de medición.....	118
Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	120
Anexo 4: Niveles de <i>Engagement</i> .....	135
Anexo 5: Niveles Estrés laboral.....	135
Anexo 6: Niveles de satisfacción laboral.....	135
Anexo 7. Constancia de América snacks latina – PepsiCo.....	136
Anexo 8. P valores de las correlaciones de las variables.....	137
Anexo 9. Constancia de Revisión y Ortografía.....	138

## GLOSARIO O TÉRMINOS

**Engagement:** Recurso personal-laboral para afrontar las demandas en el trabajo.

**UWES:** Utrecht Work *Engagement* Scale. Instrumento de medición del *Engagement*.

**DRL:** Demandas y Recursos Laborales.

**Burnout:** Estrés laboral crónico.

**Antípodo:** Opuesto.

**Autoeficacia:** Capacidad para afrontar varias demandas.

**Correlacional causal:** Tipo de estudio que analiza la relación entre dos variables, y examina el rol de una tercera variable interviniente.

**Path Analysis:** Diagrama de caminos, usado para graficar la relación entre variables.

**Variable exógena:** También llamada variable independiente.

**Variable endógena:** También llamada variable dependiente.

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017. El estudio es de tipo correlacional-causal de diseño no experimental. La población fue de 130 trabajadores. Se aplicaron tres instrumentos; el primero para medir el *engagement*, que consta de 16 ítems agrupados en tres dimensiones (vigor, dedicación y absorción); el segundo instrumento para medir el estrés laboral, conformado por 12 ítems agrupados en dos dimensiones (ambigüedad de rol y conflicto de rol); el tercer instrumento para medir la satisfacción laboral que consta de 12 ítems agrupados en tres dimensiones (satisfacción con el ambiente de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones percibidas). Los resultados encontrados mediante la prueba de ecuaciones estructurales; evidenciaron que el *engagement* ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, con un p valor 0.001 ( $p < 0.05$ ) e índices de ajuste  $\chi^2/gl=1.22$ , CFI=0.927, TLI=0.919, PNFI=0.637, RMSEA=0.043 cumpliendo con los parámetros. Las correlaciones se evaluaron por medio de la prueba Rho de spearman; demostrando que el estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral  $Rho=0.467^{**}$  con un p valor menor a 0.01; por otro lado el estrés laboral y el *engagement* no se relacionan negativamente  $Rho=0.030$  y con un p valor  $>0.05$ ; por otra parte se evidenció que el *engagement* no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral  $Rho=0.108$  y un p valor  $>0.05$ . En conclusión el *engagement* ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Además el *engagement* no se relaciona con el estrés laboral ni con la satisfacción laboral, cumpliendo solamente un rol de variable interviniente.

**Palabras claves:** *engagement*, estrés laboral, satisfacción laboral, vigor, dedicación, absorción, conflicto de rol y ambigüedad de rol, satisfacción con el ambiente de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones percibidas.

## ABSTRACT

The objective of this research is to identify the mediating role of the engagement between work stress and job satisfaction in the logistic area's workers of an industrial company of mass consumption foods Callao, year 2017. It is a non-experimental research with causal-correlated design. The sample is composed of 130 workers. Three instruments were applied; the first to measure the work engagement that consists in 16 items, grouped in three dimensions (vigor, dedication and absorption); the second to measure work stress that consists in 12 items, grouped in two dimensions (role conflict and role ambiguity), the last to measure job satisfaction that consists in 12 items, grouped in three dimensions (satisfaction with the work environment, satisfaction with supervision and satisfaction with perceived benefits). The results found by the test of structural equations showed that the work engagement performs the role of mediator between the work stress and job satisfaction;  $p=0.0001<0.05$  and fit indexes  $\chi^2 / gl = 1.22$ , CFI = 0.927, TLI = 0.919, PNFI = 0.637, RMSEA = 0.043 complying with the parameters. Correlations were assessed using the Rho de spearman test; demonstrating that work stress is negatively related to job satisfaction  $Rho = 0.467^{**}$  and a p value lower than 0.01; on the other hand the work stress and the work engagement are not negatively related  $Rho = 0.030$  and with a p value  $> 0.05$ ; by contrast it was evidenced that the work engagement is not positively related to the job satisfaction  $Rho = 0.108$  and a p value  $> 0.05$ . In conclusion, work engagement performs a mediating role between work stress and job satisfaction. In addition, work engagement is not related to job stress neither with the job satisfaction, performing only the role of an intervening variable.

**Keywords:** work engagement, work stress, job satisfaction, vigor, dedication, absorption, role conflict, role ambiguity, satisfaction with the work environment, satisfaction with supervision and satisfaction with perceived benefits.



## INTRODUCCIÓN

El *engagement* es un recurso importante para las organizaciones ya que influye en la productividad, clima organizacional y satisfacción laboral. Del mismo modo favorece el desarrollo de la proactividad, iniciativa personal, y buen desempeño en los trabajadores. En este sentido, con el fin de conocer el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo, es indispensable el estudio del mismo. El presente trabajo de investigación está comprendido en cinco capítulos.

El primer capítulo expone el problema y objetivos de investigación, la justificación del trabajo así como la presuposición filosófica.

El segundo capítulo presenta los antecedentes, las conceptualizaciones de las variables de estudio, modelos teóricos, importancia de cada variable así como sus instrumentos de medición.

El tercer capítulo comprende el tipo de estudio, diseño de investigación, planteamiento de hipótesis, identificación de las variables, operacionalización de las variables, población y técnicas de investigación, los instrumentos empleados en esta investigación, así como el procesamiento de los datos.

El cuarto capítulo abarca los resultados de la investigación, contrastación de hipótesis, limitaciones del estudio, resultados comparados con otros resultados, resultados comparados con la teoría y la evaluación de las hipótesis.

En el quinto capítulo se presenta las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción del problema

El estrés laboral es un tema de importancia para las organizaciones ya que tiene consecuencias en la calidad de vida y productividad de los trabajadores. Éste ha sido conceptualizado como un desequilibrio entre las demandas y la capacidad de la persona para dar respuesta a estas demandas Mc Graw 1976 citado por Gil-monte (2010).

En la actualidad no existen datos estadísticos que muestren los efectos de las tres variables (*engagement*, estrés laboral, satisfacción laboral) en conjunto. Sin embargo se presentan estudios individuales en los que se evidencia la importancia de cada variable en el contexto organizacional.

En el ámbito global, según Ruddy Facci las pérdidas generadas por la presencia del estrés laboral en las empresas son de US\$ 2,800 por cada trabajador al año, lo que ha sido confirmado en diversos estudios realizados en varias partes del mundo, citado por el Diario Gestión, (2014).

Asimismo en un estudio de la Fundación europea para la mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) concluyó que el 28% de los trabajadores europeos padecen estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia (Hoyos 2010,p.9).

Según Vera (2013) el estrés laboral en México es un gran problema que está en continuo crecimiento. Encuestas internacionales señalaron que el 75% de los mexicanos padecen de este mal, lo cual coloca a este país en el primer puesto a nivel mundial.

Finalmente, Leiva (2014) en un reporte realizado en el Perú mostró que la carga laboral, los problemas familiares, la incapacidad de delegar funciones y la falta de trabajo en equipo producen estrés en los trabajadores. Los resultados mostraron que en el país, el 70% de los empleados de empresas privadas y estatales sufren esta enfermedad, pero pocas organizaciones adoptan una solución al respecto.

En cuanto al *engagement* Barend et al. (2014) en el reporte “Global Employee *Engagement Index*” ejecutada por la organización Effectory International, han realizado investigaciones sobre el *engagement* a nivel mundial (actualmente 52 países). La última investigación fue realizada en el 2013, en la que se informó que el puntaje mundial de trabajadores engaged es 6.2; mientras que los 10 países con mayores niveles de *engagement* son México con 7.4 puntos, Brasil 7.0 puntos, Chile 7.0, Kenia 6.9, Perú 6.9, Bulgaria 6.8, Sudáfrica 6.8, Argentina 6.7, Eslovenia 6.7 y Tailandia 6.7.

Finalmente con respecto a la satisfacción laboral, no existen datos estadísticos recientes, no obstante se destaca su importancia puesto que influye directamente en la productividad, rendimiento, clima organizacional, niveles de rotación y ausentismo del personal. (Amozorrutia, 2007).

El centro de aplicación de la presente investigación se realizó en el área logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo que se caracteriza por ser una de las más grandes del rubro en el país, esta se encuentra en constante competencia con otras empresas, lo cual demanda del personal (incluyendo el nivel operativo) eficacia, eficiencia, proactividad, creatividad, responsabilidad y compromiso. En el área logística se observó que los trabajadores están sometidos a constante estrés, el cual es originado por la necesidad de cumplir con los objetivos establecidos por la empresa y por los frecuentes exámenes de conocimientos. También se detectó el problema de rotación de personal (cambios de turno tanto de operarios como de líderes y supervisores) esto afecta al estado anímico y al desempeño del rol de los trabajadores; el estrés esta ocasionado por las distintas formas de trabajar, ordenes incompatibles; así como por el modo de realizar las tareas, las cuales son aceptables para algunos líderes y no para otros.

Por tal razón el presente trabajo pretende analizar el papel mediador del *engagement* entre estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo.

## 1.2 Formulación del problema

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?

### 1.2.2 Problemas específicos

- ¿Existen diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el *engagement* con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?
- ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del *engagement* con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

Este proyecto de investigación tiene los siguientes objetivos.

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Analizar las diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación negativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación negativa entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación negativa entre el estrés laboral y el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación negativa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación positiva entre el *engagement* y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.
- Analizar si existe una relación positiva entre las dimensiones del *engagement* y las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

## **1.4 Justificación**

### **Teórico**

La presente investigación aportará para la obtención de una mejor comprensión acerca del papel mediador que ejerce el *engagement* entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Así mismo ratificar la relación de estas tres variables en una población diferente.

### **Académico**

La presente investigación puede ser útil para introducirlo como un nuevo tema de estudio en las materias de talento humano, comportamiento y desarrollo organizacional. Así mismo servirá como antecedente para el desarrollo de nuevos trabajos de investigación.

### **Institucional**

Servirá como fundamento para la toma de decisiones en la dirección de recursos humanos, para que se interesen por brindarle los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades y que se preocupen por implementar programas de integración y así mejorar la calidad de vida laboral de sus empleados. Así mismo este trabajo formará parte de la base de datos de la empresa de alimentos de consumo masivo.

### **Metodológica**

La información que se pondrá a disposición, tiene un desarrollo metodológico poco utilizado en pregrado, además ayudara a futuros investigadores a poder entender el análisis de ecuaciones estructurales ya que tiene un desarrollo detallado, sencillo y de fácil comprensión.

## **1.5. Presuposición Filosófica**

El exceso de trabajo es un problema que ha afligido al hombre desde la antigüedad, encontramos registros de ello en Números (11:14) "No puedo yo solo soportar a todo este pueblo, que me es pesado en demasía", esta expresión fue realizada por Moisés, quien se encontraba agotado al no poder responder a todas las demandas del pueblo de Israel que no estaba satisfecho con lo otorgado por Dios. White (1989) hace referencia a ello y menciona que "No es el trabajo, sino el exceso de trabajo, sin períodos de descanso, lo que quebranta a la gente, y pone en peligro las fuerzas vitales. Los que trabajan en exceso pronto llegan a la situación de trabajar en forma desesperada" también afirma que el esfuerzo físico y mental junto con la sabiduría, hará al hombre íntegro y agradable a la vista de Dios

## CAPITULO II

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Marco teórico

##### 2.1.1 Antecedentes de investigación

El artículo de investigación realizado por Orgambidez, Pérez, & Borrego (2015) titulado “Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del *engagement* en el trabajo”, tuvo como objetivo examinar las relaciones entre el estrés de rol, *engagement* y satisfacción laboral de acuerdo con el modelo de demandas y recursos laborales. Se realizó un estudio no experimental ex post facto retrospectivo utilizando el modelo de ecuaciones estructurales mediante un muestreo de 586 trabajadores de empresas del sur de España de enero a mayo del 2013. Para la recogida de los datos se utilizó los cuestionarios de Utrecht Work *Engagement* Scale, que consta de 17 ítems para medir el *engagement*; el cuestionario de ambigüedad y conflicto de rol que está compuesto por 13 ítems para medir el estrés de rol y el cuestionario S 10/12 de satisfacción en el trabajo conformado por 12 ítems. De acuerdo con los resultados obtenidos los análisis de correlación muestran que los estresores de rol se relacionaron negativamente ( $p < .01$ ) con la satisfacción laboral, con valores de correlación de Pearson de  $-.54$ ,  $-.38$  y  $-.21$  para la ambigüedad, el conflicto y la sobrecarga (sobrecarga, solo tiene 2 dimensiones) respectivamente y con el *engagement* en el trabajo, con coeficientes de correlación de Pearson de  $-.42$ ,  $-.36$  y  $-.20$  para ambigüedad, conflicto y sobrecarga de rol respectivamente ( $p < .01$ ). Por el contrario, el *engagement* mostró una correlación positiva y significativa con la satisfacción laboral ( $r = .46$ ,  $p < .01$ ). Estos resultados reflejan que, por un lado, la ambigüedad y el conflicto de rol, junto con el *engagement* en el trabajo son predictores significativos de la satisfacción, por otro lado, que el impacto del estrés de rol (conflicto y ambigüedad) sobre la satisfacción laboral es apenas mediado por el *engagement*, de manera que el estrés de rol puede ser considerado como una demanda obstaculizadora según el modelo DRL.

El artículo realizado por Orgambidez et al.(2014) denominado “Role stress and work *engagement* as antecedentes of Job satisfaction in spanish workers” (estrés de rol y el *engagement* como antecedentes de la satisfacción en el trabajo de los trabajadores españoles), tuvo como propósito examinar el papel del estrés de rol y del *engagement* como antecedentes de la satisfacción laboral. Se realizó un estudio transversal empleando una muestra de 435 trabajadores españoles de empresas públicas y privadas. Para la obtención de los datos se utilizó los cuestionarios de Utrecht Work *Engagement* Scale, que consta de 9 ítems para medir el *engagement*; el cuestionario de ambigüedad y conflicto de rol que está compuesto por 11 ítems para medir el estrés de rol y el cuestionario de S 10/12 de satisfacción en el trabajo conformado por 12 ítems. Mediante las pruebas estadísticas (correlación de Pearson y regresión múltiple jerárquica), los resultados encontrados muestran que tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol están negativamente relacionados con la satisfacción laboral ( $r = -.35$  y  $r = -.50$ , respectivamente,  $p < .01$ ) y con el *engagement* ( $r = -.18$  and  $r = -.34$ , respectivamente,  $p < .01$ ). Por otro lado, se encontró una significancia positiva ( $p < .01$ ) de la relación entre el *engagement* y la satisfacción laboral ( $r = .44$ ). Se concluye que los niveles altos de *engagement* y los bajos niveles de estrés de rol en individuos incrementan la satisfacción laboral.

El estudio realizado por López, Segovia, & Peiró (2011) titulado “El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral”, cuyo objetivo general fue estudiar de qué modo los distintos estresores laborales influyen en la satisfacción laboral y en concreto el papel de la implicación en el trabajo como variable moduladora entre las fuentes de estrés y satisfacción laboral. Se realizó un estudio no experimental, con una muestra de 779 soldados profesionales de la zona militar centro del ejército de tierra de las fuerzas armadas española. Se aplicó el cuestionario Ocupacional Stress indicador que consta de 61 ítems para medir el estrés y la satisfacción laboral, para medir la implicación con el trabajo se utilizó la adaptación al castellano de González y De Elena (1999) de la escala de Implicación con el trabajo (Job Involment) compuesta por 20 ítems. El método estadístico empleado fue ecuaciones de regresión jerárquica, los resultados muestran que las seis fuentes de estrés laboral están relacionadas significativamente con la satisfacción ( $F= 21.561$ ;  $p<.001$ ), en cuanto al estrés derivado de los logros esta negativamente relacionado con la identificación psicológica con el trabajo ( $\beta= -.587$ ;  $p<.05$ ).

En general se concluyó que cuando los niveles de la implicación en el trabajo son elevados, entonces el estrés no influye en la satisfacción laboral.



El artículo elaborado por Orgambídez, Moura, & Almeida (2017) titulado “Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral” tuvo como finalidad analizar el impacto del estrés de rol (ambigüedad y conflicto) sobre la satisfacción laboral a través del *empowerment* psicológico en el trabajo. Se realizó un estudio no experimental de diseño *ex post facto* retrospectivo mediante un muestreo por conveniencia en empresas del sur de Portugal desde Septiembre a Diciembre del 2013. Para la recolección de datos se utilizó la versión portuguesa de la escala de empowerment psicológico de Spreitzer (1995), el cual está compuesto por 12 ítems; para medir el estrés de rol se usó la versión portuguesa de Almeida de la escala de estrés de rol de (Rizzo, House y Lirtzman) que consta de 11 ítems; para medir la satisfacción laboral se aplicó la escala de Lima, Vala y Monteiro que consta de 8 ítems. Para el análisis de los datos se utilizó ecuaciones estructurales, los resultados mostraron que solo la ambigüedad de rol predijo de forma negativa y significativa ( $p < .01$ ) las dimensiones significado (-.41) y auto-determinación (-.31) del empowerment psicológico. En cuanto a la satisfacción laboral, tanto el conflicto de rol (-.37) como autodeterminación (.19) y significado (.23) se mostraron como predictores significativos ( $p < .01$ ). Se concluyó que el efecto del conflicto de rol fue directo sobre la satisfacción mientras que el impacto de la ambigüedad de rol fue mediado por las dimensiones de autodeterminación y significado del *Empowerment*.

El artículo elaborado por Ahsan, Abdullah, Yong, Fie, & Shah (2009) tuvo como propósito analizar la relación que existe entre el estrés y la satisfacción laboral. Se efectuó un estudio descriptivo, se usó una muestra de 300 personas de la universidad pública en Klang Valley. Para la recolección de los datos se empleó dos cuestionarios, el cuestionario “Job Stress Questionnaire JSQ” para medir el estrés laboral (sobrecarga de trabajo, conflicto, ambigüedad y presión de desempeño) el cual consta de 13 ítems; para medir la satisfacción laboral se utilizó el “Job Descriptive Index (JDI)” que está conformado por 28 ítems. Los resultados encontrados evidenciaron que las variables independientes explican el 50% de la variación en el estrés laboral; los valores beta de la relación entre las variables independientes y el estrés laboral fueron las siguientes carga de trabajo ( $\beta=0.283$ ), interfaz de tarea ( $\beta=0.218$ ), ambigüedad de rol ( $\beta=0.180$ ) y presión de desempeño ( $\beta=0.209$ ), rol administrativo ( $\beta=0.053$ ), relación con otros ( $\beta=-0.062$ ). Se concluyó que las variables independientes que tuvieron un efecto significativo y directo en el estrés laboral fueron carga de trabajo, interfaz de tarea, ambigüedad de rol y presión de desempeño.

La tesis de posgrado realizada por Sotelo (2016) denominada “Engagement y Estrés laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo” tuvo como propósito evaluar la relación entre el engagement y el estrés laboral en los docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Se utilizó el tipo de investigación sustantivo y el diseño empleado fue el descriptivo – correlacional, con una muestra de 48 docentes de ambos géneros, los cuestionarios empleados fueron el Cuestionario de *Engagement* en el trabajo UWES y la Escala de Estresores Laborales (The Laboral Stress Scale). Para el análisis de los datos se utilizó correlación de Pearson y correlación de Spearman, los resultados evidenciaron la existencia de una correlación negativa, de grado medio y altamente significativo entre *engagement* y estrés laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 *Engagement***

#### **2.2.1.1 Origen**

Los antecedentes del *engagement* se pueden contemplar a partir de un estudio basado en el Burnout, un acontecer de su desarrollo conceptual (reciente y tridimensional) y su respectiva ampliación a las otras profesiones.

Parra (2010) refirió que la traducción al castellano de la palabra Burnout es estar quemado o quemarse en el trabajo, que indica un estado anímico de agotamiento, que según Salanova y Llorens (2008) citado por López et al (2015,p.2) lo plantearon como una metáfora similar al de un fuego que se extingue o una batería que se agota.

El Burnout, según Freuderberger (1974), citado por Parra (2010,p.58) se entendía como una combinación de cansancio emocional crónico, fatiga física, pérdida de interés por el trabajo, baja realización personal y deshumanización en el cuidado y atención de los trabajadores, que según López et al (2015) este agotamiento de energía se experimenta cuando los trabajadores se sienten sobrepasados por los problemas de los demás. Posteriormente de acuerdo a la propuesta de Schaufeli y Enzmann citado por Raigosa & Marín (2010,p.87) plantearon al Burnout como un estado mental negativo que se caracteriza principalmente por agotamiento emocional en personas normales. Así mismo Maslach y Pines (1977) citado por Uribe Prado et al (2015,p.450) coincidieron con la definición de Schaufeli y Enzmann sin embargo adicionan al agotamiento físico como una característica

más del Burnout que aparece en profesionales de las organizaciones de servicio.

Posteriormente Serrano (2007) citado por Ruiz (2013,p.22) refuerza los conceptos anteriores y adicionalmente definió al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico cuyas actitudes y sentimientos negativos se manifiestan hacia otras personas y consigo mismo.

Un acercamiento acerca del desarrollo conceptual del Burnout se sustenta en el modelo propuesto por Parra (2010) como un síndrome tridimensional de agotamiento emocional (desgaste y agotamiento de los recursos emocionales), despersonalización o cinismo (actitud fría de desarraigo y pérdida de la capacidad de contacto) y pérdida de realización personal (falta de competencia y eficacia profesional). Maslach (2001) citado por Zuñiga (2013,p.18) declaró que ésta primera dimensión conlleva a que el trabajador se distancie emocionalmente y cognitivamente del trabajo. Mientras que Maslach (2009) mencionó que se caracteriza por debilidad, falta de energía y sin ninguna fuente de reposición por la sobre exigencia laboral. Ambos coinciden en conceptualizarlo como la disminución o vacío de recursos emocionales y físicos.

En cuanto a la segunda dimensión Salanova et al.(2000) expusieron que se caracteriza por indiferencia y actitudes distantes hacia el trabajo de manera general, pero no hacia las personas. Por el contrario Zuñiga (2013) consideró esta actitud no solo es hacia el trabajo, sino también hacia las personas, como por ejemplo a los compañeros de trabajo.

Finalmente la pérdida de realización personal, según Zuñiga (2013) & Maslach (2009) se refiere a la autoevaluación del trabajador, quien presenta sentimiento de incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo en consecuencia a la falta de apoyo, recursos para desarrollarse profesionalmente.

Por otra parte el Burnout es un síndrome que se ha ampliado a otras profesiones tal es así que Ramírez Pérez & Lee Maturana (2011) manifiestan que el Burnout en sus inicio fue relacionado con aquellas profesiones que mantenían contacto directo con sus beneficiarios, posteriormente se optó por relacionarlo con profesiones en las que no existe contacto directo con las personas. Adicionalmente Parra(2010) afirmó que la publicación del instrumento Maslach Burnout Inventory-General Survey posibilitó la aplicación del concepto del Burnout, no solo a profesiones de servicio, sino a todo tipo de profesiones, grupos ocupacionales y grupos pre-ocupacionales. Salanova et al. (2000) mencionaron algunos grupos ocupacionales tales como tele-operadores, operarios de fábrica, estudiantes universitarios y por supuesto, vendedores. (López, Boluda, & Sanden 2012,p.155).

Diez & Cejas (2010) como Gallego & Londoño (2010) mencionaron que la psicología positiva abarca los estudios sobre aspectos sanos de la mente, como la felicidad,

satisfacción con la vida, inteligencia emocional y otros. Esta corriente se originó como oposición al tradicional estudio de la psicología del trabajo y las organizaciones que según a Silva et al. (2013) se ha centrado en estudiar los aspectos negativos laborales y del funcionamiento organizacional. En este contexto Parra (2010) señaló que el *engagement* surge en el auge de la psicología positiva en contraposición del Burnout. Este hecho es reforzado por Gallego & Londoño (2010) & López et al. (2012) pues este último especificó la oposición del *engagement* al Burnout de la siguiente manera: el vigor frente a agotamiento emocional, dedicación frente a cinismo, y absorción frente a la realización personal.

### **2.2.1.2 Definición**

En la actualidad no se ha encontrado una traducción al español del término “*Engagement*”, ya que no existe una palabra que tenga el mismo significado que el que posee en su idioma original. A lo largo del tiempo han surgido diversas definiciones, siendo abarcadas como una identificación personal, a la vez de que significa un antipolo al *burnout*; un estado mental positivo, cognitivo-afectivo y finalmente considerándolo como un constructo motivacional.

Khan (1990) citado por Diez & Cejas (2010,p.70) & Wefald & Downey (2009) describieron al *engagement* como un aprovechamiento de los miembros de sus propios roles de trabajo. Zuñiga (2013) explicó lo propuesto por Khan describiéndolo como un término personal para describir aquellos momentos puntuales en el desempeño de un rol, momentos en los cuáles una persona se implica en su trabajo, se expresa o utiliza su individualidad para realizar las actividades inherentes a su rol.

Por otra parte López, Boluda, & Sanden (2012) & Salcedo (2013) se refirieron al *engagement* como un concepto opuesto al burnout; ya que se relaciona con el altruismo organizacional, cooperación en el grupo, estar ilusionados por el trabajo, capacidad para afrontar demandas, conexión energética y afectiva en el trabajo Cárdenas & Jaik (2014). De acuerdo a Saracho (2011) citado por Aguillón et al.(2014,p.1) señaló que esta conexión se manifiesta mediante un involucramiento psicológico y al mismo tiempo por un lazo afectivo con las actividades que se realiza.

De acuerdo a Shaufeli (2002) citado por Ventura et al.(2006,p.3) & Carrasco González et al (2010), el *engagement* se refiere a un estado psicológico positivo, cognitivo y afectivo más persistente en el tiempo que no se centra exclusivamente en un objeto o conducta. Más adelante Albrecht & Rich et al. (2010) citado por Vila et al. (2015,p.11)

ampliaron y explicaron que este estado se caracteriza por el esfuerzo, entusiasmo, energía y pasión.

Orgambidez et al. (2014); Molina & Moreno (2012) lo definieron como un constructo motivacional relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, dedicación y absorción. Ventura et al.(2006) expusieron que esta motivación se centra en el correcto funcionamiento de la persona y la calidad de vida laboral a futuro. Salanova y Schaufeli (2009) citado por Silva et al.(2013,p.41) señalaron que esta motivación tiene un efecto positivo sobre el compromiso organizacional, un desempeño elevado y calidad de servicio.

## **Dimensiones**

### *Vigor*

El vigor se describe como un estado que se compone de aspectos físicos, mentales y emocionales.

Según Ventura et al.(2006); Durán & Sanchez (2012) el vigor se caracteriza por altos niveles de energía mientras se trabaja. Así mismo Fajardo et al. (2013) concuerdan con la definición anterior y especificaron que esta energía es física, caracterizado por altos grados de vitalidad (Casuso, 2011) .

A. Bakker et al. (2011) & Acosta et al.(2011) señalaron que el vigor se describe como la resistencia mental mientras se trabaja; así como por la activación mental según Rodríguez et al.(2014). Por otra parte también es caracterizado como la resiliencia mental mientras se trabaja Salanova & Llorens (2009)

Por último, el vigor se caracteriza por la voluntad, predisposición Llorens et al (2007) citado por Velandia (2014,p.20) y por el deseo de invertir esfuerzo López et al.(2012) en el trabajo; que según Rodríguez et al.(2014) se manifiesta incluso cuando aparecen dificultades en el camino. Por otra parte Benítez (2014) mencionó que el trabajador, durante su jornada laboral se encuentra feliz.

### Absorción

Casuso (2011) & Maury et al. (2014) mencionaron que la absorción es considerada un componente cognitivo del *engagement*. Por ello será expresado como un estado de concentración y sensación de felicidad en relación al trabajo realizado.

De acuerdo a Contreras (2015) ; Gallego & Londoño (2010) consideraron que la absorción ocurre cuando el trabajador se encuentra totalmente concentrado en el trabajo, aunada a la sensación de que el tiempo pasa con mucha rapidez. Maslach (2009) junto con Salanova & Llorens (2009) apoyaron a lo mencionado anteriormente pero agregaron que el trabajador al sentirse completamente concentrado hace que tenga dificultades para desligarse de su trabajo.

Desde otra perspectiva Kubota et al.(2011) ; Moreno & Molina (2012) la absorción no solo implica estar concentrado sino también sentirse feliz en el desempeño de sus actividades laborales. Esta sensación de felicidad también hace que el tiempo se pase volando, que según Diez & Cejas (2010) ; Salcedo (2013) se debe a la sensación de disfrute y realización que se percibe. Silva et al.(2013) complementa que es por que el individuo realiza su actividad con tanto entusiasmo y ello hace que se encuentre satisfecho.

## Dedicación

La dedicación es el vínculo entre la organización y el trabajador, que se manifiesta a través de un conjunto de sentimientos.

Según Benítez (2014) la dedicación es un fuerte vínculo emocional, que se exterioriza mediante altos niveles de implicación (Acosta et al.2011 ), involucramiento (A. Bakker et al., 2011) e identificación en el trabajo (Salanova & Llorens, 2009).

La dedicación también es caracterizada por la manifestación de sentimientos relacionados con el trabajo tales como significación, entusiasmo A. Bakker et al (2011); inspiración, orgullo, desafío López et al (2012) & Carrasco et al (2010) e importancia Velandia (2014).

### **2.2.1.3 Modelos**

#### **2.2.1.3.1 Teoría de los Recursos y Demandas laborales (DRL)**

El modelo teórico de demandas y recursos Laborales (DRL) surge a partir de una serie de investigaciones sobre diferentes variables que permitieron explicar y pronosticar el bienestar y el rendimiento laboral. Por lo tanto, será expuesto a partir de sus componentes (demandas y recursos laborales) y su posterior extensión (recursos personales).

El modelo DRL según Xanthopoulou et al. (2007); Salanova & Schaufeli(2009), asume que el ambiente de trabajo está compuesto por los recursos laborales y las demandas laborales.

### **Recursos laborales**

Los recursos laborales pueden ser abordados a través de sus aspectos y propósitos. Las recursos laborales según Salanova & Schaufeli (2009)& Gabel et al.(2013) están conformados por aspectos físicos, sociales y organizacionales sin embargo Schaufeli, Bakker, & Van (2009) & Zuñiga (2013) considera el aspecto psicológico. Según Elgoibar (2009) agrupa estos aspectos como externos: organización y social e internos: cognitivo equivalente a psicológico y físico entendiéndose como de acción. Garrosa & Carmona (2011) dieron algunos ejemplos de este tipo de recursos; los cuales son la autonomía, el apoyo de los compañeros y supervisores, entornos laborales igualitarios y respetuosos, políticas de conciliación vida personal y laboral. Salanova (2009) nombró otros ejemplos como; variedad de las tareas, existencia de informacion y el feedback de las tareas.

Por otro lado los recursos laborales pueden ser analizados mediante sus propósitos: reducir de las demandas laborales, estimular el rendimiento personal y permitir el logro de las metas organizacionales y personales. La reducción de las demandas laborales según Tremblay & Messervey (2011) que para Moreno et al. (2009) es mitigar dichas demandas, sin embargo Garrosa & Carmona (2011), lo enfocaron bajo otra perspectiva asumiendo que los recursos no solo reducen, sino que permite al trabajador hacer frente a las demandas.

Xanthopoulou et al. (2007) & Elgoibar (2009) mencionaron otro propósito contemplando no solo el rendimiento sino el crecimiento y desarrollo personal. Que de acuerdo a Garrosa & Carmona (2011) se logra mediante el aprendizaje de nuevos recursos y capacidades.

Por último, según Moreno et al. (2009) los recursos laborales también tienen el objetivo de facilitar el logro de las metas organizacionales, asimismo Orgambidez et al. (2014) & Schaufeli, Bakker & Van (2009) afirmaron que es fundamental para el para el logro de los objetivos de la organización mientras que Bakker & Demerouti (2013) lo consideraron como un factor decisivo.

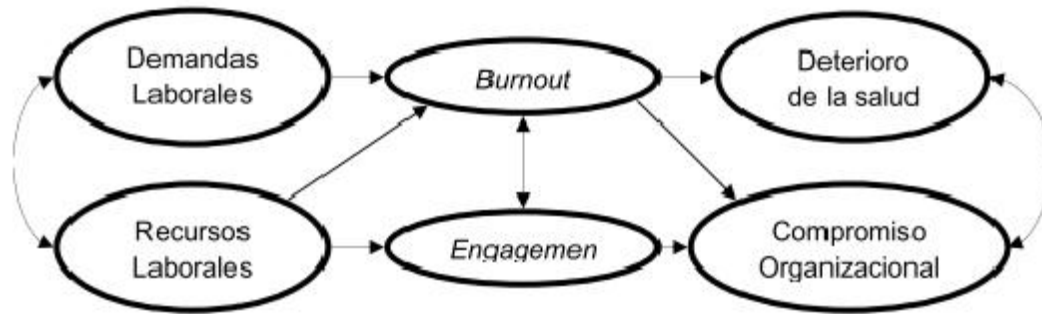
## **Demandas laborales**

Dentro del modelo DRL se mencionó como componente a las demandas laborales, de esta forma será descrita a partir de los aspectos y tipologías que lo conforman. Moreno & Velásquez (2011) ; Salanova & Schaufeli (2009) citado por Cárdenas & Jaik (2014) se refieren de una manera sintetizada a las demandas como las características de la organización y del trabajo, que requieren de un esfuerzo físico o psicológico por parte del empleado para que sean realizadas. Sin embargo Bakker, Demerouti y Euwema (2005) citados por Arnold Bakker et al.(2012,p.68) lo denominan como aspectos del trabajo que al igual que los otros autores antes mencionados también requieren esfuerzo que conllevan a costes fisiológicos y psíquicos, a lo que Cardenas & Jaik (2014) considera los costes fisiológicos como : elevada presión arterial, incremento del ritmo cardiaco y de respiración, fatiga, entre otros y a los psíquicos como : disminución de la concentración, depresión, ansiedad, etc. Tras explicar dichos costes, Leiter et al.(2013) se refieren a estos aspectos catalogándolos como físicos, sociales y organizacionales, Gabel (2013) ; Bakker & Demerouti (2013) apoyan a lo mencionado anteriormente pero considera un aspecto más, siendo este el aspecto psicológico. Finalmente Manteca & Durán (2012) considera que estos aspectos también son personales.

Con respecto a los tipos de demandas que se ha estudiado Salanova & Schaufeli (2002) menciona las demandas psicosociales; las cuales son la sobrecarga cuantitativa, “tener demasiado trabajo que hacer y poco tiempo disponible para realizarlo, el conflicto y la ambigüedad de rol, o la monotonía de las tareas” (Durán & Manteca, 2012, pp.50). Posteriormente Elgoibar (2009) ; Martinez Perez (2010), distinguen dos tipos las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Por otra parte Moreno et al. (2009), lo agrupa en tres partes: demandas físicas, cognitivas y/o emocionales que provienen de la profesión y de la organización. Finalmente Cárdenas & Jaik (2014), adjunta todos los tipos de demandas mencionadas anteriormente, agregando las demandas trabajo-familia o familia trabajo.



Figura 1. Modelo de DRL



Fuente: Zúñiga (2013)

### 2.2.1.3.2 Recursos personales: ampliación del modelo DRL

Posteriormente se realizó una extensión del modelo DRL, con la investigación de Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli quienes añadieron recursos personales como un complemento a este modelo para explicar que los recursos laborales se traducen en *engagement* y a su vez en desempeño laboral Manteca & Durán (2012).

Los recursos personales pueden ser abordados por su definición conceptual, el rol que cumplen y sus dimensiones.

Hobfoll, Johnson, Ennis y Jackson (2003) señalan que los recursos personales son autoevaluaciones positivas vinculadas a la resiliencia referidas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno de manera satisfactoria (Xanthopoulou et al. 2013, pp.75).

En cuanto al rol que desempeñan Manteca & Durán (2012) estiman a los recursos personales como motivadores para logro de objetivos en el trabajo; así mismo Zúñiga (2013) & Xanthopoulou et al. (2009) coinciden en este punto, sin embargo añaden dos funciones: las cuales son la protección de las amenazas y de sus costes fisiológicos y psicológicos asociados y la estimulación para el crecimiento y desarrollo personal. Mientras que Garrosa et al. (2008) consideran un único rol, el de mitigar el impacto negativo de los estresores. Por

otra parte Garrosa & Carmona (2011) refieren que los recursos personales orientan hacia el *engagement*.

Finalmente, los recursos personales pueden ser enfocados según sus dimensiones: La autoeficacia, autoestima y optimismo.

#### Autoeficacia

La autoeficacia según Xanthopoulou et al. (2013) es la percepción individual sobre su capacidad para cumplir con una amplia gama de demandas, que según Salanova & Schaufeli (2009) citado por Cárdenas & Jaik (2014, p.64) esta percepción no solo es sobre las capacidades sino también sobre las competencias para realizar las labores con éxito.

Por otra parte Garrosa & Carmona (2011) describe la autoeficacia como un sentimiento personal de la capacidad para cambiar las situaciones adversas y generar entornos de aprendizaje-desarrollo.

#### Autoestima

En cuanto a la autoestima Coopersmith (1987) citado por Zuñiga (2013, p. 77) & Rosenberg (1965, p.112) citado por Maslach (2009) coinciden en definir este recurso como una actitud positiva o negativa hacia uno mismo. En este sentido Pierce & Gardner (2004) explica que la autoestima refleja el grado en el que un individuo se ve a sí mismo como competente y que satisface las necesidades individuales. Por otra parte Smith & Petty (1995) citado Extremera et al., (2010) manifiestan que este variable está relacionada con el bienestar de los individuos y es asociada con la regulación de emociones negativas. Parra (2010) amplia este concepto afirmando que esta variable influye en el comportamiento y bienestar psicológico de los individuos; asimismo tiene consecuencias en las áreas de desarrollo social, emocional, conductual y académico. Posteriormente Pierce, Gardner, Gummings and Dunam (1980) introducen el concepto del autoestima basada en la organización (OBSE) citado por Pierce & Gardner (2004, p.593) quienes a su vez lo definen como el grado en que el individuo se siente capaz, significativo y digno como miembro de la organización.

#### Optimismo

Por último Avey et al.(2008) & Maury et al.(2014) menciona que los optimistas son personas que esperan que les sucedan cosas buenas en la vida. Scheier & Carver (1985) citado por Velandia (2014, p.19) describe las características de este tipo de personas; quienes son persistentes, no dudan ni vacilan ante condiciones adversas, y que tienen la capacidad de aceptar situaciones incontrolables y adoptar la mejor visión. Por otra parte,

Salanova (2009) expresa que esta actitud se visualiza en situaciones retadoras en las que se muestra una postura de confianza y persistencia en general.

### **2.2.1.3.3 Modelo HERO**

El modelo Organización saludable y resiliente o también llamada en inglés Healthy and resilient organizations tiene la finalidad de detallar las acciones que cada organización debe tomar para estar preparada ante los cambios del entorno. Este modelo será explicado por el concepto de una organización HERO y sus elementos.

Acosta et al. (2011) señalan que las organizaciones saludables y resilientes son las que pese a las adversidades son capaces de afrontar los problemas económicos y financieros. Salanova (2008) coincide con lo mencionado anteriormente y añade que este tipo de organizaciones sostienen buenas relaciones con el entorno organizacional y la comunidad. Por su parte Salanova et al. (2016) manifiesta que estas organizaciones ejecutan acciones sistemáticas, planificadas y proactivas, tienen el fin de mejorar los procesos así como los resultados de toda la organización y del personal. Finalmente Rodríguez et al.(2014) detallan que este modelo está formado por tres elementos que son los recursos y prácticas organizacionales saludables, los empleados saludables y los resultados organizacionales saludables.

### **Recursos y prácticas organizacionales saludables**

Este elemento “Recursos y prácticas organizacionales saludables” está formado por dos componentes los recursos laborales y por las prácticas organizacionales saludables. Con respecto al primer componente Meneghel et al. (2013) señalan que existen tres tipos de recursos estos son recursos organizacionales, recursos sociales y recursos de tarea. Salanova (2009) declara que: el primer tipo de recursos son aquellos que promueven la vinculación del personal con la organización produciendo sentimientos de orgullo, pertenencia, lealtad y compromiso organizacional; el segundo tipo de recursos son aquellos que están relacionados con el entorno social del trabajador, promueven la conexión del trabajador con sus compañeros de trabajo, con sus superiores y con los clientes; el tercer tipo de recursos se refiere a aquellos que están vinculados con las tareas del empleado, son los que impulsan en el empleado la conexión con la labor que realiza y el gusto por la misma, algunos ejemplos de ellas son: la claridad de las tareas, la autonomía, la variedad de las tareas, y el feedback.

En cuanto al segundo componente Salanova (2009) declara que consiste en prácticas saludables que construyen y gestionan los procesos de trabajo, así mismo que cada organización debería elaborar su propio conjunto de buenas prácticas considerando sus propios valores, cultura, estrategias, objetivos y recursos (humanos, técnicos, económicos); así mismo Salanova et al. (2016) menciona algunas prácticas organizacionales saludables tales como la conciliación entre la vida profesional y la vida privada, la prevención del mobbing, la salud psicosocial y la comunicación organizacional; Acosta et al. (2011) coincide con lo mencionado anteriormente y añade otras prácticas saludables como desarrollo de habilidades, desarrollo de carrera, equidad percibida y responsabilidad social empresarial.

### **Empleados saludables**

Bustamante et al. (2014) sostiene que los empleados saludables son aquellos que tienen recursos psicológicos positivos tales como la empatía, confianza organizacional, emociones positivas. Por su parte Acosta et al. (2011) menciona otros recursos más tales como eficacia, competencias mentales, autoestima basada en la organización, optimismo, esperanza, resiliencia; también señala que estos están relacionados positivamente con el bienestar laboral. Del mismo modo Rodríguez et al. (2014) menciona un recurso más: el *engagement* en el trabajo. Salanova (2009) afirma que el contar con empleados saludables es un medio por el cual las organizaciones saludables logran resultados saludables, es por ello deben de mantener y desarrollar el capital psicológico en especial por medio de dos conceptos fundamentales que son la autoeficacia y el *engagement*; la autoeficacia tiene una gran influencia en el esfuerzo y perseverancia de las personas frente a diversas situaciones; el *engagement* se caracteriza por la presencia de elevados niveles de energía y activación mental en el trabajo, voluntad, predisposición y persistencia aun en las dificultades, estas características hacen posible responder a las demandas de trabajo y permiten la consecución de los objetivos.

### **Resultados organizacionales saludables**

Salanova et al. (2016) declara que los resultados organizacionales saludables hace referencia a resultados excelentes de la organización como la satisfacción del cliente, la lealtad del cliente y la responsabilidad social. Meneghel et al. (2013) menciona otros resultados como el desempeño intra-rol y el desempeño extra-rol. Finalmente Salanova

(2008) menciona resultados como productos y servicios de excelencia y buenas relaciones con el entorno organizacional.

Figura 2. Modelo Hero



Fuente: Salanova (2008)

#### 2.2.1.3.4 Teoría de la conservación de los recursos COR

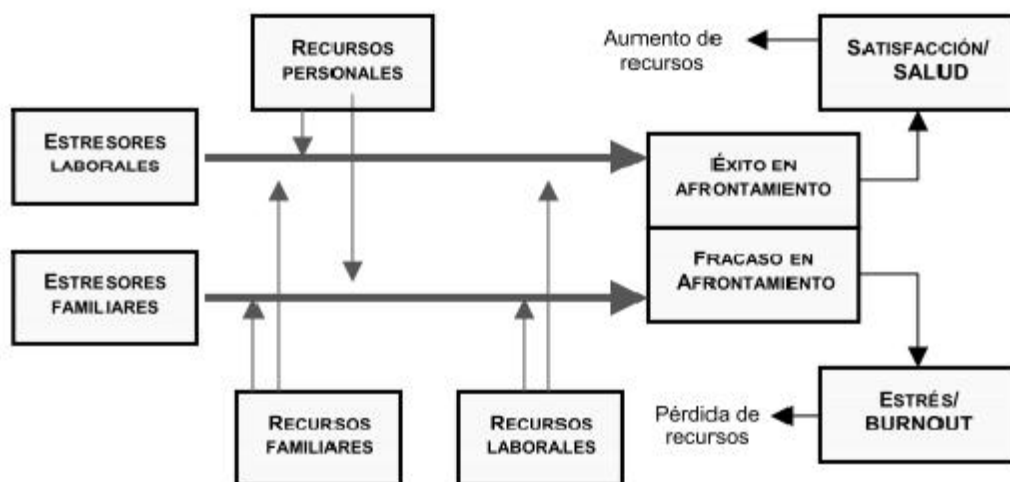
Ésta teoría será explicada a partir de su concepto y los recursos que posee el individuo.

Desde el punto de vista conceptual la teoría de Conservación de Recursos según Martínez (2010) se considera como una teoría motivacional, Bravo (2012) apoya lo mencionado anteriormente, añadiendo que la importancia de este modelo radica en que los empleados se esfuerzan por que sus recursos aumenten y permanezcan. Por otra parte Salazar et al. (2014) explica que si las personas logran evitar y protegerse de la pérdida recursos o recuperarse pueden generar más recursos de los que ya disponen disminuyendo los niveles de estrés. Finalmente Demerouti & Sanz (2012) explica que esta teoría se asocia con el *engagement* a raíz de un estudio realizado por Bakker, Van Emmerik, y otros en donde muestran que el nivel de *engagement* depende de la recuperación que existente entre una jornada y la otra, puesto que los trabajadores al tener esta recuperación van a convertir las demandas laborales en retos, relacionándose positivamente con el *engagement*.

En cuanto a los recursos que el individuo posee, Bobadilla et al.(2015) expresa que este modelo presenta al trabajador como un administrador de sus propios recursos, siendo éstos los siguientes: objetos, características personales, condiciones y energías.

Pedrero (2003) & Saavedra (2016) explicaron estos 4 tipos de recursos de la siguiente manera : los recursos objétales son aquellos que tienen un valor dinerario, ejemplo : una casa. Las condiciones son valoradas y buscadas, ejemplo: el matrimonio, las posesiones. Las características personales se refieren a la personalidad de la persona, ejemplo: el optimismo, autoestima. Finalmente la energía te permite obtener otros recursos, ejemplo: el tiempo, el dinero y el conocimiento.

Figura 3. Teoría de la conservación de Recursos



Fuente: Raquel Rodríguez & Rivas, 2011

#### 2.2.1.4 Importancia del *engagement*

La trascendencia del *engagement* radica en los efectos que produce tanto en la organización como en el trabajador. En cuanto a la organización, esta se ve favorecida con mayores niveles de producción, mejor desempeño financiero Xanthopoulou et al. (2009); mayor compromiso organizacional, contar con trabajadores con bajos deseos de abandonar la organización, empleados más leales García González (2013); mejor clima organizacional, contar con capital humano competitivo, disminución de los niveles de rotación, contar con trabajadores colaboradores y mayores niveles de pertenencia de los empleados a la organización (Aguillón et al.2014). En relación a los efectos en los trabajadores, Salanova et al.(2005) refieren que el *engagement* produce en ellos proactividad, iniciativa personal,

deseos de aprender cosas nuevas y ganas de asumir nuevos retos en el trabajo; Benítez (2014) coincide con lo anterior y añade que los trabajadores son flexibles y tienen la capacidad de adaptarse a los cambios; por otro lado Extremera et al.(2010) citado por Benítez (2014, p.39) manifiestan que los trabajadores con *engagement* gozan de buena salud mental y física; García González (2013) señala otros efectos tales como la reducción de los niveles de estrés en los trabajadores así como el buen desempeño en las tareas; finalmente Aguilón et al.( 2014) menciona la satisfacción personal y la satisfacción laboral.

### 2.2.1.5 Instrumentos de medición del *engagement*

En cuanto al instrumento del *engagement* el único y más utilizado es el cuestionario de Utrecht work *engagement*, si bien existen distintas traducciones.

Éste cuestionario según Maury et al. (2014) fue desarrollado por Schaufeli y Bakker en el año 1999 en Holanda. Spontón et al. (2012) menciona que éste cuestionario inicialmente presentaba 24 ítems sin embargo luego de efectuar diferentes pruebas se decidió eliminar 7 ítems, quedando sólo 17 que se usan hasta hoy en día.

*Tabla 1.*

*Autores que utilizaron el UWES*

Dimensiones del <i>Engagement</i>	Vigor	Dedicación	Absorción
Manteca & Durán ( 2012)	X	X	X
Silva, Carena, & Canuto (2013)	X	X	X
Benítez (2014)	X	X	X
Viejo & Gonzalez, (2013)	X	X	X
Diez & Cejas (2010)	X	X	X
Molina & Moreno, (2012)	X	X	X
Parra (2010)	X	X	X

(Lorente & Vera, 2010)	X	X	X
(Moreno-Jiménez, Garrosa, Corso, Boada, & Rodríguez-Carvajal, 2012)	X		
Contreras (2015)	X	X	X

Fuente: Elaboración Propia

## 2.2.2 Estrés laboral

### 2.2.2.1 Origen

El término “estrés” fue introducido por primera vez por Hans Selye en 1930 en el campo de la medicina, sin embargo existen autores que precedieron en el estudio del estrés, estos fueron Claude Bernard, Walter Cannon.

Según Arellano (2012), Claude Bernard, un fisiólogo francés en el siglo XIX comenzó a estudiar acerca de los cambios que sufre el organismo humano frente a cambios externos. Montero (2010) coincide con lo anterior y agrega que el organismo humano posee la cualidad de mantener un equilibrio frente a dichos cambios. Finalmente (Hernández et al., 2009) declara que cuando se quiebra este equilibrio traerá consecuencias disfuncionales.

Hoyos (2010) & Hernández et al., (2009) señalan que el fisiólogo estadounidense Walter Cannon centró sus investigaciones en reacciones determinadas que eran necesarias para conservar el equilibrio interno en circunstancias de emergencia, este concepto posteriormente se convertiría en la definición del estrés. Ayuso (2006) & Montero (2010) explican que esta reacción puede ser de lucha o de huida. Por otra parte Muñoz (2016) coincide con todo lo expresado anteriormente y agrega que Cannon denominó el estrés crítico como el nivel máximo de estrés que un organismo puede soportar, desarrollando los fundamentos para el estudio de las consecuencias patógenas del estrés.

Díaz & Gaviria (2012) menciona que Hans Selye concibió el concepto del “Síndrome General de Adaptación” o también denominado “Síndrome del estrés” Selye (1975). Según Hoyos (2010) este síndrome está caracterizado por un conjunto de reacciones físicas y



químicas del organismo frente a agentes dañinos del ambiente. Según la Hernández et al. (2009) las personas que sufren de este síndrome presentan síntomas como el agotamiento, inapetencia, pérdida de peso y la astenia. La Universidad católica Boliviana San Pablo (2007) coincide con lo mencionado anteriormente y adiciona que tiempo después Selye descubrió que el estrés no solo es causado por factores físicos sino también por las demandas de carácter social, es por ello que se lo considera como un fenómeno psicológico.

### **2.2.2.2 Definición**

El estrés de rol o estrés laboral puede ser definido desde 3 perspectivas: como una interacción, un estado físico y psíquico, como una reacción.

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) citado por González (2008,p.80) declara que el estrés laboral es resultado de la interacción del individuo con su ambiente de trabajo. Slipak (2006) citado por Hernández (2009) coincide con lo manifestado anteriormente, así mismo añade que el individuo considera su entorno como amenazante, el cual desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar; que de acuerdo a Padilla et al.(2014) en el ambiente de trabajo se encuentran los estresores tales como condiciones de trabajo, recompensas, problemas organizacionales y otros. Así mismo França & Rodrigues (2005) citado por Cordero (2015,p.20) explica que estas amenazas afectan a sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física mental. Por otra parte Mercado & Salgado (2008) considera como una interacción entre las características organizacionales y su impacto en la satisfacción general en el trabajo.

Por otra parte Ruiz (2013) & Martínez (2010) afirma que el estrés laboral es un estado físico y psíquico, que de acuerdo a Moncada & Llorens (2007) ; La Comisión Europea (2002) citados por Cordero (2015) es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con el agravante en muchos casos de no poder hacer nada frente a la situación. El cual se genera por un desequilibrio entre las demandas laborales y diversos aspectos tales como: los recursos de los trabajadores Tovar & Rosales (2014); la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo Durán (2010); las posibilidades de rendimiento de cada individuo, bajas laborales, productividad inadecuada Dávalos (2005).

Díaz (2011) considera que el estrés laboral es un conjunto de reacciones de carácter psicológico, emocional y comportamental. Así mismo La Comisión Europea (2002) citado por Cordero (2015,p.22) añade otras características tales como cognitivas, fisiológicas. Según la

Health and Safety Commission británica (HSC) citado por Olmedo (2015,p.7) estas reacciones de las personas se da en respuesta a las presiones excesivas u otro tipo de exigencias. Así mismo Dávalos (2005) señala que estas presiones pueden ser externas o internas. Por otra parte Díaz & Gaviria (2012) manifiesta que estas reacciones se desarrollan frente a una situación o a un estímulo que exige un esfuerzo de adaptación.

Finalmente González (2010) da algunos ejemplos de las causas del estrés de rol indicando que tiene que ver con la organización del trabajo, una administración inadecuada de los tiempos del mismo, o la imposición de instrucciones por parte de los directivos de la empresa o institución y por la forma de actuar.

Los factores de riesgo que pueden causar estrés están relacionados con la sobrecarga de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de roles. Para efectos de este trabajo abordaremos la ambigüedad de rol y el conflicto de rol.

## **Dimensiones**

### Ambigüedad de rol

La ambigüedad de rol será expresada a partir de sus definiciones considerada como la falta de información clara, así como una incertidumbre y las causas que lo ocasionen.

León & Avargues (2007) considera que la ambigüedad de rol es cuando la información es inadecuada o poco clara acerca de los objetivos asociados con un rol, por otro lado Kahn et al., (1964) citado por Díaz (2011,p.63) considera que esta información poco clara es sobre las tareas que tiene que desempeñar en su trabajo. Ruiz (2013) & Cordero (2015) apoyan el concepto expresado por los autores anteriores pero agregan que esta falta de claridad es sobre el alcance de las responsabilidades y además mencionan que esto produce depresión, deseos de abandonar el puesto de trabajo, insatisfacción laboral, bajo nivel de confianza. Por último Monte y Peiró (1997) citado por Novoa et al., (2005,p.66) esta información puede ser de tipo cualitativo o cuantitativo que impide un desarrollo adecuado de rol por parte del sujeto.

Ironson & Sandman (1992) citado por Mansilla (2011,p.363) que la ambigüedad de rol es cuando el trabajador vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. Por otro lado Hernández et al.(2006) afirman que es la incertidumbre de las exigencias de la propia tarea y de los métodos o formas con las que debe ser ejecutada, como la ambigüedad sobre los propios resultados conseguidos, de manera que se desconoce si el trabajo se efectúa conforme a las

exigencias requeridas y a las expectativas puestas en la persona. Del Hoyo (2005) considera que la incertidumbre es el resultado de la falta de información y puede producir efectos sobre la salud física y mental. Finalmente Peiró (2009) afirma que muchos trabajos se realizan bajo condiciones de incertidumbre.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) citado por Díaz (2011,p.63) manifiestan que aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador

Díaz (2011) & (Peiró y otros, 1985) citado por Mansilla (2011,p.363) consideran que la ambigüedad de rol se da por la falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos. Según Monte y Peiró (1997) citado por Novoa et al.(2005) esta información puede ser de tipo cualitativo o cuantitativo que impide un desarrollo adecuado de rol por parte del sujeto. López et al.(2008) añade la descripción del puesto resulte complicada. Finalmente Glissmeyer et al.(2007) & Zúñiga (2013) añade últimas causas tales como la falta de expectativas claras de conducta, requisitos, métodos, y la información en las experiencias situacionales.

#### Conflicto de rol

El conflicto de rol puede ser definido como una situación en la que se presenta incompatibilidad externa o interna.

De acuerdo a Hoyos (2010) & López et al., (2008) el conflicto de rol es una situación en la que se tiene que responder a demandas que son incompatibles entre sí. Kahn, 1978; Kahn et al (1964) citado por López et al.(2012,p.156) señala que esta incompatibilidad se da entre las expectativas comunicadas al empleado y las que él puede efectivamente desarrollar.

Por otra parte Monte y Peiró (1997) citado por Novoa et al., (2005,p.66) declara que sobre el sujeto recaen dos o más expectativas de uno o varios miembros de su organización que él no puede satisfacer simultáneamente porque resultan contradictorias entre sí, aunque sería importante satisfacerlas. Ruiz (2013) & Del Hoyo (2005) apoya a lo mencionado por Monte y Peiró, y lo denomina como una situación de conflicto subjetivo. Así mismo Cordero (2015) afirma que esta incompatibilidad afecta negativamente a la satisfacción en el trabajo y está ligado a cambios fisiológicos con costos personales y organizacionales.

La incompatibilidad interna, de acuerdo Kanh y otros (1964) citado por Mansilla (2011) se origina por demandas de los emisores que son incompatibles con los propios valores personales; así mismo Díaz (2011) concuerda con lo mencionado anteriormente y adiciona que la incompatibilidad también se da con las creencias; Ruiz (2013) & Dávalos (2005) denomina a esta incompatibilidad como subjetiva y añade a las metas del sujeto como otro conflicto; Del Hoyo (2005) adiciona la incompatibilidad de los propios deseos del trabajador.

Por último los conflictos de roles tienen diferentes consecuencias tales como insatisfacción en el trabajo, el cual está ligado a cambios fisiológicos con costos personales y organizacionales Cordero (2015); generan gran ansiedad Dávalos (2005) y bajo logro de los objetivos de la organización Del Hoyo (2005).

### **2.2.2.3 Modelos**

#### **2.2.2.3.1 Modelo de adecuación Persona - medioambiente**

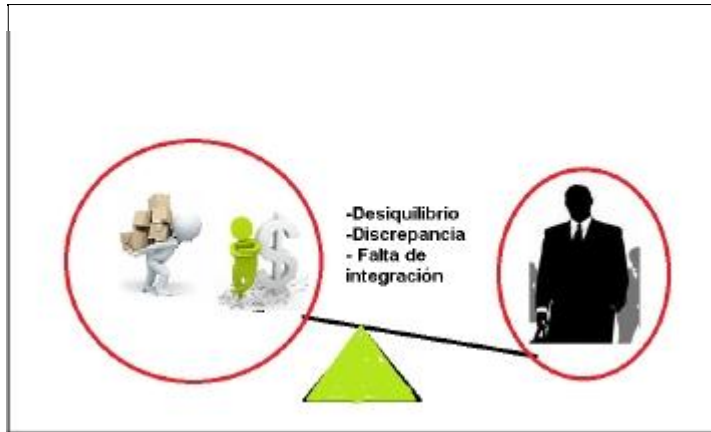
El modelo de ajuste persona-ambiente de French, Caplan & Harrison (1982) ha sido conceptualizado como un desequilibrio que se da entre la persona y el ambiente de trabajo; estos dos factores pueden ser vistos desde la perspectiva objetiva y subjetiva.

También es definido como “un desequilibrio entre las demandas del individuo y los beneficios del puesto de trabajo” Cordero (2015,p.25), mientras que Rodríguez (2010) lo conceptualiza como una discrepancia; en tanto que para Padilla et al.(2014) es una falta de integración entre estos dos aspectos.

Según Rodríguez & Rivas (2011) existen diferencias entre el individuo objetivo y el individuo subjetivo, así como entre el entorno objetivo y el entorno subjetivo. Gil-monte (2010) coincide con lo mencionado anteriormente y explica que el individuo objetivo hace referencia al individuo tal y como es, en tanto que el individuo subjetivo es la percepción que la persona tiene de sí misma, es decir su auto concepto; en cuanto al ambiente objetivo se refiere a los eventos, características físicas y sociales que se dan en el entorno independientemente de las percepciones del individuo, mientras que el ambiente subjetivo son las situaciones y eventos tal como son percibidos e interpretados por el individuo.

Por último Padilla et al.(2014) da algunos ejemplos de estas diferencias tales como las percepciones, habilidades, tolerancia a la presión del trabajo y vulnerabilidad a los resultados no deseados.

Figura 4. Modelo de Adecuación Persona- Ambiente



Fuente: Elaboración propia

#### 2.2.2.3.2 Modelo exigencias-control (Karasek)

El modelo exigencias-control propuesto por Karasek se desarrolla con el fin de describir y analizar situaciones laborales en donde existe presencia de estrés que afecta al entorno psicosocial del trabajador. Por lo que será expuesto a partir de sus dimensiones (demandas que perciben los empleados y el control que tienen para hacer frente a ellos) y una posterior dimensión añadida (apoyo social o soporte social).

Demandas psicológicas

Esta dimensión será descrita a partir de una breve conceptualización y los factores estresores.

Gil (2010) expresa que son condiciones de trabajo psicológicamente estresantes. Por otro lado Martínez (2009) & Vega (2001) definen a esta dimensión como exigencias que el trabajo implica para la persona. Cuya intensidad aumenta a medida que el sujeto percibe que excede sus recursos Araújo & Osca (2011). Arias et al. (2014) considera que estas exigencias pueden ser de tipo física y psicológica, sin embargo Luceño et al.(2004) considera que no se incluye las demandas físicas, aunque estas puedan dar lugar a demandas psicológicas, Vieco & Abello (2014) lo agrupa denominando a estas exigencias de tipo cuantitativas y cualitativas, finalmente Díaz & Mauro (2012) añade una de tipo cognitiva.

Con respecto a los factores estresores que se presentan en el ambiente de trabajo Gil-monte (2010) considera a éstos como la sobrecarga de trabajo, grado de dificultad y

presiones temporales así mismo Vega (2001) complementa añadiendo el nivel de atención como otro factor estresor, siendo apoyados por Díaz & Mauro (2012) quienes consideran todos esos factores mencionados por los autores, añadiendo Martín (2007) la ausencia de tiempo como otro factor predominante al estrés.

## Nivel de control

El nivel de control será explicado a partir de una conceptualización y sus respectivos componentes tales como: autonomía de las tareas y el desarrollo de habilidades.

El control se define como conjunto de recursos que el trabajador tiene a su disposición para hacer frente a las demandas según Vieco & Abello (2014) & Arias et al. (2014). Daniels y Harris (2005) citado por López & Osca (2011, p. 120) lo definieron como un amortiguador de efectos al proporcionar al trabajador la oportunidad de recuperarse de la pérdida de energía, Díaz & Mauro (2012) lo considera una aptitud, finalmente Martín (2007) lo consideró como la capacidad que tienen los empleados sobre sus tareas y sobre la organización de su trabajo.

El primer componente Karasek (1979) citado por Montero et al. (2013, p. 646) se define como la posibilidad de tomar decisiones así mismo Vega (2001) ; Díaz & Mauro (2012) consideraron que la autonomía de las tareas es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades, mientras que Martín (2007) señaló que ésta influencia también se da en el grupo de trabajo o en la institución.

Según Martín (2007) & Prochnow et al. (2013) hacen referencia a éste segundo componente como la posibilidad de desarrollar las propias capacidades, a lo que Vega (2001) ; Díaz & Mauro (2012) consideran éstas capacidades como aprendizaje, creatividad y trabajo variado. Karasek (1979) citado por Montero et al. (2013, p. 646) considera no sólo a las capacidades sino al uso de sus propias competencias.

## Apoyo o soporte social

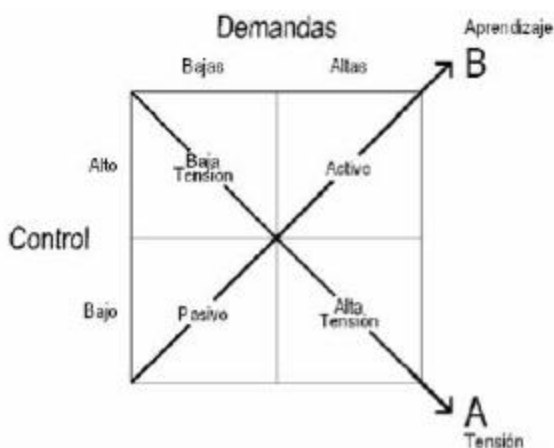
La tercera dimensión será expuesta a partir de conceptos y aspectos que consideran referente a ésta dimensión.

El apoyo social es considerado por Buunk & Peeters (1993) citado por Hernandez et al. (2004, p. 109) como un amortiguador frente al estrés. Díaz & Mauro (2012) consideró que también es una modelación de respuesta al estrés en el trabajo, además de ser modificador del impacto de las demandas psicológicas. Alvarez (2007) manifestó que es la

disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas, Luceño et al.(2004) posibles niveles de interacción en el trabajo, tanto con los compañeros finalmente Martín (2007) apoya lo mencionado por el ultimo autor pero considera que también es una interacción con los supervisores.

Beehr, Jex, Stacy y Murray (2000) citado por Pérez & Alcover (2011,p.25) revelaron que el apoyo social que brindan los compañeros de trabajo y supervisores puede ser de tipo emocional o de tipo instrumental a lo que Martín (2007) explica que el primero hace referencia al grado de integración social y emocional entre compañeros de trabajo y supervisores y el segundo a la colaboración en las tareas del trabajo que se presta entre empleados y supervisores.

*Figura 5. Modelo exigencias-control (Karasek)*



Fuente: Vásquez (2014). “Estrés laboral y factores asociados al síndrome de burnout en el personal que trabaja en el hospital regional de Sogamoso, en el año 2013.

### 2.2.2.3.3 Modelo de desequilibrio Esfuerzo-recompensa

El modelo de desequilibrio Esfuerzo- Recompensa propuesto por Siegrist considera al estrés como un desequilibrio, desajuste y falta de reciprocidad entre el esfuerzo que el trabajador realiza (extrínsecos e intrínsecos) y las recompensas (estima, salario y seguridad laboral) que obtiene.

#### **Esfuerzo**

De acuerdo Gil-monte (2010) el nivel de esfuerzo realizado por el trabajador puede ser tanto de carácter extrínseco como de carácter intrínseco, Ansoleaga & Castillo (2011) &

Ansoleaga et al.(2014) explican el esfuerzo extrínseco como la cantidad de tareas, el ritmo en que se desempeñan y las interrupciones sufridas durante el trabajo. Por otra parte Hernandez et al.(2004) & Gómez et al. (2016) mencionan que este esfuerzo está representado por altas demandas o condiciones físicas de trabajo deficientes. En cuanto al esfuerzo intrínseco Gil-monte (2010) & Gómez et al. (2016) menciona que está constituido por las formas de afrontamiento o altas necesidades personales de control Ansoleaga et al.(2014) añadieron otro componente denominado sobre compromiso que según Díaz & Mauro (2012) es un patrón motivacional personal de excesivo compromiso o implicancia en el trabajo y alta necesidad de aprobación.

### **Recompensa**

Díaz (2011) manifiesta que la recompensa es la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Fernández et al. (2005) & Ángela & Tunanñaña (2013) sostienen que existen tres tipos de recompensa: el estatus o posición en la organización, recompensa de la estima y gratificación monetaria . Siegrist (1996) citado por García (2015) explica el estatus laboral a los posibles miedos producidos por la pérdida del puesto o degeneración de las condiciones del mismo. De la misma forma las buenas perspectivas de ascenso y promoción en el trabajo, estabilidad laboral.

*Figura 6. Modelo de desequilibrio Esfuerzo-recompensa*



Fuente: Elaboración propia

#### **2.2.2.4 Importancia de la evaluación del estrés laboral**

Hoy en día el estrés en los centros laborales es muy frecuente, por ello la importancia de conocer cuáles son las causas, los efectos y como saber afrontarlo.

El estrés laboral puede ser causado por muchas situaciones que se presentan en el trabajo. González (2008) señala algunas de éstas causas, una mala administración de los tiempos, imposición y la presión que ejercen los directivos, otros problemas que Oramas (2013) menciona son; la sobre carga de trabajo, falta de recursos para desempeñar sus



tareas, Sarmiento et al.(2013) concuerdan con lo mencionado por los anteriores autores, pero agrega más causas siendo éstas el escaso descanso y la monotonía de tareas. Finalmente Hernández et al.(2009) añaden que no solo los factores mencionados anteriormente relacionados al ambiente laboral son la causas sino también el ambiente físico.

Las causas mencionadas anteriormente van ocasionar distintos problemas para la empresa pues según villalobos 1999 citado por Banda & Santamaría (2014,p.30) & Omar (2014) manifiestan que ocasionará absentismo, rotación del personal, Gil (2010) adiciona que el estrés laboral tendrá consecuencias sobre la calidad de vida laboral y productividad en las organizaciones. Finalmente Moralez (2007) concuerda con lo mencionado anteriormente y añade más efectos siendo éstos; mayor número de accidentes en el trabajo, malas relaciones laborales, antagonismo en el trabajo, baja satisfacción y escasa motivación para con el trabajo, entre otros efectos.

Mencionado las causas y efectos que puede traer el estrés laboral, es importante el saber cómo manejarlo en las organizaciones. Hernández (2009) brindó algunos tips: repartir equitativamente las tareas, un buen ambiente físico, otorgarles tiempo libre, ofrecerles a los trabajadores la oportunidad de expresar como se sienten. Así mismo Hernández et al. (2009) también brindar algunos consejos, por ejemplo aumento del apoyo social en las organizaciones y una buena comunicación entre los supervisores y subordinados.

Puesto que según Banda & Santamaría (2014) hace hincapié que las empresas deber tener en cuenta que trabajan con seres humanos que sienten y tienen un límite por ello deben prestarles atención a sus requerimientos para que el trabajador se desenvuelva adecuadamente en su centro de trabajo.

#### **2.2.2.5 Instrumentos de medición del estrés laboral**

Para medir el estrés laboral se han utilizado diferentes tipos de instrumentos de los cuales se puede mencionar algunos de ellos. Viejo & Gonzalez (2013) utilizaron la “Escala de Estrés laboral Organizacional” el cual consta de 25 ítems; por otra parte Mercado & Salgado (2008) emplearon el “Índice de Presión en el Trabajo” conformado por 111 ítems; por otro lado Blanco (2011) aplicó la versión española del “Cuestionario de Modelo de Esfuerzo-Recompensa-Implicación (ERI)” que consta de 23 ítems; finalmente para efectos de la presente investigación se usó la adaptación española de Mansilla (2011) de la escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970) que consta de 14 ítems, puesto que es el único instrumento cuyos ítems miden las dimensiones del conflicto y ambigüedad de rol.

Tabla 2.

*Autores que utilizaron el cuestionario de Rizzo, House y Lirtzman 1970*

Dimensiones del Estrés laboral	Conflicto de rol	Ambigüedad de rol de rol	Sobrecarga
Orgambídez, Moura, & Almeida (2017)	X	X	
Mansilla (2011)	X	X	
Orgambídez, Borrego, & Mendoza (2014)	X	X	
Orgambídez, Pérez, & Borrego (2015)	X	X	X
Díaz (2011)	X	X	
López, Osca, & De La Fe Rodríguez (2008)	X	X	
Arquer, Martín, & Nogareda (1995)	X	X	
Osca, González, Bardera, & Peiró (2003)	x	X	
Cervoni & Delucia-waack (2010)	x	X	

Fuente: Elaboración propia

### 2.2.3 Satisfacción laboral

#### 2.2.3.1 Origen

El origen de la satisfacción laboral y su desarrollo puede explicarse de la siguiente forma, los estudios de Elton Mayo como antecedentes, los primeros estudios de la satisfacción laboral efectuados por Hoppock, finalmente posteriores estudios realizados por otros autores y disciplinas.

De acuerdo a García (2010) Elton Mayo realizó estudios en la Western Electric Company, lugar donde aplicó varios cuestionarios, los cuales revelaron aquellos aspectos que constituían fuentes de satisfacción e insatisfacción. Moreno et al. (2010) manifiestan que posteriormente en 1935 se realizan los primeros estudios de la satisfacción laboral; que según Vuotto & Arzadun (2007) estos estudios estaban enfocados en los factores que

influyen en la satisfacción laboral; Solano (2010), señala algunos de estos factores tales como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión.

Por otro lado Moreno et al. (2010) & Fonseca (2010), concuerdan en afirmar que fue Hoppock en 1935, quien realizó uno de los primeros estudios y publicaciones acerca de la satisfacción laboral. Parra & Paravic (2002) añaden que el análisis profundo de este estudio evidencio la existencia de diversos factores que influyen en la satisfacción laboral.

Navarro (2015) expone los aportes al estudio de la satisfacción laboral que fueron realizados por otros autores tales como Abraham Maslow que en 1954, quien declaró que el ser humano alcanza mayores niveles en cuanto más se acerca a la realización personal, siendo el trabajo un medio para lograrlo; por otro lado Frederick Herzberg en 1959 desarrolla el modelo de los factores de Herzberg, el cual identifica los factores intrínsecos y extrínsecos, a través de este modelo intenta explicar la satisfacción laboral; las investigaciones de estos autores fueron el punto de partida para el desarrollo de nuevos estudios, los cuales intentaban lograr la comprensión de la satisfacción laboral.

Finalmente Gargallo (2008) & Zelada (2015) manifiestan que la satisfacción laboral es un tema que ha sido estudiado por diferentes disciplinas tales como la psicología, la sociología, la economía y la dirección de empresas; así mismo en los últimos años ha sido de gran importancia para los investigadores y una prioridad para las empresas.

### **2.2.3.2 Definición**

No existe una definición única sobre la satisfacción laboral puesto que diversos autores han conceptualizado de diferentes formas, a continuación, se presentará los conceptos más resaltantes. Siendo estos: Una respuesta o estado emocional, una actitud o resultado y una concordancia.

Kreitner & Kinicki (1997) citado por Caballero (2002, p. 5) & Duran et al. (2005) definen a la satisfacción laboral como una respuesta afectiva o emocional positiva hacia varias facetas del trabajo del individuo. Que de acuerdo a Locke, 1976 citado por Durán, Extremera, Montalbán, & Lourdes (2005) esta es el resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona. Así mismo Locke citado por Vargas (2011) señala que la satisfacción resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo.

Bobbio & Ramos (2010) definen la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene el trabajador hacia su empleo y hacia la vida en general. Ruiz (2013) concuerda con la referencia anterior y asevera que no es actitud específica, sino una actitud

general. Por otra parte Robbins (1999) citado por Ramírez & Lee (201, p.440) señala que dicha actitud es consecuencia de la percepción de la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir. Por otro lado Robbins (1996) citado por Charaja & Mamani (2014, p.6) sostiene que existen factores que fomentan la satisfacción laboral tales como los premios equitativos y las relaciones con los compañeros de trabajo; del mismo modo Bravo & Jiménez (2011) señalan otros factores como las relaciones y apoyo de los superiores así como la forma y frecuencia de supervisión.

Castro et al. (2009) la satisfacción es la concordancia entre la persona y su puesto, que puede ser intrínseca o extrínseca. Moreno et al. (2010) explican que la satisfacción extrínseca se centra en la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo, como la jornada laboral, la remuneración o las condiciones físicas del trabajo y la satisfacción intrínseca comprende aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relativos al contenido de la tarea.

## **Dimensiones**

### Satisfacción laboral con los superiores

López (2009) expone que la satisfacción laboral con los superiores hace referencia a aspectos tales como las relaciones personales con los superiores, la supervisión ejercida sobre el trabajador; Sergio & Moctezuma (2017) señalan otros elementos como la cercanía y frecuencia de la supervisión, objetividad de la supervisión, buen trato, imparcialidad así como la ayuda de los superiores.

### Ambiente físico

En cuanto a la satisfacción del trabajador relacionado con su ambiente físico Víctor et al.(2015) menciona algunos ejemplos como la temperatura, iluminación y ruido Gargallo (2008) concuerda con lo anterior y añade el espacio de trabajo, horarios, higiene, salubridad. Sergio & Moctezuma (2017) coinciden con los autores anteriores y adiciona que el ambiente físico lo compone toda la gama de la ergonomía en el trabajo.

### Prestaciones Percibidas

Asenjo et al. (2012) mencionaron que las prestaciones percibidas son el sueldo o los recursos de formación recibidos en la organización. Así mismo Melia et al., (1990) agrega más aspectos tales como el cumplimiento de los convenios laborales, los incentivos económicos, negociaciones laborales, promoción (ascensos) y formación. Sergio & Moctezuma (2017) concuerdan con lo anterior y añade un aspecto como el tipo de contratación que se le otorga al trabajador.

### **2.2.3.3 Modelos de la satisfacción laboral**

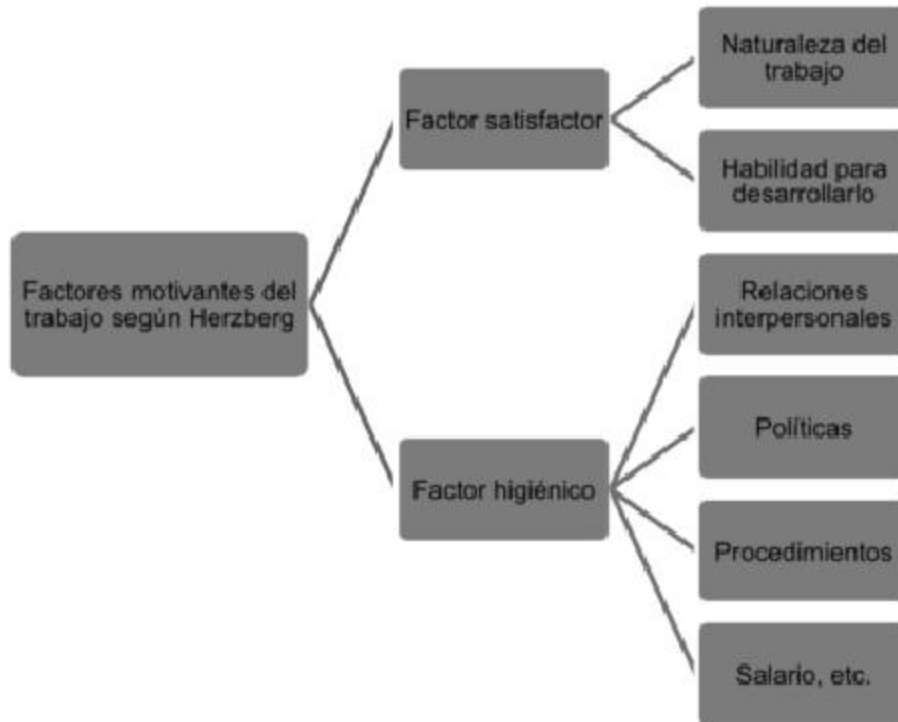
#### **2.2.3.3.1 Teoría de los dos factores de Herzberg**

La teoría bifactorial fue elaborada por Herzberg, quien la describe como dos impulsos que motivan al trabajador ya sea para evitar lo desagradable o para estimular el crecimiento personal. Estos factores son intrínsecos y extrínsecos.

En lo que respecta al primer factor López (2009) se refiere a este como la situación interna en la organización, que cuando se encuentra en condiciones idóneas produce satisfacción en los trabajadores. De igual forma Medina et al. (2011) añaden que este factor influye en el comportamiento del trabajador generando estabilidad. En este sentido Rodríguez et al. (2010) señalan algunos ejemplos tales como: realización, reconocimiento, la promoción, trabajo estimulantes y responsabilidad. Chaparro (2006) concuerda con lo mencionado y añade el desarrollo y el progreso.

Referente al segundo factor, según Barraza & Jaik (2011) aluden que también son denominados factores higiénicos, de mantenimiento o periféricos. de acuerdo con esto Aguirre et al. (2005) explica que los factores extrínsecos son condiciones físicas y ambientales que rodean al trabajador. Adicionalmente a lo anterior Chaparro (2006), sostiene que la presencia de este factor no causa motivación, pero evitan la insatisfacción. Llegando a este punto, Vargas (2011) considera algunos factores extrínsecos: políticas y manejo de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, supervisión, condiciones de trabajo.

*Figura 7. Teoría de los dos factores de Herzberg*



Fuente: García (2013)

### 2.2.3.3.2 Teoría de las necesidades - McClelland

Éste teoría será explicada a partir de una conceptualización y tipos de necesidad que lo conforman.

La teoría de las necesidades fue propuesta por David McClelland, señalando que existen tres necesidades: de logro, afiliación y poder. Esta teoría según Aguirre et al.,(2005) supone que la persona ha tenido ciertas experiencias personales, por lo tanto son necesidades que se adquieren con el tiempo, en relación a esto Ara & Pedreros (2013) manifiestan que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se adquieren de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio. A su vez Naranjo (2009) agrega que cuando la persona requiera enfrentar una situación intentará utilizar el mismo esquema de comportamiento, pues confía en él.

Con respecto a la primera necesidad Mujica et al. (2009) conceptualizaron al logro como un proceso que requiere esfuerzo hacia el progreso y la excelencia. Con respecto a lo anterior Silva et al. (2010) señalan que esta necesidad impulsa al ser humano de actuar en la búsqueda de metas realistas que lo satisfagan, pues según Chaparro (2006) les agrada

generar sus propias oportunidades. Valencia et al. (2014) exponen que las personas con necesidad de logro se caracterizan por querer hacer bien las cosas, obtener mejores resultados que otros, disfrutan tomando responsabilidades personales y recibiendo retroalimentación por sus acciones. Así mismo Palma (1998) citado por Aguirre et al. (2005, p.83) añade otras características tales como la tendencia a realizar su labor de manera eficiente, eficaz y rápida.

En lo que refiere a la segunda necesidad, Aguirre et al. (2005) & Silva et al. (2010) sostiene que es el deseo de influenciar en una persona o en un grupo de personas. Así mismo Naranjo (2009) declara que estas personas se caracterizan por dedicar mayor tiempo y esfuerzos en pensar cómo adquirir, ejercer el poder y autoridad sobre aquellas personas que tienen baja necesidad de poder. Álvarez (2012) complementa lo anterior, manifestando que estas personas tienen comportamientos asertivos, competitivos y agresivos. Chaparro (2006) agrega que las acciones de estas personas tiene el objetivo de modificar los comportamientos de los individuos.

Por último la tercera necesidad, de acuerdo a Aguirre et al., (2005) se refiere al deseo de crear relaciones con otras personas y con la necesidad de ser aceptado socialmente. Así mismo Álvarez(2012) & Chaparro (2006) describe a estas personas como aquellas se esfuerzan por hacer amigos, prefieren las situaciones de cooperación que las de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca.

*Figura 8. Teoría de las necesidades - McClelland*



Fuente: Elaboración propia

### 2.2.3.3.3 Teoría de la Equidad

Esta teoría fue propuesta por Stacey Adams en el año 1963, para efecto del desarrollo de ésta, se explicará a partir tres perspectivas: conceptual, elementos (aportes y resultados) y finalmente a través de sus tres categorías de comparación (otros, uno mismo y el sistema).

La teoría de la equidad según Güell (2014) es conceptualizada como la comparación que el individuo efectúa entre las recompensas que recibe por la realización de un trabajo y con las que obtienen sus demás compañeros. Naranjo (2009) coincide con lo anterior, pero explica que ésta comparación de recompensas recibidas tanto por el propio individuo como de los demás, pueden ser por la ejecución de una misma tarea o la realización de contribuciones semejantes. Por otra parte Cavalcante (2004) señala que la teoría de la equidad exalta el dinero como la recompensa más significativa en el centro de trabajo, esto en función al desempeño logrado por la persona. Finalmente Papayanopulos (2008) menciona que es importante la recompensas que el trabajador recibe por su desempeño, pero lo que más les interesa es que éstas sean equitativas y justas, pues de lo contrario la persona va a sentir que se ha cometido una injusticia con ella y esto va a ocasionar que su comportamiento cambie, ocasionando insatisfacción en el trabajo.

En éste párrafo explicaremos los elementos que contiene la teoría de Adams.

El primero son las aportaciones o conocido como inputs, éste elemento según Diaz & Quijada (2005) es el conjunto de cualidades que una persona ofrece en la realización de una actividad. Trechera (2005) & López et al. (2007) concuerdan con lo anterior y mencionan algunos tipos de aportación que el individuo puede ofrecer, siendo éstas, la formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo, etc. Por último Méndez (2012) añade más tipos de aportaciones, la dificultad de la tarea, lealtad, dedicación, voluntad, creatividad, rendimiento laboral.

En cuanto a los resultados u outputs, López et al. (2007) lo define como aquello que el trabajador obtiene por el trabajo que haya realizado. Diaz & Quijada (2005) coincide con lo anterior pero señala que éstos resultados o recompensas pueden ser positivas o negativas. Trechera (2005) lo considera como las ventajas o beneficios que el empleado obtiene. Finalmente (Davis y Newstrom 2003) citado por Méndez (2012,p.3) da algunos ejemplos de éste tipo de beneficios: el sueldo, bono, prestaciones reales pecuniarias, seguridad en el trabajo, las recompensas sociales, los estímulos psicológicos.

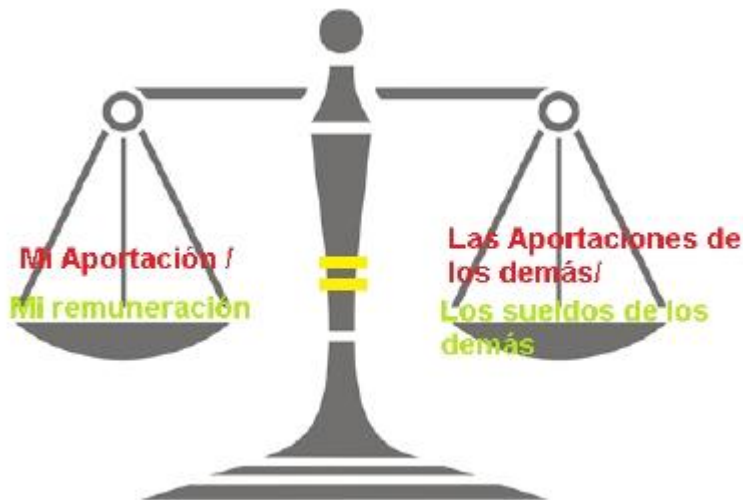
Finalmente se describirá las categorías que componen ésta teoría ( el otro, el sistema y la persona misma)

Alva & Juarez (2014) & López et al. (2007) mencionan la categoría del otro, ésta se define como la comparación que realiza la persona de sí mismo con otras personas que



laboran dentro la empresa o fuera y que tengan el mismo o similar puesto de trabajo. En cuanto al sistema se refiere a las comparaciones que hace el trabajador con lo que la propia organización le ofrece, siendo éstas los procedimientos, políticas y la administración en general, finalmente tenemos a la tercera categoría, la persona misma, considerándose ésta como la autoevaluación que hace el individuo en cuanto a los logros obtenidos a lo largo del tiempo.

*Figura 9. Teoría de la Equidad*



Fuente: Elaboración propia

#### **2.2.3.4 Importancia**

El grado de satisfacción que sientan los trabajadores en su puesto de trabajo es tan trascendental que se abordará a partir de dos puntos: cómo lograr que los empleados se sientan satisfechos en la organización y que beneficios acarrea para ésta.

García (2010) considera que para lograr que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo, la empresa debe prestar atención a sus necesidades, tratarlo de manera respetuosa. Rodríguez et al. (2010) añade otros elementos, el salario justo, condiciones de trabajo adecuadas y que sus jefes sean amigables, comprensible de tal manera el trabajador se sienta contento en el lugar que labora.

El tener al empleado satisfecho, aporta muchos beneficios para la empresa, ya que según Gargallo (2008) una empresa que no tiene satisfecho a su trabajador, ésta no alcanzará competitividad ni en el producto ni en el servicio. Por otra parte Aguilar et al. (1989) consideran que un trabajador satisfecho, es más productivo, Amozorrutia (2007) concuerda con lo anterior, pero añade que la satisfacción también impacta en el rendimiento del trabajador, clima laboral, disminución de ausentismo, rotación del personal dado que si un trabajador está insatisfecho, éste faltará más a su trabajo con la posibilidad que renuncie.

Finalmente Álvarez et al.(2014) menciona que un trabajador satisfecho se sentirá más comprometido con la organización logrando, que a lo que el trabajador podrá realizar su trabajo con mayor eficiencia y calidad, respondiendo oportunamente a las necesidades de la organización (García, 2010).

### 2.2.3.5 Instrumento de medición de la Satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral existen múltiples instrumentos, entre los cuales se encuentran los siguientes: la “Escala de satisfacción laboral de Lima, Vala y Monteiro (1994)” conformada 8 por ítems fue utilizado por Orgambidez, Moura, & Almeida (2017); por otro lado el “Índice General de la Satisfacción Laboral (IJS, Brayfield y Rothe, 1951)” compuesto por 18 reactivos fue empleado por Amozorrutia (2007); por otra parte el “Cuestionario de Chiang et al., 2008” conformado por 41 ítems fue usado por Chiang & Ojeda (2013); por ultimo para el presente trabajo se empleó el “cuestionario S 10/12 de satisfacción en el trabajo” creado por Meliá & Peiró (1998) conformado por 12 ítems, dado que es el instrumento que más idóneo para analizar la satisfacción con respecto a los factores internos y externos de la organización.

*Tabla 3.*

*Autores que utilizaron el cuestionario de Satisfacción Laboral S 10/12*

Cuestionario de Satisfacción laboral S 10/12	
Solano (2010)	X
Orgambidez, Pérez, & Borrego (2015)	X
Álvarez et al. (2014)	X

Orgambídez, Borrego, & Mendoza (2014)	X
Bravo & Jiménez (2011)	X
García, Llor, León, & Ruiz (2006)	X
López, Vázquez, & Montes (2010)	X
Jiménez & Cubillos (2010)	X
Pérez & Alcover (2011)	X
Paterna & Martínez (2002)	X

Fuente: Elaboración Propia

## 2.3 Marco conceptual

### 2.3.1 El *engagement*

El *engagement* se constituye en un constructo motivacional relacionado con el trabajo que consigue el funcionamiento óptimo del ser humano y la calidad de vida, logrando un efecto positivo sobre el compromiso organizacional, un desempeño elevado y calidad de servicio mediante el vigor, la dedicación y la absorción.

#### Vigor

El vigor se caracteriza por altos niveles de energía física, resistencia mental, voluntad, predisposición, y deseo de invertir esfuerzos mientras se trabaja aun cuando aparecen dificultades en el camino.

#### Absorción

Considerado un componente cognitivo del *engagement* caracterizándose como la completa concentración y sensación de felicidad en relación al trabajo realizado aunada a la sensación de que el tiempo pasa con mucha rapidez lo cual hace que el trabajador tenga dificultades para desligarse de su trabajo.

#### Dedicación

La dedicación es un fuerte vínculo emocional que se exterioriza mediante altos niveles de implicación, involucramiento e identificación en el trabajo que se manifiesta por medio de sentimientos relacionados con el trabajo tales como significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y desafío.

### **2.3.2 Estrés Laboral**

El estrés laboral es un estado físico y psíquico caracterizado por la presencia de altos niveles de excitación y angustia, el cual es generado por un desajuste entre las demandas laborales y diversos aspectos tales como los recursos de los trabajadores, la capacidad de control y condiciones de trabajo.

#### **Conflicto de rol**

El conflicto de rol es cuando la persona tiene que hacer frente a demandas incompatibles entre sí, siendo estas internas y externas. Las primeras hacen referencia al conflicto entre los valores, creencias personales y los de la organización. En cuanto a las demandas externas son expectativas contradictorias entre sí pronunciadas por uno o más miembros de la empresa.

#### **Ambigüedad de rol**

Se define como la ausencia de información clara con respecto a las tareas que deben desempeñarse, así mismo es considerada como una sensación de incertidumbre por parte del trabajador, ya que desconoce lo que se espera de él.

### **2.3.3 Satisfacción laboral**

Es la relación entre la persona y su puesto de trabajo, esta puede ser externa o interna. La primera se refiere a la satisfacción del trabajador con respecto a los elementos de la organización (jornada laboral, remuneración, entre otros). La satisfacción interna está relacionada al contenido de la tarea.

#### *Satisfacción con los superiores*

Se conceptualiza como la satisfacción que tiene el trabajador en relación a la supervisión ejercida sobre él.

*Satisfacción con el ambiente físico*

Hace referencia a la satisfacción del trabajador hacia la ergonomía y seguridad de su centro laboral.

*Satisfacción con las prestaciones percibidas*

Es la satisfacción del empleado con respecto al sueldo y recompensas recibidas de Parte de su organización.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de estudio

Este trabajo de investigación es de tipo correlacional-causal porque pretende determinar vinculación causal entre el estrés y la satisfacción laboral, así como el rol del *engagement* como variable interviniente.

#### 3.2 Diseño de investigación

Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipuló la variable de estudio durante la investigación. Es de corte transaccional o transversal porque se tomaron los datos en un solo momento.

#### 3.3 Hipótesis y variables

##### 3.3.1 Hipótesis principal

El *engagement* tiene un efecto mediador en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

##### 3.3.2 Hipótesis Específicas

H1: Existen diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H2: El estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H3: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H4: El estrés laboral se relaciona negativamente con el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H5: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones del *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H6: El *engagement* se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

H7: Las dimensiones del *engagement* se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

### 3.4 Identificación de las variables

- **Variable dependiente**

*Satisfacción laboral*

Dimensiones

- Satisfacción con los superiores
- Satisfacción con el ambiente físico.
- Satisfacción con las prestaciones percibidas.

- **Variable independiente:**

*Estrés laboral*

Dimensiones

- Conflicto de rol.
- Ambigüedad de rol

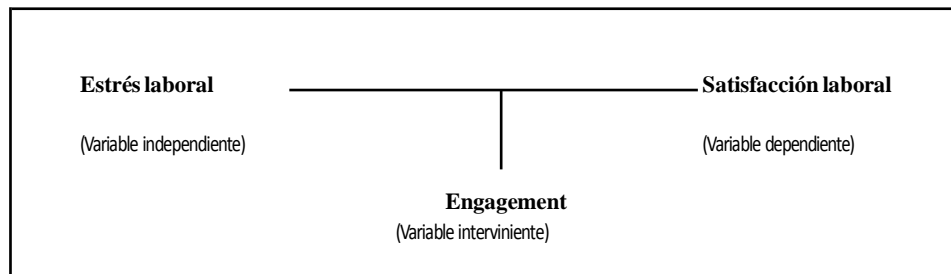
- **Variable interviniente**

*Engagement*

Dimensiones

- Vigor
- Dedicación
- Absorción

*Figura 10. Estructura con variable Interviniente*



Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista (2014, pág.113)



### 3.5 Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Definición instrumental		Definición operacional	Técnica (instrumento)	Fuente
Engagement	Vigor	1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	Las repuestas a estas preguntas se validaran de acuerdo a la escala de Likert: 0=Nunca, ninguna vez; 1=casi nunca, pocas veces al año; 2=algunas veces, una vez al mes o menos; 3=regularmente, pocas veces al mes; 4=bastante veces, una vez por semana; 5=casi siempre, pocas veces por semana; 6=siempre, todos los días.	Encuesta de bienestar y trabajo (UWES)	Trabajadores del área logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo
		2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.			
		3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir al trabajo.			
		4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.			
		5	Soy muy persistente en mi trabajo.			
		6	Incluso cuando las cosas no van bien continúo trabajando.			
	Dedicación	7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.			
		8	Estoy entusiasmado con mi trabajo.			
		9	Mi trabajo me inspira.			
		10	Estoy orgulloso del trabajo que hago.			
		11	Tengo retos en mi trabajo.			
	Absorción	12	El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando.			
		13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mí alrededor.			
		14	Soy feliz cuando estoy inmerso en mi trabajo.			
		15	Me apasiona mi trabajo.			
		16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.			
Satisfacción laboral	Satisfacción con el ambiente de trabajo	1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	Las repuestas a estas preguntas se validaran de acuerdo a la escala de Likert:	Encuesta S10/12 de satisfacción laboral	
		2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.			
		3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.			
		4	La temperatura de su local de trabajo.			
	Satisfacción con los superiores	5	Las relaciones personales con sus superiores.	1= Muy Insatisfecho 2= Bastante Insatisfecho 3= Algo insatisfecho 4 =	Mansilla (2011)	
		6	La supervisión que ejercen sobre usted.			
		7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.			

		8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	Indiferente		
		9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.	satisfecho, 5= Algo Satisfecho 6= Bastante Satisfecho 7=muy satisfecho		
		10	El apoyo que recibe de sus superiores.			
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.			
		12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.			
Estrés laboral	Ambigüedad de rol	1	Soy consciente del nivel de autoridad que tengo.	En el número elegido del 1 al 7, desde 1: "no lo describe en absoluto" hasta 7: "lo describe perfectamente"	Para medir el estrés de rol fue usada la traducción de Peiró, Meliá, Torres y Zurriaga (1986) del cuestionario de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970).  Solano (2011)	Trabajadores del área logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo
		2	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.			
		3	Organizo mi tiempo correctamente.			
		4	Sé exactamente qué se espera de mí.			
		5	Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.			
	Conflictividad de rol	6	Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.			
		7	Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.			
		8	Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.			
		9	Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.			
		10	Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.			
		11	Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas.			
		12	Trabajo en cosas innecesarias.			

### **3.6. Población y técnicas de investigación**

#### **3.6.1 Delimitación espacial y temporal**

La investigación se realizó en una empresa industrial de alimentos de consumo masivo ubicado en la Av. Elmer Faucett Nro. S/N (Av. Elmer Faucett esquina calle Clorox) provincia Constitucional del Callao- Callao.

#### **3.6.2 Definición de la población y muestra**

La técnica utilizada para la selección de la muestra fue por conveniencia (no probabilística), que consiste en “muestras disponibles a las cuales se tiene acceso” (Battaglia, 2008). Se seleccionaron 130 trabajadores de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo.

Criterios

Criterios de inclusión

- Operarios,
- Antigüedad mínimo 6 meses
- Supervisores
- Líderes de Turno

Criterios de exclusión

- Personal con cargos gerenciales.
- Practicantes
- Personal de limpieza, mantenimiento y seguridad.

### **3.7. Instrumentos de investigación**

Para la presente investigación se utilizarán tres cuestionarios, que a continuación serán descritos.

#### **3.7.1 Diseño de instrumentos**

El cuestionario Utrecht Work Engagement (UWES) fue creado por Schaufeli & Bakker (2003) citado por Benevides, Fraiz, & Porto (2011). Este cuestionario consta de tres dimensiones vigor (6 Ítems), dedicación (5 Ítems), y absorción (6 Ítems). Presenta una escala de Likert de 7 puntos; siempre = 6, Casi siempre = 5, Bastantes veces = 4,

Regularmente = 3, Algunas veces = 2, Casi Nunca=1, Nunca=0. El instrumento UWES utilizado por Orgambidez et al., (2015) aplicado a profesionales de diversas ocupaciones. A partir de la validación por juicio de expertos se eliminó un ítem de la dimensión de absorción (ver en el punto 3.8 Validez y confiabilidad de instrumentos).

En cuanto al cuestionario del estrés laboral se ha utilizado la adaptación española (Mansilla, 2011) de la escala de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970). Este cuestionario consta de dos dimensiones conflicto de rol (5 ítems) y ambigüedad de rol (8 ítems), presenta una escala de Likert del 1 al 7, desde 1=No lo describe en absoluto hasta 7=Lo describe perfectamente. Este cuestionario ha sido utilizado en varios estudios tales como el realizado por Orgambidez et al. (2014) en trabajadores españoles. Sin embargo después de realizar análisis preliminares se vio conveniente describir las puntuaciones de la escala de Likert de la siguiente manera 1=Absolutamente en desacuerdo, 2= Fuertemente en desacuerdo, 3= En desacuerdo, 4= Indiferente, 5= De acuerdo, 6= Fuertemente en acuerdo, 7=Absolutamente de acuerdo; del mismo modo se vio apropiado eliminar un ítem de la dimensión de conflicto de rol.

Para la satisfacción laboral se ha utilizado el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de Meliá & Peiró (1998) que consta de 12 ítems, presenta una escala de Likert de 7 puntos; 1=Muy insatisfecho, 2=Bastante insatisfecho, 3=Algo insatisfecho, 4=Indiferente, 5=Algo insatisfecho, 6=Bastante satisfecho, 7= Muy satisfecho. Algunos autores como Solano (2010) lo agrupan en tres dimensiones, para efectos de este trabajo utilizaremos dicha clasificación: Satisfacción con el ambiente de trabajo (4 ítems), satisfacción con los superiores (6 ítems) y satisfacción con las prestaciones percibidas (2 ítems) . Este cuestionario fue empleado por Álvarez et al.(2014) a trabajadores de empresas públicas y privadas.

### **3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### Validación

Es preciso mencionar que para validar los instrumentos se solicitó juicio de expertos el cual fue realizado por tres magísteres quienes evaluaron claridad, coherencia y relevancia de los ítems presentados. Las sugerencias por parte de los validadores fue la eliminación de una pregunta en el instrumento de la variable *engagement* como resultado se obtuvo que, de nuestro instrumento de 17 preguntas se eliminó 1, dando como resultado la diferencia de la misma, Así mismo para el instrumento de estrés laboral que constaba de 13 preguntas se eliminó una por ser redundante. Finalmente, en cuanto al cuestionario de satisfacción laboral, las sugerencias se realizaron solo en la parte de redacción.

## Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados en este trabajo de investigación fue realizada mediante el proceso de una prueba piloto, a través de los coeficientes del Alpha de Cronbach y la prueba de KMO (kaiser-meyer-olkin). El análisis se efectuó a partir de los datos tomados mediante la aplicación de los instrumentos a 70 trabajadores del Contac Center Atento Perú, ubicado en la Molina.

### Instrumento de *engagement*

#### Alpha de Cronbach

Este análisis de confiabilidad se realiza a nivel de instrumento, por dimensiones y preguntas (items).

Tabla 4.

*Prueba de confiabilidad del instrumento engagement*

Alfa de Cronbach	N de elementos	N
.899	16	70

En la Tabla 4 se muestra el coeficiente de confiabilidad del instrumento (escala) que mide el nivel de *engagement*. Mediante el Alpha de Cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,899, demostrándose una consistencia interna aceptable

Tabla 5.

*Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems)*

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1V	.650	.890
P2V	.670	.890
P3V	.473	.897
P4V	.459	.898
P5V	.591	.893
P6V	.417	.898
P7D	.637	.891
P8D	.763	.887
P9D	.739	.887
P10D	.612	.892
P11D	.533	.895
P12A	.421	.898
P13A	.330	.902
P14A	.716	.888
P15A	.725	.888
P16A	.474	.899

En la Tabla 5 se presenta el análisis de correlaciones del total de los ítems del instrumento. Se observa que los ítems mantienen una correlación aceptable (>0.3) lo cual indica que existe una buena consistencia.

Tabla 6.

*Prueba de confiabilidad por dimensiones de engagement*

Dimensiones del <i>Engagement</i>	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Vigor	0,741	6
Dedicación	0,858	5
Absorción	0,752	5

<i>Engagement</i>	0,899	16
-------------------	-------	----

En la Tabla 6 se observa el análisis de fiabilidad para la escala de medición por dimensiones del *Engagement*. Mediante el Alpha de Cronbach se obtuvo para las dimensiones de vigor, dedicación y absorción, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.741, 0.858 y 0,752 respectivamente lo cual refleja una consistencia aceptable.

*Prueba de KMO*

*Tabla 7.*

*Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento de engagement*

Variable	Medida de adecuación de la muestra (KMO)	Test de esfericidad de Bartlett
<i>Engagement</i>	0.831	0.0000

En la Tabla 7 se muestra el análisis factorial de constructo del instrumento de *engagement*. Mediante la prueba KMO se obtuvo un índice 0.831, cumpliendo con la condición de ser mayor o igual a 0,5. Mediante el test de Barlet se obtuvo un índice 0.00, menor al nivel de significancia de 0,05. Ambas pruebas demuestran que la validez del constructo *engagement* a través de la correlación de ítems, es consistente.

Instrumento de estrés laboral

*Tabla 8.*

*Prueba de confiabilidad del instrumento de estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos	N
.786	12	70

En la Tabla 8 se muestra el coeficiente confiabilidad del instrumento (escala) que mide el nivel de *Estrés* laboral a través de la prueba piloto. Mediante el alpha de cronbach se obtuvo un coeficiente de e 0,786. Lo cual refleja una consistencia interna aceptada.

Tabla 9.

Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems) de estrés laboral

	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P17EA	.448	.769
P18EA	.381	.776
P19EA	.196	.791
P20EA	.365	.777
P21EA	.491	.768
P22EC	.476	.766
P23EC	.341	.781
P24EC	.446	.769
P25EC	.576	.754
P26EC	.437	.770
P27EC	.588	.752
P28EC	.391	.775

En la tabla 9 se presenta el análisis de correlaciones del total de los ítems del instrumento. Se observa que los ítems mantienen una correlación aceptable (>0.3) lo cual indica que existe buena consistencia.

Tabla 10.

Prueba de confiabilidad por dimensiones de estrés laboral

Dimensiones del estrés laboral	Alfa de Cronbach	Nº de ítems
Ambigüedad de rol	0,755	5
Conflicto de rol	0,774	7
<i>Estrés laboral</i>	0,786	12

En la Tabla 10 se observa el análisis de fiabilidad para la escala de medición por dimensiones del *estrés* laboral. Mediante el alpha de Cronbach se obtuvo para las



dimensiones de ambigüedad de rol y conflicto de rol, obteniéndose un alfa de cronbach de 0,755 y 0,774 respectivamente lo cual refleja una consistencia aceptable.

**Prueba KMO**

Tabla 11.

*Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento de estrés laboral*

Variable	Medida de adecuación de la muestra (KMO)	Test de esfericidad de Bartlett
Estrés laboral	0.642	0.0000

En la Tabla 11 se muestra el análisis factorial de constructo del instrumento de estrés laboral. Mediante la prueba KMO se obtuvo un índice 0.642, cumpliendo con la condición de ser mayor o igual a 0,5. Mediante el test de Barlet se obtuvo un índice 0.00, menor al nivel de significancia de 0,05. Ambas pruebas demuestran que la validez del constructo estrés laboral a través de la correlación de ítems, es consistente.

Instrumento de satisfacción laboral

Tabla 12.

*Prueba de confiabilidad del instrumento Satisfacción Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos	N
.935	12	70

En la Tabla 12 se muestra el coeficiente confiabilidad del instrumento (escala) que mide el nivel de *Satisfacción laboral* a través de la prueba piloto. Mediante el alpha de cronbach se obtuvo un coeficiente de 0,935. Lo cual refleja una alta consistencia interna aceptada.

Tabla 13.

Prueba de confiabilidad por preguntas (ítems) de satisfacción laboral

	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P29S	.599	.933
P30S	.749	.928
P31S	.746	.928
P32S	.680	.931
P33S	.729	.929
P34S	.765	.927
P35S	.735	.928
P36S	.707	.929
P37S	.614	.933
P38S	.707	.929
P39S	.757	.928
P40S	.795	.926

En la tabla 13 se presenta el análisis de correlaciones del total de los ítems del instrumento. Se observa que los ítems mantienen una correlación aceptable ( $>0.3$ ) lo cual indica que existe una excelente consistencia.

#### **Prueba KMO**

Tabla 14.

Análisis factorial para la validez de constructo del instrumento satisfacción laboral

Variable	Medida de adecuación de la muestra (KMO)	Test de esfericidad de Bartlett
Satisfacción laboral	0.848	0.0000

En la Tabla 14 se muestra el análisis factorial de constructo del instrumento de *satisfacción laboral*. Mediante la prueba KMO se obtuvo un índice 0.848, cumpliendo con la condición de ser mayor o igual a 0,5. Mediante el test de Barlet se obtuvo un índice 0.00, menor al nivel de significancia de 0,05. Ambas pruebas demuestran que la validez del constructo satisfacción laboral a través de la correlación de ítems, es consistente.

## **3.8 Procesamiento de los datos**

### **3.8.1 Técnicas de recolección de datos**

Se realizó una encuesta en la que se utilizó los instrumentos que miden las variables *engagement*, estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de alimentos de consumo masivo del Callao. Para poder recopilar la información, primero se solicitó los permisos necesarios (ver Anexo 7). Después de obtener el permiso correspondiente, se procedió a programar las fechas y solicitar los ambientes requeridos; luego se procedió a encuestar a los trabajadores, para ello se les reunió en grupos de 20 personas con una duración de 7 minutos. El periodo de recolección de todos los datos fue de 15 días.

### **3.8.2 Técnicas para el procesamiento de datos**

Las encuestas fueron vaciadas a una base de datos, utilizando el programa informático office Excel para registrar los datos correspondientes a los ítems que miden las variables y dimensiones de estudio. También se realizó la limpieza de datos antes del análisis estadístico. Seguidamente para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 23. Para analizar los resultados utilizaron métodos de estadística descriptiva, prueba de correlación de Rho de spearman, finalmente para realizar el análisis SEM se usó el programa AMOS 23.0.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 4.1 Resultados

En este capítulo se presenta el análisis y la interpretación de los resultados. Se detalla la información sociodemográfica y socio-laboral, seguidamente se presentan los resultados descriptivos de las variables, baremación, seguidamente se efectuará el análisis de ecuaciones estructurales del objetivo principal de estudio, finalmente se presentara las correlaciones entre las variables de estudio.

##### 4.1.1 Información sociodemográfica

*Tabla 15.*

*Características generales de los participantes del estudio*

<b>Características</b>	<b>Categorías</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Género	Femenino	56	43,1
	Masculino	74	56,9
Profesión u oficio	Administrador	3	2,3
	Auxiliar de almacén	120	92,3
	Jefe de almacén	1	0,8
	Líder de turno	3	2,3
	Otros	3	2,3
	Nº de años que trabaja	0-1	47
	1-5	60	46,2
	6-10	21	16,2
	11-15	2	1,5
	16-a más	0	0,0
Condición laboral	Contratado	120	92,3
	Contratado indefinido	6	4,6
	Otros	4	3,1
Región de procedencia	Costa	127	97,7
	Sierra	3	2,3
	Selva	0	0,0

En la tabla 15 se describen las características generales de los participantes del estudio. Los datos muestran que hay una mayor presencia de trabajadores hombres (56,9%) respecto a las mujeres (43,1%). Así mismo, la mayoría de trabajadores (92%) cumplen una función de auxiliares de almacén. La antigüedad laboral en la empresa está distribuida en cinco categorías, donde solamente el 1,5% trabaja más de 10 años, en tanto que el 16,2%, 46,2% y 36,2% de trabajadores tiene una permanencia laboral en la empresa entre 6-10 años, 1-5 años y menos de 1 año, respectivamente. Respecto a la condición laboral; el 92,3% tiene contrato establecido, mientras que el 4,6% mantiene una relación laboral bajo contrato indefinido. Finalmente, en relación a la procedencia, el 97,7% de trabajadores señalan su procedencia costeña y sólo un 2,3% afirma provenir de la sierra del país.

#### 4.1.2 Resultados descriptivos

Tabla 16.

*Descriptivos de los indicadores de las variables y dimensiones*

Variables y dimensiones	N	Mínimo	Máximo	Media	DE
Vigor	130	3	6	5.12	0.48
Dedicación	130	3	6	5.10	0.53
Absorción	130	3	6	5.04	0.57
<i>Engagement</i>	130	3	6	5.09	0.45
Ambigüedad de rol	130	1	4	3.07	0.70
Conflicto de rol	130	1	6	2.21	0.91
Estrés laboral	130	2	4	2.57	0.60
Satisfacción con la supervisión	130	4	7	5.81	0.53
Satisfacción con el ambiente físico	130	3	7	5.84	0.70
Satisfacción con las prestaciones	130	2	7	5.70	0.96
Satisfacción laboral	130	3	7	5.80	0.55

Nota: N = número de casos, DE = desviación estándar

En la tabla 16 se pueden observar los valores mínimos y máximos para las dimensiones y variables en estudio. Las puntuaciones en las variables y dimensiones del *engagement* y la satisfacción laboral se encuentran por encima de los 5 puntos, lo cual indica que la

tendencia es hacia arriba e interpretarse como una distribución sin normalidad. Este comportamiento no se observa claramente en las variables del estrés laboral.

### 4.1.3 Baremación

Tabla 17.

Comparación de las variables según género

		Femenino		Masculino		Totales	
<i>Engagement</i>	Bajo	24	42,9%	23	31,1%	47	36%
	Medio	25	44,6%	26	35,1%	51	39%
	Alto	7	12,5%	25	33,8%	32	25%
	Total	56	100,0%	74	100,0%	130	100%
Estrés laboral	Bajo	23	41,1%	16	21,6%	39	30%
	Medio	22	39,3%	31	41,9%	53	41%
	Alto	11	19,6%	27	36,5%	38	29%
	Total	56	100,0%	74	100,0%	130	100%
Satisfacción laboral	Bajo	7	12,5%	33	44,6%	40	31%
	Medio	32	57,1%	25	33,8%	57	44%
	Alto	17	30,4%	16	21,6%	33	25%
	Total	56	100,0%	74	100,0%	130	100%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 17 se observa que la mayoría de varones encuestados presentan niveles medios de *engagement* (35,1%), estrés laboral (41,9%) y niveles bajos de satisfacción laboral (44,6%). En cuanto a las mujeres, tienen niveles medios de *engagement* (44,6%), satisfacción laboral (57,1%) y niveles bajos de estrés laboral (41,1%). Por lo tanto se concluye que las mujeres tienen ligeramente niveles más altos de *engagement*, satisfacción laboral; mientras que los hombres tienen ligeramente niveles más altos de estrés laboral.

Tabla 18.

Niveles del *engagement* y satisfacción laboral en trabajadores con estrés alto

		Satisfacción laboral						Totales
		Bajo	Medio	Alto				
Estrés laboral Alto	+	<i>Engagement</i> Bajo	12 70,6%	4 23,5%	1 5,9%			17
		<i>Engagement</i> Medio	4 80,0%	1 20,0%	0 0,0%			5
		<i>Engagement</i> Alto	6 37,5%	5 31,3%	5 31,3%			16
		<b>Total</b>	<b>22</b> 100,0%	<b>10</b> 100,0%	<b>6</b> 100,0%			<b>38</b>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 18 se analizó los niveles de *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores con estrés laboral alto. Se observa que el 80% de trabajadores con estrés laboral alto presentan niveles medios de *engagement* y satisfacción laboral baja.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1 Prueba de normalidad

Para el análisis de correlaciones se realizó previamente un análisis de la normalidad de las variables por medio de la prueba de Kolmogorov-Smirnov los p valor obtenido fue de 0.000 menor que 0.05; por lo tanto se concluye que la distribución de los datos no presenta una distribución normal.

Tabla 19.

Prueba Kolmogorov Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Vigor	,181	121	,000
Dedicación	,172	121	,000
Absorción	,190	121	,000
<i>Engagement</i>	,185	121	,000
Ambigüedad de rol	,147	121	,000
Conflicto de rol	,224	121	,000
Estrés laboral	,157	121	,000
Satisfacción – superiores	,158	121	,000
Satisfacción – ambiente	,176	121	,000
Satisfacción – prestaciones	,143	121	,000
Satisfacción laboral	,204	121	,000

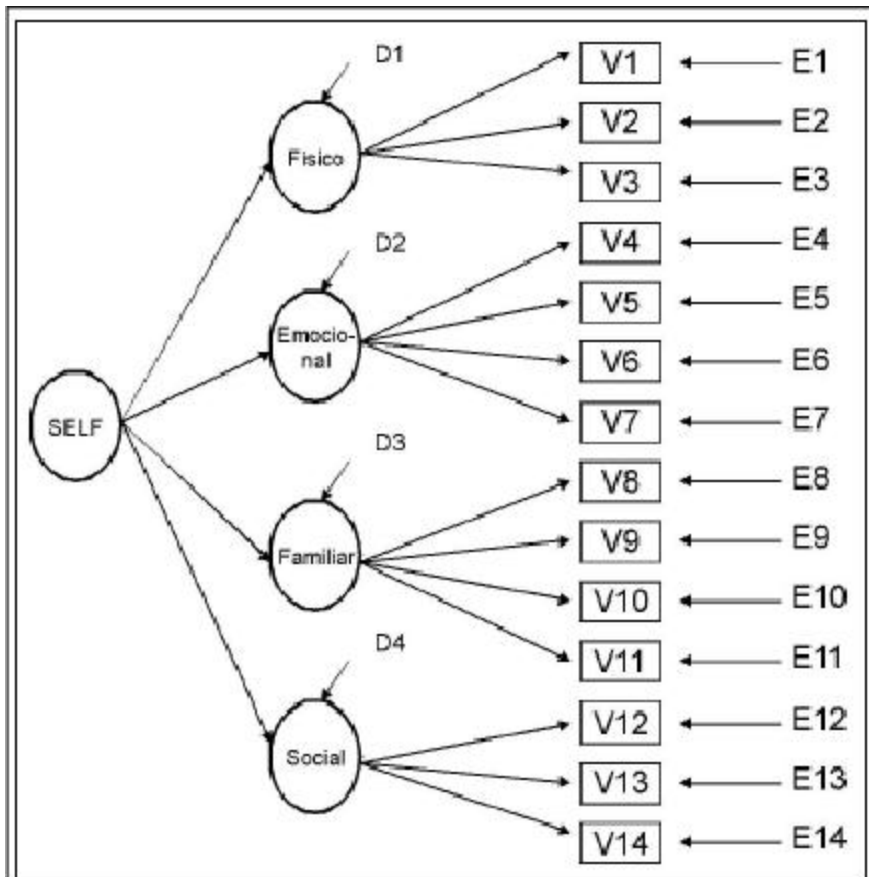
#### 4.2.2 Hipótesis general

El análisis de relaciones entre variables se realiza por lo general a través de correlaciones lineales o no lineales. Cuando se trata de explicar la respuesta de una variable (Y) en función a otra variable predictora (X), es común un análisis de regresión lineal, bajo el supuesto que ambas variables presentan una distribución normal. Pero si se tiene una situación más compleja donde se analiza la relación entre dos variables considerando una variable interviniente, se necesita más de una ecuación para describir la estructura de las relaciones.

En este estudio se recurre a un análisis estadístico bajo la modelación de ecuaciones estructurales (SEM) con factor de segundo orden (Figura 11) para verificar el rol mediador del *engagement* en la relación del estrés y la satisfacción laboral. Así mismo se usó el modelo de medición reflexiva (Figura 12).

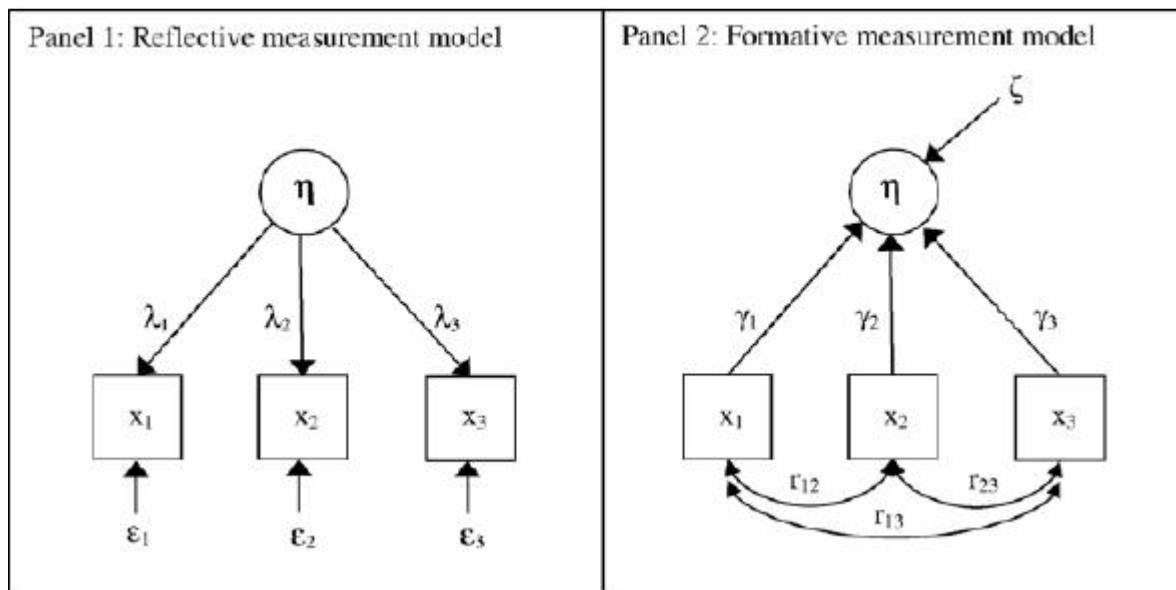


Figura 11. Modelo estructural de segundo orden



Fuente: Herrero (2010, pag.292)

Figura 12. Modelos de ecuaciones estructurales



Fuente: Diamantopoulos et al.(2008, pag.1205)

Los modelos de ecuaciones estructurales se usan para probar el ajuste de diferentes modelos donde existe una mayor predicción de una variable o la influencia que ejercen un conjunto de variables (variables exógenas) sobre otra (variable endógena). Existen diferentes programas informáticos que sirven para realizar este análisis estadístico con modelos de ecuaciones estructurales; en este estudio se usó AMOS 23.0

*Figura 13. Diferencias técnicas entre SEM y SEM-PLS*

SEM (Karl Jöreskog)	SEM-PLS (Herman Wold)
Orientado a la causalidad	Orientado a la predicción
Basado en Covarianzas	Basado en Componentes
Muestra grande 100-200 sujetos	Muestra pequeñas menos de 100 sujetos
Software más difundido	Software menos difundido
Algoritmo con propiedades bien conocidas	Algoritmo heurístico (mayor simplicidad)
Posibilidad de imponer restricciones de valores	No existe
Número reducido de variables	Gran conjunto de variables
Con fundamentación teórica	Sin fundamentación teórica
Consistencia asegurada si se cumplen las hipótesis	Consistencia asegurada si el tamaño muestral es grande
Confirmar una teoría basada en la realidad	Explorar la realidad por un desconocimiento previo
Indicadores reflectivos (e. g., actitudes)	Indicadores reflectivos y formativos (e. g., nivel de ingresos)
Relaciones recursivas y no recursivas (bidireccionales)	Relaciones recursivas (unidireccionales)
Variables cuantitativas	Variables medidas por cualquier nivel de medición*

\* Wold (1985) y Fornell y Bookstein (1982).  
Fuente: elaboración propia.

Fuente: Salgado & Espejel (2016, pag.90)

Para evaluar los modelos se utilizaron los índices de ajuste en términos absolutos e incrementales propuestos por Hoyle y Panter (1995), incluyendo la relación  $X^2/df$  y el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA); donde un valor en la relación de  $X^2/df$  por debajo de 3 indica un ajuste adecuado y un RMSEA por debajo de 0.05 indica un buen ajuste.

Figura 14. Criterios de referencias para los estadísticos de bondad de ajuste

Estadístico	Abreviatura	Criterio
Ajuste absoluto		
Chi-cuadrado	X <sup>2</sup>	Significación > 0.05
Razón Chi-cuadrado	x <sup>2</sup> /gl	Menor que 3
Grados de libertad		
Ajuste Comparativo		
Índice de bondad de ajuste Comparativo	CFI	>= 0.90
Índice de Tucker-Lewis	TLI	>= 0.90
Índice de ajuste normalizado	NFI	> 0.90
Ajuste parsimonioso	NFI	
Corregido por parsimonia	PNFI	Próximo a 1
Otros		
Índice de bondad de ajuste	GFI	>= 0.90
índice de bondad de ajuste corregido	AGFI	>= 0.90
Raíz del residuo cuadrático promedio	RMR	Próximo a 0
Raíz del residuo cuadrático promedio de aproximación	RMSEA	<= 0.05

Fuente: Elaboración propia

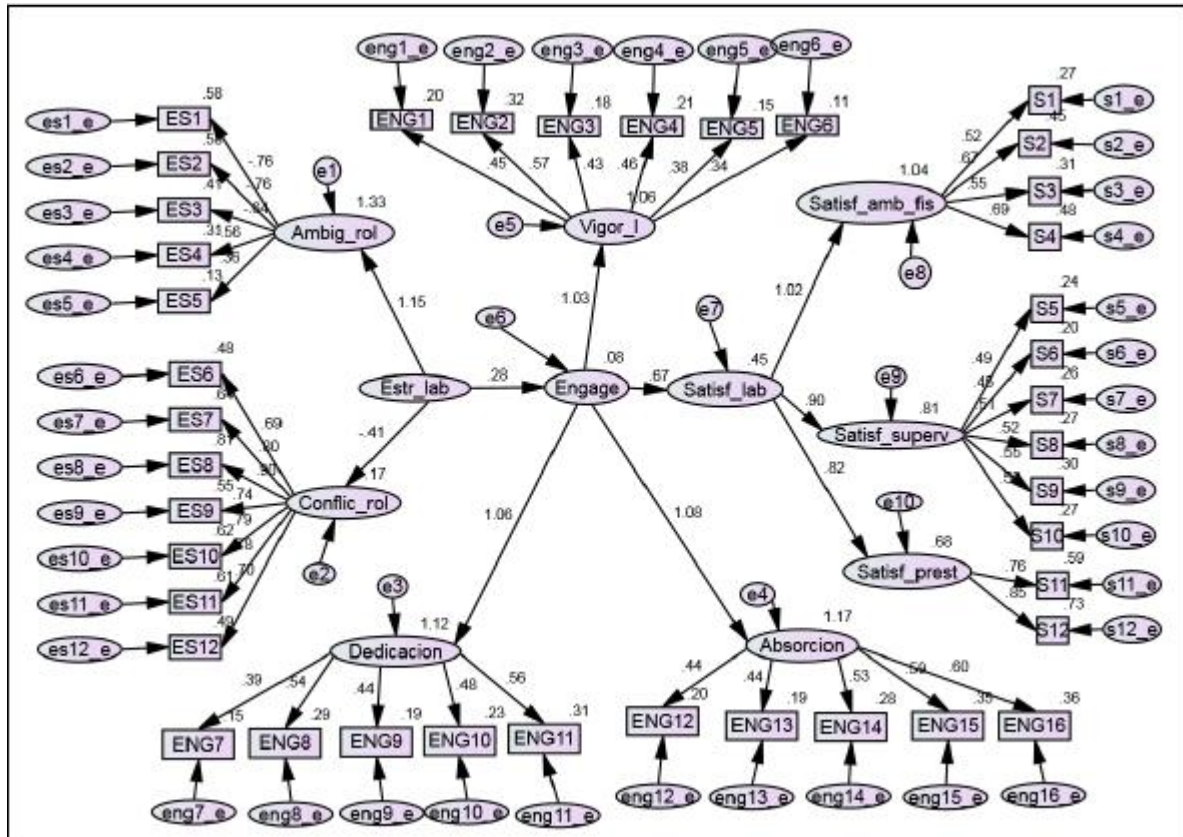
En base estos criterios de ajuste, se procedió a identificar el modelo estructural que responde mejor a la siguiente hipótesis:

Ho: El estrés laboral y la satisfacción laboral no están mediados por el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: El estrés laboral y la satisfacción laboral están mediados por el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

En el modelo 1 (Figura 15) se observa que el *engagement* no cumple un rol mediador del efecto del estrés laboral sobre la satisfacción laboral debido a que el *engagement* y el estrés laboral no presentan una relación significativa ( $p > 0.05$ ). Además, los indicadores absolutos e incrementales presentan un valor de  $X^2 = 1293.083$  ( $gl = 730$ ),  $X^2/gl = 1.77$ ,  $CFI = 0.708$ ,  $TLI = 0.689$ ,  $PNFI = 0.490$  y  $RMSEA = 0.080$ ; por lo tanto se considera que el modelo tiene un ajuste inadecuado.

Figura 15. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el efecto mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral

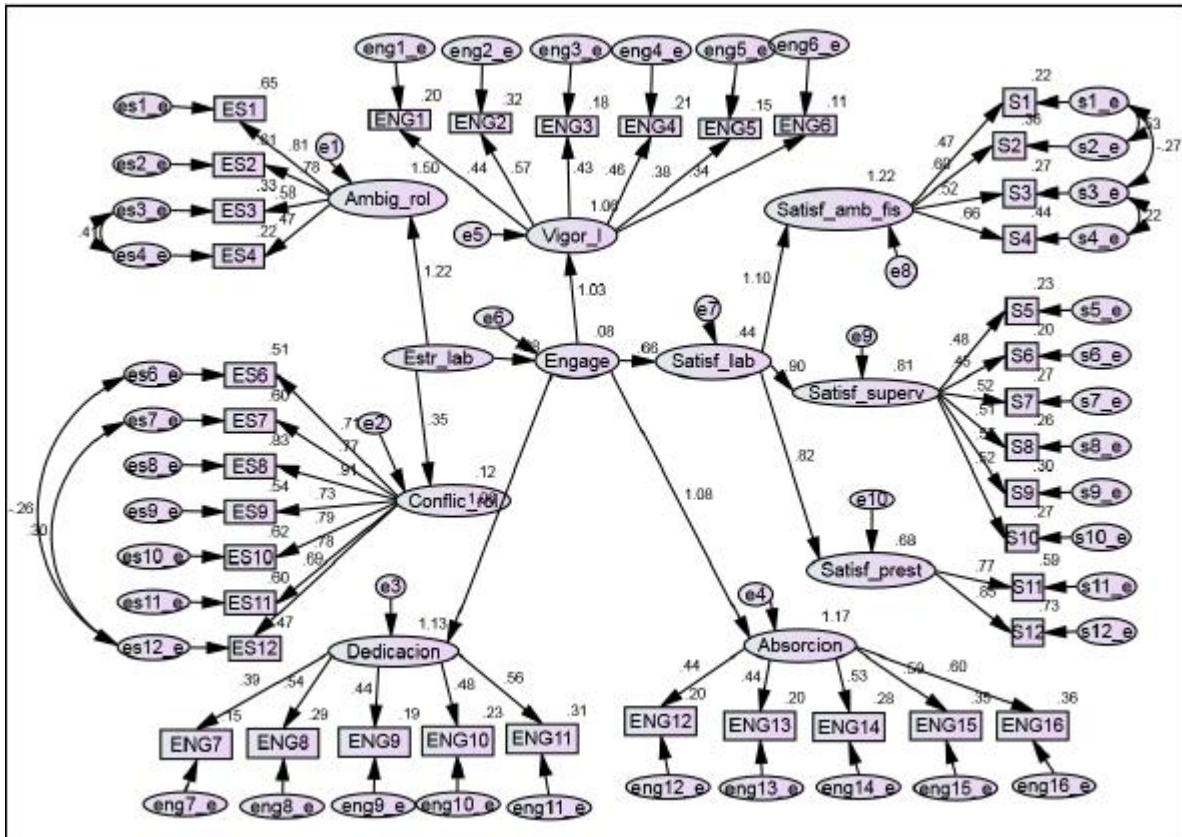


Nota:  $X^2 = 1293.083$  (gl = 730),  $X^2/gl = 1.77$ , CFI = 0.708, TLI = 0.689, PNFI = 0.490 y RMSEA = 0.080.

Con el objetivo de mejorar los índices de ajuste; por un lado, se eliminaron 9 registros que se consideraron atípicos (23, 108, 113, 46, 121, 11, 14, 64 y 93) por tener una significación por debajo de 0.01; por otro lado, se realizaron correlaciones entre errores de los ítems en las dimensiones del estrés laboral y en una dimensión de la satisfacción laboral,

En el modelo 2 (Figura 16) se observa que el valor de chi cuadrado disminuye y el índice de RMSEA = 0.064, la significación sigue siendo bastante pequeña. Además, este modelo presenta un ajuste inadecuado debido a que los índices de incremento (CFI = 0.811, TLI = 0.795) no superan el umbral establecido (0.90).

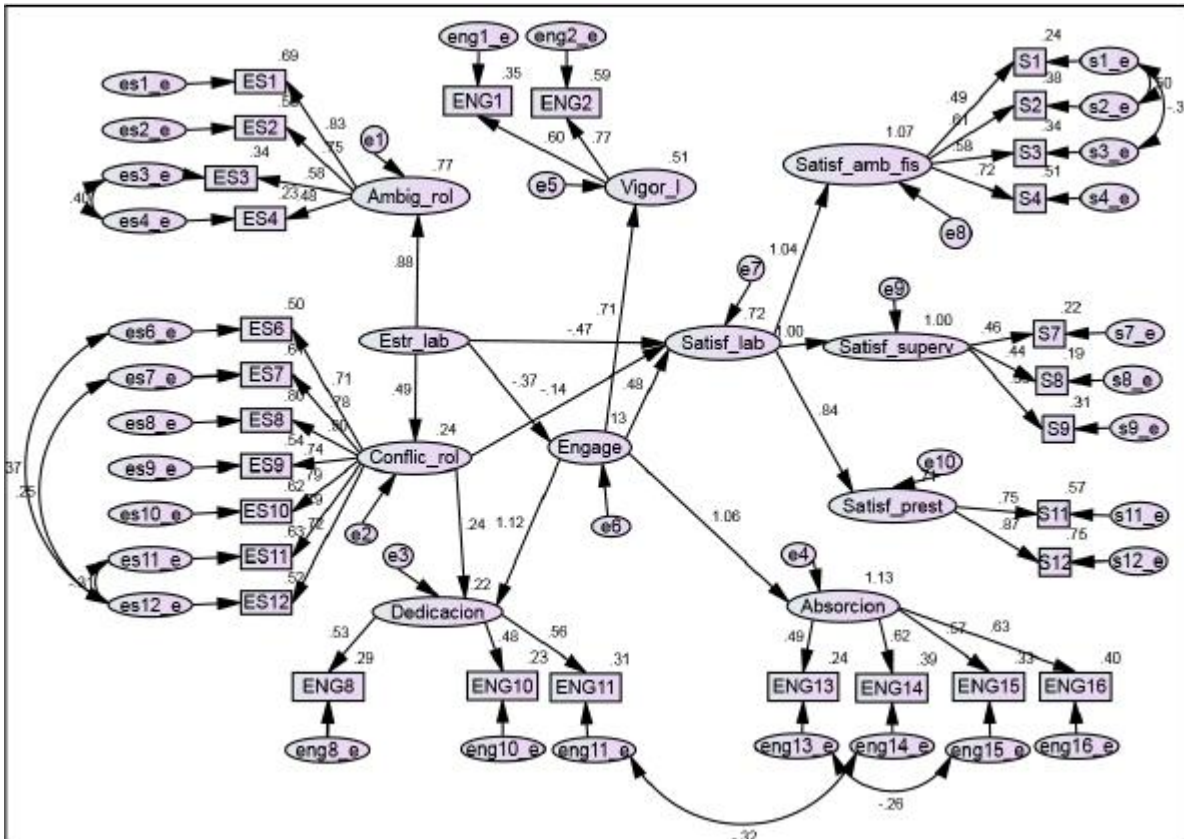
Figura 16. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral



$X^2 = 1022.681$ ,  $gl = 686$ ,  $X^2/gl = 1.49$ ,  $p = 0.000$ ,  $CFI = 0.811$ ,  $TLI = 0.795$ ,  $PNFI = 0.550$ ,  $RMSEA = 0.064$

En el modelo 3 (Figura 17) se puede observar un mejor ajuste en los índices absolutos y de incremento. El valor de chi cuadrado es de 437.688, el cual es menor que en los modelos anteriores y también disminuye el  $RMSEA = 0.044$ . Los índices de incremento superan el umbral establecido (0.90). Así mismo, se comprueba la hipótesis de que el *engagement* tiene un efecto mediador en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. Sin embargo, este modelo tiene limitaciones debido a que el modelo ha resultado significativo ( $p < 0.05$ ) y porque se han eliminado 11 ítems del modelo: 7 ítems del *engagement* (ítems 3-7, 9 y 12), el ítem 5 del estrés laboral y 3 ítems de la satisfacción laboral (ítems 5, 6 y 10).

Figura 17. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral

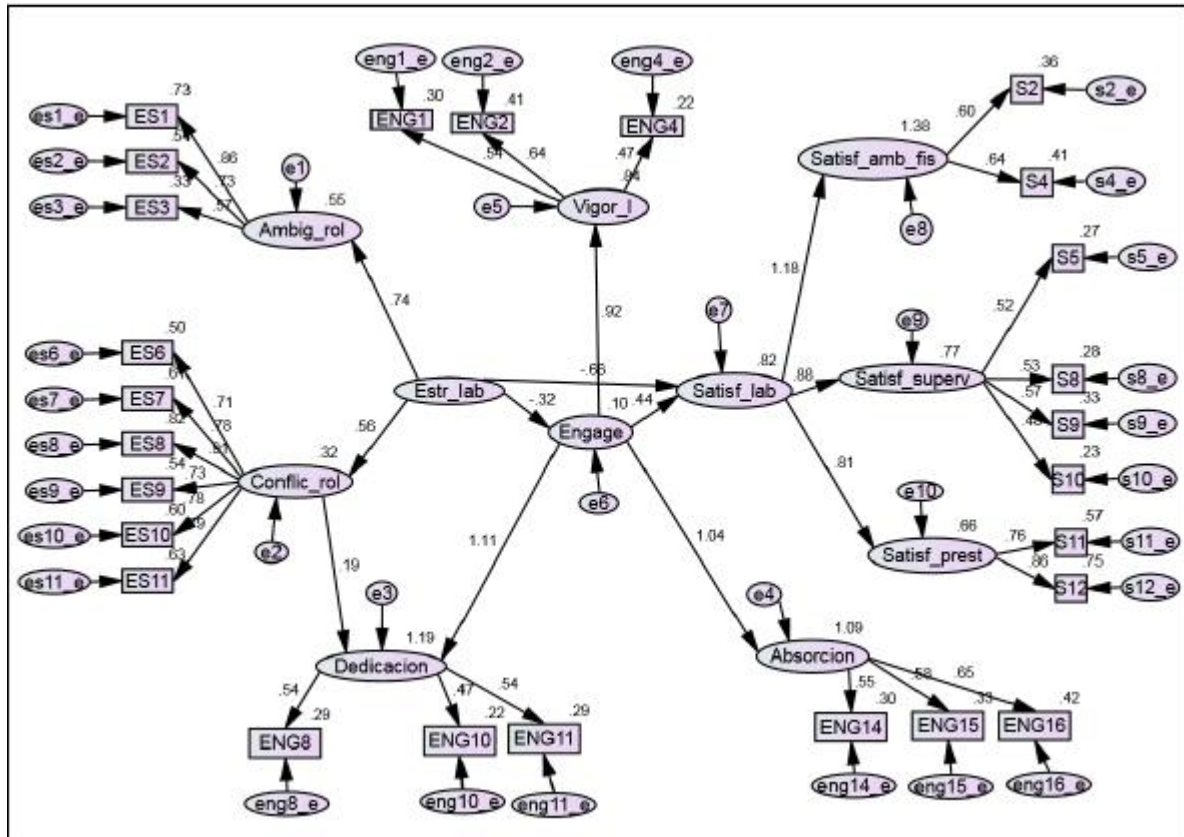


$X^2 = 1022.681$ ,  $gl = 686$ ,  $X^2/gl = 1.49$ ,  $p = 0.000$ ,  $CFI = 0.811$ ,  $TLI = 0.795$ ,  $PNFI = 0.550$ ,  $RMSEA = 0.064$

En el modelo 4 (Figura 18) se presenta un mejor ajuste de los índices absolutos y de incremento que los anteriores modelos. En este modelo también se asume la hipótesis de que el *engagement* tiene un efecto mediador en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. El valor chi cuadrado es de 386.895 ( $p < 0.05$ ) y un índice de  $X^2/gl = 1.34$  con una significación de 0.000 y un  $RMSEA = 0.054$ . Al igual que el modelo anterior, presenta índices de incremento por encima del umbral establecido (0.90) pero se han eliminado muchos más ítems (13 ítems).



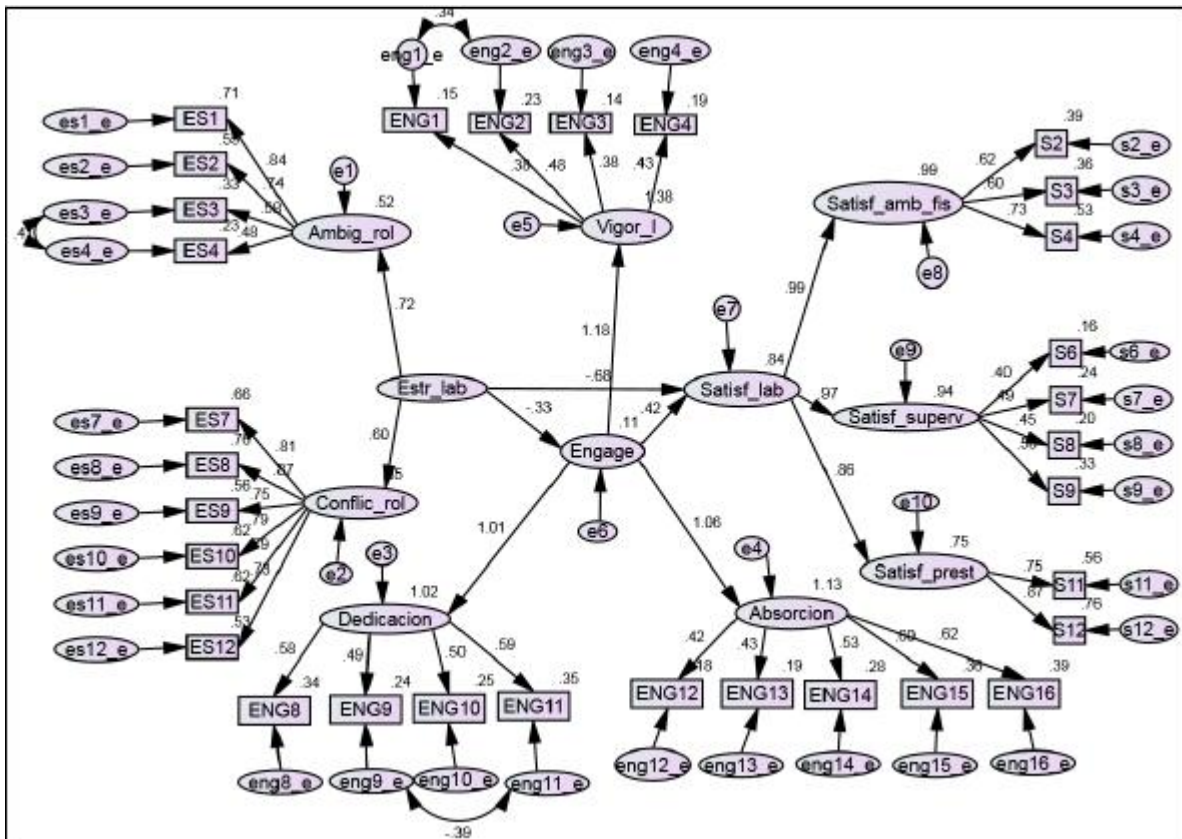
Figura 18. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral



$X^2 = 1022.681$ ,  $gl = 686$ ,  $X^2/gl = 1.49$ ,  $p = 0.000$ ,  $CFI = 0.811$ ,  $TLI = 0.795$ ,  $PNFI = 0.550$ ,  $RMSEA = 0.064$

En este último modelo (Figura 19) se puede observar que se han eliminado 8 ítems: 2 ítems del estrés laboral (ítems 5 y 6), 3 ítems del *engagement* (ítems 5-7) y 3 ítems de la satisfacción laboral (ítems 1, 5 y 10). Presenta un chi cuadrado = 548.354 ( $p < 0.05$ ) el índice  $X^2/gl = 1.21$ , que indica un ajuste adecuado porque el valor que se encuentra por debajo de 3 y un  $RMSEA = 0.043$ , que indica que existe un ajuste adecuado. Los índices  $CFI = 0.927$  y  $TLI = 0.919$ , superan el nivel de 0.90 indicando que hay un ajuste adecuado. El  $PNFI$  es de 0.637, indicando que el modelo es razonablemente parsimonioso. Además, se comprueba la hipótesis de que el *engagement* tiene un efecto mediador en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral.

Figura 19. Modelo de ecuaciones estructurales para analizar el papel mediador del engagement en la relación del estrés y la satisfacción laboral



$X^2 = 548.354$ ,  $gl = 450$ ,  $X^2/gl = 1.22$ ,  $p = 0.001$ ,  $CFI = 0.927$ ,  $TLI = 0.919$ ,  $PNFI = 0.637$ ,  $RMSEA = 0.043$

En este sentido, el modelo 5 es el que presenta mejor estructura en comparación a los cuatro modelos anteriores (ver Tabla 19). Además este modelo se optimiza cuando se analizan las correlaciones entre los errores de los ítems 1 y 2 del *engagement*, los ítems 9 y 11 del *engagement* y los ítems 3 y 4 del estrés laboral. Por lo que se concluye que el *engagement* cumple un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, puesto que cumple con los parámetros establecidos.



Tabla 20.

Iteraciones de índices de ajuste de cinco modelos de medida

Modelo	X2	Gl	X2/gl	P	CFI	TLI	PNFI	RMSEA
1	1293.083	730	1.77	0.000	0.708	0.689	0.490	0.080
2	1022.681	686	1.49	0.000	0.811	0.795	0.550	0.064
3	437.688	356	1.23	0.002	0.942	0.934	0.665	0.044
4	386.895	287	1.35	0.000	0.913	0.902	0.652	0.054
5	548.354	450	1.22	0.001	0.927	0.919	0.637	0.043

### 4.2.3 Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

Ho: No existen diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: Existen diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 21.

*Diferencias de género en las variables y factores del estrés laboral, engagement y satisfacción laboral*

	Femenino		Masculino		T	P	IC 95%	
	M	SD	M	SD			LI	LS
<b>Engagement</b>	5.12	.36	5.07	.51	.68	.50	-.10	.21
Vigor	5.17	.33	5.09	.56	.96	.34	-.09	.25
Dedicación	5.12	.45	5.08	.59	.43	.67	-.15	.23
Absorción	5.06	.52	5.02	.61	.36	.72	-.16	.24
<b>Estrés laboral</b>	2.46	.52	2.65	.64	-1.78	.08	-.39	.02
Ambigüedad-rol	2.99	.71	3.13	.68	-1.12	.26	-.38	.11
Conflicto-rol	2.08	.76	2.31	1.00	-1.38	.17	-.54	.10
Satisfacción laboral	5.90	.49	5.73	.58	1.75	.08	-.02	.36
Satisfacción-superiores	5.83	.50	5.79	.56	.41	.68	-.15	.23
Satisfacción-ambiente físico	6.00	.52	5.73	.79	2.18	.03	.02	.51
Satisfacción-prestaciones	5.91	.93	5.55	.97	2.16	.03	.03	.70

En la tabla 21 se muestra el análisis estadístico para las diferencias de género, para lo cual se utilizó la prueba estadística t de student a dos colas. Los resultados obtenidos muestran que no existen diferencias significativas de género entre las variables analizadas ( $p > 0.05$ ), con excepción de las dimensiones satisfacción con el ambiente físico ( $t = 2.18$ ) y satisfacción con las prestaciones ( $t = 2.16$ ), puesto que alcanzaron un valor menor que el nivel de significancia ( $p < 0.05$ ).

### **Hipótesis específica 2**

Ho: El estrés laboral no se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: El estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 22.

*Correlaciones entre el estrés laboral y la satisfacción laboral*

	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p valor	N
Estrés laboral	-,467**	,000	130

\*\*p<0.01

En la tabla 22 se observa el análisis de la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo. El cual se midió a través del coeficiente de Rho de Spearman (rho=-0.467\*\*). El p valor encontrado fue de 0.000 (p<0.01) lo que demuestra que el estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción. Concluyendo que al incrementarse el estrés laboral disminuirá la satisfacción laboral de los trabajadores.

### **Hipótesis específica 3**

Ho: Las dimensiones del estrés laboral no se relacionan negativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 23.

Correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral.

	1	2	3	4	5
1. Ambigüedad-rol	1.000				
2. Conflicto-rol	,272**	1.000			
3. Satisfacción-supervisión	-.035	-,330**	1.000		
4. Satisfacción-ambiente físico	-,383**	-,528**	,459**	1.000	
5. Satisfacción- prestaciones	-,207*	-,423**	,374**	,520**	1.000

\*p<0.05    \*\*p<0.01

En la tabla 23 se examinó las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y la satisfacción laboral, utilizando el análisis Rho de spearman. Se obtuvo como resultado que las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables son significativas con p valores menores a 0.05 (ver anexo 8), en cuanto a la relación entre satisfacción-supervisión y la ambigüedad de rol (rho= -0.035), el p valor 0.707 (p>0.05) evidenció que no existe una relación negativa y significativa.

#### Hipótesis específica 4

Ho: El estrés laboral no se relaciona negativamente con el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: El estrés laboral se relaciona negativamente con el *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 24.

Correlaciones entre el estrés laboral y el *engagement*

	Rho de Spearman	p valor	N
Estrés laboral	.030	,747	130

En la tabla 24 se presenta la relación entre el estrés laboral y el *engagement*, el resultado fue (Rho=0.030) y un p valor 0.747 ( $p > 0.05$ ), indicando que no existe una relación negativa y significativa entre estas variables. Concluyendo que el estrés laboral no afecta al *engagement* de los trabajadores, esto puede ser explicado porque estar *engaged* es una característica permanente en el tiempo.

### Hipótesis específica 5

Ho: Las dimensiones del estrés laboral no se relacionan negativamente con las dimensiones del *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones del *engagement* en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 25.

Correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del *engagement*

	1	2	3	4	5
1. Ambigüedad-rol	1.000				
2. Conflicto-rol	,272**	1.000			
3. Vigor	-.156	.143	1.000		
4. Dedicación	-.101	.172	,529**	1.000	
5. Absorción	-,245**	-.044	,567**	,535**	1.000

Nota: \*\* p < 0.01

La tabla 25 muestra las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y el *engagement*, se encontró que no existen relaciones significativas entre las dimensiones de las variables las cuales tienen p valores mayores a 0.05 (ver anexo 8); excepto entre las variables absorción y ambigüedad ( $Rho=-0.245$ ) y un p valor 0.007 ( $p<0.05$ ), mostrando que tiene una correlación negativa y altamente significativa. Se concluye que la ambigüedad de rol afecta de manera negativa a la absorción.

### Hipótesis específica 6

Ho: El *engagement* no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: El *engagement* se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 26.

Correlaciones entre *engagement* y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral		N
	Rho de Spearman	p valor	
<i>Engagement</i>	.108	,236	130

En la tabla 26 se observa la correlación entre el *engagement* y la satisfacción laboral (Rho=0.108) con un p valor 0.236 ( $p > 0.05$ ), lo que significa que no hay una relación significativa entre dichas variables, concluyendo que el *engagement* no interfiere en la satisfacción laboral.

### Hipótesis específica 7

Ho: Las dimensiones del *engagement* no se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Ha: Las dimensiones del *engagement* se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 (5%) se acepta la hipótesis nula

Si el p valor es menor a 0.05 (5%) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 27.

Correlaciones entre las dimensiones del *engagement* y las dimensiones de la satisfacción laboral

	1	2	3	4	5	6
1. Vigor	1.000					
2. Dedicación	,529**	1.000				
3. Absorción	,567**	,535**	1.000			
4. S. supervisión	.052	.122	,188*	1.000		
5. S. ambiente físico	.132	.023	,183*	,459**	1.000	
6. S. prestaciones	.042	.058	,185*	,374**	,520**	1.000

Nota: \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$

En la tabla 27 se analizó las correlaciones entre las dimensiones del *engagement* y de la satisfacción laboral, los resultados no son significativos pues tienen  $p$  valores mayores a 0.05 (ver anexo 8). No obstante la dimensión absorción y las dimensiones de la satisfacción laboral (s. supervisión, s. ambiente físico, s. prestaciones) tuvieron valores de  $Rho=0.188$ ,  $Rho=0.183$  y  $Rho=0.185$  respectivamente; con  $p$  valores menores a 0.05 (ver anexo 8). Se concluye que la absorción influye en las dimensiones de la satisfacción laboral.

### 4.3 Discusiones

#### Propósito y objetivo de investigación

El propósito de esta investigación fue determinar el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo, Callao. Así mismo se analizó las relaciones que existente entre las variables y sus dimensiones del estrés laboral con la satisfacción laboral, estrés y *engagement*, así como entre el *engagement* con la satisfacción laboral.

#### Limitaciones del estudio

En cuanto a las limitaciones de investigación se tuvo complicaciones en cuanto al cálculo de la muestra, puesto que por razones confidenciales no se nos pudo informar de cuantos trabajadores existía, para ello se utilizó la muestra por conveniencia, en éste caso 130 trabajadores. Por otro lado la mayor dificultad fue en cuanto al análisis estadístico (se utilizó ecuaciones estructurales) y no se encontraban expertos en el tema. Finalmente no se



encontró antecedentes con el mismo tipo de población analizada en la presente investigación.

### **Resultados comparados con otros resultados**

Para determinar el papel mediador del *engagement* entre el estrés laboral y satisfacción laboral, se analizó bajo el modelo de ecuaciones estructurales; después de realizar 4 modelos, el quinto modelo fue el que presento un buen ajuste ( $\chi^2/gl=1.22$ , p valor  $0.001<0.05$ , CFI=0.927, TLI=0.919, PNFI=0.637, RMSEA=0.043). De igual forma el trabajo realizado por Orgambidez et al.(2015) utilizando algunos criterios similares ( $\chi^2/gl= 6.5$  ;  $p=0.0008$ ; CFI = 0.98 ; TLI = 0.93 RMSEA = 0.08) consideraron que el *engagement* si ejerce un papel mediador sobre el estrés y satisfacción laboral.

### **Resultados comparados con la teoría**

Se concluyó que el *engagement* ejerce un papel mediador entre el estrés y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de consumo masivo. Esto es apoyado por la teoría DRL (demanda y recursos laborales) propuesta por A. B. Bakker & Demerouti ( 2013) que sostienen que tanto los recursos laborales y personales favorecen al desarrollo del *engagement*, permitiendo que la persona pueda afrontar a las demandas laborales siendo éstas según Manteca & Durán (2012) el conflicto de rol, ambigüedad de rol.

### **Evaluación de las hipótesis**

Se comprobó que el *engagement* ejerce un papel mediador entre el estrés laboral y satisfacción laboral, con un p valor 0.001 ( $p<0.05$ ) y un nivel de confianza del 99% e índices de ajuste  $\chi^2/gl=1.22$ , CFI=0.927, TLI=0.919, PNFI=0.637, RMSEA=0.043 cumpliendo con los siguientes criterios ( $\chi^2/gl<3$ , CFI>0.9, TLI>0.9, PNFI>0.9, RMSEA<0.08) respectivamente. Estos parámetros permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; lo cual indica que la satisfacción en los trabajadores *engaged* no se verá afectada por la presencia de estrés laboral.

Se encontró que no existen diferencias significativas de género entre las variables (*engagement*, estrés laboral, satisfacción laboral, cada cual con sus respectivas dimensiones), con p valores mayores a 0.05 a un nivel de confianza de 95%, por lo tanto se

aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna. Concluyendo que no existen diferencias significativas de las variables y sus dimensiones entre los varones y las mujeres.

Se demostró que el estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral  $Rho = -0.467^{**}$  con un p valor igual a 0.000 ( $p < 0.01$ ) a un nivel de confianza 99%, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo que se afirma que cuando haya presencia de estrés laboral, la satisfacción se verá afectada negativamente. De la misma manera Horna (2016) obtuvo resultados semejantes con un Rho de Pearson = -0.426 y  $p < 0.00 < 0.01$ . Así mismo J. Moreno & Zúñiga (2015) tuvieron resultados similares con un Rho de Spearman = -0.431 y  $p < 0.00 < 0.01$ .

Se comprobó que las dimensiones del estrés laboral y de la satisfacción laboral están relacionados negativamente, con p valores  $< 0.05$  a un nivel de confianza del 95%, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Lo que indica que la ambigüedad de rol y el conflicto de rol afectan de manera negativa a las dimensiones de la satisfacción laboral. Aunque no se encontraron resultados que relacionen las dimensiones de ambas variables; el estudio realizado por Orgambidez et al. (2014) contrastó las dimensiones del conflicto y la ambigüedad de rol con la satisfacción laboral, obteniendo R de Pearson = -0.35 y -0.50 respectivamente,  $p < 0.01$ .

Se encontró que el estrés laboral y el *engagement* no se relacionan negativamente  $Rho = 0.030$  y con un p valor igual a 0.747 ( $p > 0.05$ ) a un nivel de confianza del 95%, lo cual permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Esto significa que el *engagement* no influye en el estrés laboral. Por otro lado Sotelo (2016) tuvo resultados diferentes, obteniendo  $r = -0.554$  y  $p < 0.00 < 0.01$ .

Se demostró que las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del *engagement* no se relacionan negativamente, con p valores  $> 0.05$  a un nivel de confianza del 95%, lo cual permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Lo que implica que El conflicto y la ambigüedad de rol no influyen en las dimensiones del *engagement*. No se encontró estudios que correlacionen las dimensiones de conflicto y ambigüedad de rol con las dimensiones del *engagement*; no obstante Orgambidez et al. (2014) correlacionó las dimensiones del estrés laboral con la variable *engagement*, sus resultados fueron diferentes  $r = -0.18$  y  $r = -0.34$  respectivamente,  $p < 0.01$ .

Se comprobó que el *engagement* no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral  $Rho = 0.108$  y un p valor  $0.236 > 0.05$  a un nivel de confianza del 95%, lo cual permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Es decir el *engagement* no influye en la

satisfacción laboral. Por otra parte Huapaya (2017) obtuvo resultados opuestos Rho de Spearman= 0.538 y  $p < 0.00 < 0.01$ .

Se encontró que las dimensiones del *engagement* no se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral con  $p > 0.05$  a un nivel de confianza del 95%, lo cual permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Es decir que el vigor, la dedicación y la absorción no afectan a las dimensiones de la satisfacción laboral.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

En este apartado se presentarán las conclusiones de los resultados de la investigación. En primer lugar se expone los niveles de *engagement*, estrés laboral y satisfacción laboral por género; en segundo lugar se presenta los niveles de *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores que tienen estrés laboral alto, en tercer lugar se muestra las conclusiones correspondientes a los objetivos planteados.

Las trabajadoras del área logística de la empresa industrial de alimentos de consumo masivo presentan niveles ligeramente más altos de *engagement* (44,6%) y satisfacción laboral (57,1%) así como niveles ligeramente más bajos de estrés laboral que los varones.

Por otra parte se analizó los niveles de *engagement* y satisfacción laboral en los trabajadores con estrés laboral alto, en donde se encontró que el 66,7% de trabajadores con estrés laboral alto presentan niveles medios de *engagement* y satisfacción laboral.

Finalmente se concluye que el *engagement* desempeña un papel mediador entre el estrés laboral y la satisfacción laboral. También se determinó que el estrés laboral está relacionado negativamente con la satisfacción laboral. Así como, el *engagement* no se relaciona significativamente con las variables estrés laboral y satisfacción laboral.

#### 5.2 Recomendaciones

Los resultados obtenidos para la empresa industrial de alimentos de consumo masivo son importantes para la toma de decisiones sobre el bienestar de sus colaboradores. En base a ello se presenta las siguientes recomendaciones.

El estrés laboral es un problema que siempre va a existir en las empresas, sin embargo el saber cómo afrontarlo es importante. En ésta empresa la mayoría de sus colaboradores presentan estrés laboral medio 40.8 % ( ver anexo 5), Esta presencia de estrés puede ser ocasionada según Padilla et al.(2014) por las condiciones de trabajo, recompensas inadecuadas así como un desequilibrio entre las demandas y diversos aspectos del trabajo, etc. De acuerdo a França & Rodrigues (2005) citado por Cordero (2015,p.20) el hecho que el trabajador presente estrés es peligroso para su salud y también afecta al rendimiento y productividad de cada individuo. Entonces en ello radica la importancia en que la empresa

preste atención para disminuir los niveles de estrés, asignándoles ambientes de trabajo adecuados, información clara de sus tareas, cantidad de trabajo razonable.

En cuanto a las dimensiones del estrés laboral los trabajadores presentan niveles medios de conflicto de rol 43.8% (ver anexo 5), López et al., (2008) menciona que esto ocurre cuando los trabajadores tienen que responder a demandas que son incompatibles entre sí. Dávalos (2005) menciona que esto genera ansiedad y bajo logro de los objetivos de la organización (Del Hoyo,2005). Para ello las empresas deben comunicar bien a sus empleados lo que esperan de ellos, las demandas asignadas deben ser compatibles entre sí y los trabajadores deben recibir órdenes de un solo jefe.

El *engagement* es un término nuevo en las organizaciones. En ésta empresa los trabajadores presentan niveles medios 39,2 % (ver anexo 4) este nivel podría ser mejorado. Puesto que según Orgambidez et al. (2014) este es un constructo motivacional , que se enfoca en el adecuado funcionamiento de la persona y la futura calidad de vida laboral y que según Salanova y Schaufeli (2009) citado por Silva et al.(2013,p.41) señalaron que esta motivación tiene un efecto positivo sobre el compromiso organizacional, un desempeño elevado y calidad de servicio. Para ello la empresa debe brindarle los recursos físicos, sociales y organizacionales, tales como autonomía, apoyo de sus compañeros y supervisores, entornos igualitarios y respetuosos y feedback de las tareas.

En cuanto a la satisfacción laboral los empleados presentan niveles medios 43.8% (ver anexo 6). Lo cual puede optimizarse, sin embargo existe una preocupación en cuanto a una de las dimensiones de ésta variable, es el caso de la satisfacción con las prestaciones percibidas evidenciándose un nivel bajo 49.2% (ver anexo 6) según Asenjo et al. (2012) mencionaron que las prestaciones percibidas son el sueldo o los recursos de formación recibidos en la organización. Entonces la empresa tal vez podría tener un programa de incentivos hacia sus trabajadores, ascensos, capacitaciones para poder mejorar la satisfacción con las prestaciones que reciben, respetar sus jornadas de trabajo, brindarles seguridad industrial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acosta, H., Salanova, M., & Llorens, S. (2011). ¿Cómo Predicen las Estrategias Organizacionales el Engagement en el Trabajo en Equipo?: El Rol de la Confianza Organizacional. *Ciencia Y Trabajo*, 41, 125–134.
- Aguilar, N., Magaña, D., & Surdez, E. (1989). Importancia de la satisfacción laboral. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 160. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Aguillón, A., Peña, J., & Decanini, M. (2014). Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement (compromiso). *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 1(2011), 1–11.
- Aguirre, C., Andrade, M., & Castro, A. (2005). Desarrollo de un Instrumento de variables que podrían influir en la satisfacción laboral de trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Revista de La Construcción*, 4(1), 1–11.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Yong, D., Fie, G., & Shah, S. (2009). A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), 121–131. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Syed\\_Alam17/publication/268300481\\_A\\_Study\\_of\\_Job\\_Stress\\_on\\_Job\\_Satisfaction\\_among\\_University\\_Staff\\_in\\_Malaysia\\_Empirical\\_Study/links/54f547050cf2ba61506565db.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Syed_Alam17/publication/268300481_A_Study_of_Job_Stress_on_Job_Satisfaction_among_University_Staff_in_Malaysia_Empirical_Study/links/54f547050cf2ba61506565db.pdf)
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria S.A del distrito de Trujillo- 2014*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Álvarez, A., Ionela, A., Marín, I., Marrero, T., Mas, L., & Muñoz, M. (2014). Identificación organizacional y satisfacción laboral: diferencia entre empresas públicas y privadas. *Reidocrea*, 3, 34–40. Retrieved from <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/31293/1/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf>
- Alvarez Flores, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana. The Americas*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/978380?origin=crossref>
- Álvarez, L. (2012). Escala de motivación adolescente (EM1) basada en el Modelo Motivacional de McClelland. *Tesis Psicológica*, 1(7), 128–143.
- Amozorrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*, 15(1), 34–43.
- Ángela, M., & Tunanñaña, S. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33–50. Retrieved from <http://ojs.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/8/8>
- Ansoleaga, E., Vézina, M., & Montaña, R. (2014). Síntomas depresivos y estrés laboral en trabajadores chilenos: condiciones diferenciales para hombres y mujeres. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(1), 107 – 118. <http://doi.org/10.1590/0102-311X00176912>
- Ansoleaga M, E., & Castillo-Carniglia, A. (2011). Riesgo psicosocial laboral y patología mental en trabajadores de hospital. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 372–379.
- Ara, L., & Pedreros, M. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009. *Revista Ciencias Sociales*,

IV(142), 45–61.

- Arellano, I. (2012). "Estudio del Impacto del Estrés Laboral en los empleados de la Procuraduría General del Estado." UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL. Retrieved from [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10414/3/Parte 3 INTRODUCCIÓN Y CAPÍTULOS.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10414/3/Parte%203%20INTRODUCCI%C3%93N%20Y%20CAP%C3%8DTULOS.pdf)
- Arias, W., Montes, I., & Masías, M. (2014). El modelo demanda control de karasek y su relación con la creatividad docente en profesores de nivel primario de arequipa. *Revista Psicología Trujillo*, 16(1), 64–77.
- Arquer, M. I., Martín, F., & Nogareda, C. (1995). NTP 388: Ambigüedad y conflicto de rol. *Institutp Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo*, (4), 1–7.
- Asenjo, A., De Dios, M., & Banqueri, M. (2012). Cualificación y satisfacción laboral: Un estudio sobre los empleos para los que hemos sido formados previamente. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 1, 12–20.
- Avey, J., Wernsing, T., & Luthans, F. (2008). Can positive employees help positive organizational change? Impact of psychological capital and emotions on relevant attitudes and behaviors. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44, 48–70. <http://doi.org/10.1177/0021886307311470>
- Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 39(3), 4. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2015821&info=resumen&idioma=SPA>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 29(3), 107–115. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, A., Demerouti, E., & Xanthopoulou, E. (2011). ¿ Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo ? *Ciencia Y Trabajo*, 13, 135–142.
- Bakker, A., Rodríguez, A., & Derks, D. (2012). Introducción a la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 62–65.
- Banda, M., & Santamaría, C. (2014). *Propuesta para gestionar el estrés laboral en los trabajadores de tiendas Efe S.A de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el Periodo 2013-2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved from <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/463>
- Barend, Wijnands, M., & Penhale, N. (2014). Global Employee Engagement Index 2013/14 Report. Amsterdam: Effectory International. Retrieved from <http://www.effectory.com/globalassets/global-employee-engagement-index-2013-14-report.pdf>
- Barraza, A., & Jaik, A. (2011). *Estrés, burnout y bienestar subjetivo. Investigaciones sobre la salud mental de los agentes educativos*. (I. U. A. Español & R. D. de I. E. A. C, Eds.) (Primera). Mexico: Redie. Retrieved from [http://redie.mx/librosyrevistas/libros/estres\\_burnout\\_y\\_bienestar\\_sujetivo.pdf#page=111](http://redie.mx/librosyrevistas/libros/estres_burnout_y_bienestar_sujetivo.pdf#page=111)
- Battaglia, M. (2008). Nonprobability Sampling. In *Encyclopedia of Survey* (pp. 523–526).
- Benevides, A., Fraiz, D., & Porto, P. (2011). *Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo*. Occupational Health Psychology Unit Utrecht University.
- Benítez, R. (2014). *Factores determinantes del compromiso por el trabajo o work engagement. El caso de la asociacion malagueña en favor de las Personas con Discapacidad Inteletual ASPROMANIS*. Universidad de Málaga.

- Blanco, G. (2011). Estrés Laboral , trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación. *Revista Cubana de Salud Y Trabajo*, 12(2), 35–45. Retrieved from [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12\\_2\\_11/rst05211.pdf](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol12_2_11/rst05211.pdf)
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional : el rol de la orientación cultural en una empresa global*. Universidad del Pacífico - UP. Universidad del Pacífico. Retrieved from <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133–138.
- Bravo, C., & Jiménez, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13(3), 91–99. <http://doi.org/10.4321/S1575-06202011000300004>
- Bravo Cabrera, L. (2012). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud y factores relacionados con este fenómeno, en el subcentro de salud de Celica y centro de salud No 8 de Catacocha*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana De Psicología Positiva.*, 01(1), 6–17. Retrieved from [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/123113/2014\\_Bustamante\\_et\\_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/123113/2014_Bustamante_et_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caballero, K. (2002). El concepto de “ satisfacción en el trabajo ” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum Y Formación Del Profesorado*, 6, 1–10.
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014a). *Engagement (ilusión por el trabajo) Un modelo teórico conceptual*. (Red Durango de Investigadores Educativos A. C, Ed.) (Primera). México. Retrieved from <http://redie.mx/librosyrevistas/libros/engagement.pdf>
- Cárdenas, T., & Jaik, A. (2014b). Inventario para la medición del Engagement (Ilusión por el trabajo).Un estudio instrumental. *Psicogente*, 17(32), 294–306.
- Carrasco, A., Corte, C., & León, J. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. *Revista Digital De Salud Y Seguridad En El Trabajo*, 1(1), 1–22. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3685157>  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3685157&orden=303886&info=link>
- Castro, A., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. *Enseñanza E Investigación En Psicología*, 14(1), 105–118.
- Casuso Holgado, M. J. (2011). *Estudio del estrés, engagement y rendimiento académico en estudiantes universitarios de Ciencias de la Salud*. Universidad de Málaga.
- Cavalcante, J. (2004). *SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO DE LOS DIRECTORES DE ESCUELAS SECUNDARIAS PÚBLICAS*. UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BARCELONA.
- Cervoni, A., & Delucia-waack, J. (2010). Role Conflict and Ambiguity as Predictors of Job Satisfaction in High School Counselors. *University of New York*, 1–30.
- Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas Y Sociales*, 16(28), 7–32.



<http://doi.org/10.2307/23741491>

- Charaja, Y., & Mamani, J. (2014). Satisfacción Laboral y Motivación de los trabajos de la Dirección Regional de Comercio exterior y turismo Puno - Perú-2013. *Comuni@Cción*, 1(2219-7168), 13. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844867001.pdf>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría Y Administración*, 58(2), 39–60. [http://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](http://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)
- Contreras, C. (2015). Determinación del nivel de Engagement laboral en trabajadores de una planta de producción de petróleo y gas costa afuera en México. *Cienc.Trab*, 17(52), 37–42. Retrieved from [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492015000100008](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100008)
- Cordero, A. (2015). *Estrés laboral, fuentes de estrés e inteligencia emocional en los trabajadores de centro de urgencias y emergencias 112 de Extremadura*. Universidad de Extremadura.
- Dávalos, H. (2005). *Nivel de estrés laboral en enfermeras del hospital nacional de emergencias "José Casimiro Ulloa."* Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/Morales\\_lc.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/546/1/Morales_lc.pdf)
- Del Hoyo ; María. (2005). Estrés laboral. (S. de E. y P. I.N.S.H.T., Ed.). Madrid. Retrieved from <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf>
- Demerouti, E., & Sanz, A. (2012). Recuperación diaria y bienestar: Una visión general. *Psicothema*, 24(1), 73–78.
- Diamantopoulos, A., Riefler, P., & Roth, K. P. (2008). Advancing formative measurement models. *Journal of Business Research*, 61(12), 1203–1218. <http://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.01.009>
- Díaz, D. (2011). Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 80–84. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677229.pdf> <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=3677229>
- Díaz, I., & Gaviria, K. (2012). *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II-2 tarapoto*. Universidad Nacional de San Martín. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15003161>
- Díaz, L. (2011). *La justicia organizacional, el estrés de rol y la agresión laboral: el papel protector de la ideología de rol de género, la competencia emocional y las experiencias de recuperación*. Universidad autónoma de Madrid. Retrieved from <https://repositorio.uam.es/handle/10486/6684>
- Díaz, X., & Mauro, A. (2012). *Riesgos psicosociales y salud mental de trabajadores y trabajadoras del sector salud en Chile*. Chile.
- Díaz, Y., & Quijada, A. (2005). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional*. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Diez, E., & Cejas, M. (2010). Gerencial Docentes Engagement : Caso. *Visión Gerencial*, 1(2010), 67–77.
- Durán, A., Extremera, N., Montalbán, M., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 21(1-2), 145–158.

- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71–84.
- Elgoibar, P. (2009). Diálogo en el trabajo: Modelo de demandas y recursos laborales aplicado a los representantes de los trabajadores. *Universidad de Sevilla*, 1–57.
- Extremera, N., Durán, A., & Rey, L. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad Y Estrés*, 1(1134-7937), 47–60.
- Fajardo Sarmiento, M., Iroz Bortolotto, M., López Talavera, D., & Mirón Hernández, S. (2013). Relación entre engagement y las creencias de autoeficacia en los trabajadores. *Revista Electrónica de Investigación Docencia Creativa*, 2, 79–92.
- Fernández, J. A., Fernández, E., & Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud . El modelo “ Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa-DER .” *Revista Calidad Asistencial*, 20(3), 165–170.
- Fonseca, Y. (2010). Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. *Revista Cubana de Salud Y Trabajo*, 11(2), 15–19. Retrieved from [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11\\_2\\_10/rst02210.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm)
- Gabel, R., Dolan, S., & Suárez, A. (2013). Recursos laborales : Moderadores del impacto de las demandas laborales sobre participación activa en el trabajo en enfermeras. *Researchgate*, 1, 0–36. <http://doi.org/10.13140/2.1.2468.4805>
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre el engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa*. Universidad Veracruzana.
- García, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación Teórica. *Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, 1(1988-7833). Retrieved from [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- García, S. (2015). *Modelo bayesiano para la determinación cuantitativa de la influencia de las condiciones laborales y familiares sobre la probabilidad de estrés.: Identificación de variables amortiguadoras para reducir el estrés y sus síntomas fisiológicos: un análisis a n*. Burgos.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, Sociedad Y Mercados Globales*, (January 2008), 563–575. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951&info=resumen&idioma=SPA>
- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar: Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del trabajo. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57(1), 224–238. <http://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500014>
- Garrosa, E., Moreno, B., Rodríguez, A., & Sanz, A. (2008). La influencia del estrés de rol y la competencia emocional en el desgaste profesional y en el engagement. *Información Psicológica*, 1, 80–94.
- Gil, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Información Psicológica*, 100, 68–82. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3642757>
- Glismeyer, M., Bishop, J. W., & Fass, R. D. (2007). Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: the case of law enforcement officers. *38th Southwest Decision Sciences Institute Annual Conference*, 458–469.
- Gómez, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2016). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una empresa subcontratista del área de la Minería. *Ciencia & Trabajo*, 16(49), 9–16.

- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Revista Electronica de Humanidades, Educación Y Comunicación Social*, (4), 68–89. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2717959>
- Güell, L. (2014). *Estudio de la satisfacción laboral de los maestros*. Universidad internacional de Catalunya.
- Hernández, C. A. G. (2009). El estrés laboral: una realidad actual. *Summa Humanitatis*, 3(1), 1–7. Retrieved from [http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/2330](http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/2330)
- Hernández, C., Gómez, C., & Belchí, A. (2006). Estrés de índole laboral. *Fisioterapia*, 28(2), 87–97.
- Hernandez, D., Salazar, Á., & Gómez, V. (2004). Relación entre los aspectos psicosociales del ambiente de trabajo y el riesgo cardiovascular en hombres. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36(1), 107–123.
- Hernández, L., Solorza, M., & Velázquez, R. (2009). *Estrés laboral*. Universidad Docente Multidisciplinaria de Ciencias de la Salud y Trabajo Social.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). México: Mc Graw Hil.
- Herrero, J. (2010). El Análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la Estructura y Estabilidad de los Instrumentos de Evaluación: Un ejemplo con el Cuestionario de Autoestima CA-14. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 289–300. <http://doi.org/10.5093/in2010v19n3a9>
- Horna, F. (2016). *SATISFACCIÓN LABORAL Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN DE SALUD EN LA CIUDAD DE TRUJILLO*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Hoyos, J. A. De. (2010). Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. *Plan Integral de Salud Mental de Andalucía*, 1–66. Retrieved from [http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c\\_3\\_c\\_1\\_vida\\_sana/promocion\\_salud\\_lugar\\_trabajo/estres\\_laboral\\_informe\\_pslt.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf)
- Huapaya, K. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. Universidad Cesar Vallejo.
- Kubota, K., Shimazu, A., Kawakami, N., Takahashi, M., Nakata, A., & Schaufeli, W. B. (2011). Distinción empírica entre engagement y trabajolismo en enfermeras hospitalarias de Japón: efecto sobre la calidad del sueño y el desempeño Laboral. *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 152–157.
- Leiter, M. P., Nicholson, R., Patterson, A., & Spence Laschinger, H. K. (2013). Las Relaciones Interpersonales en el Lugar de Trabajo Como Demandas y Recursos Laborales: Un Modelo de Burnout y Engagement. *Ciencia & Trabajo*, 43, 143–151.
- Leiva Roca, Y. (2014, April 25). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *La República*, pp. 3–4. Perú. Retrieved from <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadores-sufre-estres-laboral>
- León, J., & Avargues, M. (2007). Evaluación del estrés laboral del personal universitario. *Labor Stress Evaluation of the University Personnel*, 18(4), 323–332. Retrieved from [http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v18n4/pdf/02\\_12.pdf](http://www.mapfre.com/fundacion/html/revistas/medicina/v18n4/pdf/02_12.pdf)
- López, B., & Osca, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119–125.

- López, B., Osca, A., & De La Fe Rodríguez, M. (2008). Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales Españoles. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40(2), 293–304.
- López-, B., Segovia, A. osca, & Peiró, J. (2011). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. *Psicothema*, 19(1), 81–87. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authType=crawler&jrnl=02149915&AN=24805797&h=PulxRyAYXwG+diH3A87Eqc/3TCnnKV2aQPexNQLRIMXX7oIKwmlE1EIPYx+aTv0F6V6m/GgpQMzok3riH6xmQ==&crl=c>
- López, F., Casique, A., & Ferrer, J. (2007). La satisfacción hacia el trabajo. Un análisis basado en las teorías de las expectativas y de equidad. *Revista Interdisciplinar*, 3(219), 1–17.
- López, M. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los Recursos humanos*. Universidad de Murcia. Retrieved from <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10782/LopezMontesinos.pdf;jsessionid=33345FEDF13DBF57A7FD1EFC7F8BEC9A.tdx1?sequence=1>
- López, N. V., Boluda, I. K., & Sanden, E. P. (2012). Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor. *Cuadernos de Economía Y Dirección de La Empresa*, 15(3), 154–167. <http://doi.org/10.1016/j.cede.2012.02.001>
- López, N. V., Küster, I., & Pardo, E. (2015). Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa Antecedentes y efectos del burnout-engagement del vendedor, 15(2012), 154–167. <http://doi.org/10.1016/j.cede.2012.02.001>
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo.” *Gestión de Práctica de Riesgos Laborales*, 1(73), 22–28.
- Luceño, L., Martín, J., Rubio, S., & Díaz, E. (2004). Factores psicosociales en el entorno laboral estrés y enfermedad. *Revista de Psicología Y Psicopedagogía*, 3(1), 95–108.
- Mansilla, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57(225), 361–370.
- Manteca, A., & Durán, M. (2012). Engagement en profesionales de la acción social. Diferencias entre Administración y Tercer Sector desde la perspectiva del modelo de demandas y recursos laborales. *Revista de Trabajo Y Acción Social*, 45–68.
- Martín Arribas, M. . (2007). Estrés relacionado con el trabajo (modelo de demanda-control-apoyo social ) y alteraciones en la salud : una revisión de la evidencia existente. *Enferm Intensiva*, 18(4), 168–181.
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución Conceptual y Estado Actual de la Cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1–40. <http://doi.org/10.1016/j.sumneg.2015.10.004>
- Martínez Fernandez, M. E. (2009). *Estrés percibido , estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia en estudiantes de enfermería : su asociación con salud psicológica y estabilidad emocional*. Universidad de León.
- Martinez Perez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1–40.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia Y Trabajo*, 11(October), 1–18.
- Maurry, J., Martínez, M., & González, Z. (2014). Relación del optimismo, la personalidad resistente y el engagement con el trabajo en una muestra de empleados. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 25(2), 280–296. Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4895943>

- Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2011). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista De Administracion Pública*, 42(6), 1213–1230. <http://doi.org/10.1590/S0034-76122008000600009>
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S10/12. *Universitat de Valencia Unitat d'Investigació de Psicometria*, 10–13. Retrieved from [http://www.uv.es/~meliaj/Research/Cuest\\_Satisf/S10\\_12.PDF](http://www.uv.es/~meliaj/Research/Cuest_Satisf/S10_12.PDF)
- Melia, J. L., Pradilla, J. F., Martí, N., Sancerni, M. D., Oliver, a, & Tomás, J. M. (1990). Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional. *Revista de PsicologiaUniversitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25–39.
- Méndez, J. (2012). *Estudio de los modelos de la motivación*.
- Meneghel, I., Salanova, M., & Martínez, I. M. (2013). El camino de la Resiliencia Organizacional -Una revisión teórica. *Aloma*, 31(2), 13–24. Retrieved from <http://www.revistaaloma.net/index.php/aloma/article/view/197/130>
- Mercado, P., & Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15–36. [http://doi.org/10.1016/S0123-5923\(08\)70042-1](http://doi.org/10.1016/S0123-5923(08)70042-1)
- Molina, M., & Moreno, M. (2012). Síndrome del burnout y engagement en profesionales del sistema penitenciario constarricense. *Revista Ciencias Sociales*, III, 65–81.
- Montero, G. (2010). *Nivel del estrés laboral y patrón de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*. Universidad Nacional de Educación. Retrieved from <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF PEDAG Y CULT FISC 2010/PCF-2010-062-MONTERO GRANTHON GLORIA.pdf>
- Montero, M., Rivera, P., & Araque, R. (2013). El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percivido de enfermedad-accidente: Una aplicación a la Comunidad Autónoma andaluza. *Revista Internacional de Sociología*, 71(3), 643–668. <http://doi.org/10.3989/ris.2012.07.26>
- Morales Lindo, C. M. (2007). *Nivel de estrés laboral de las enfermeras que laboran en las áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño: noviembre-diciembre, Lima-Perú, 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/546>
- Moreno, A. ., & Velásquez, A. . (2011). El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones. *Engagement Y Calidad de Vida*, 1–21.
- Moreno, B., Garrosa, E., Rodríguez, R., Martínez, M., & Ferrer, R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 25(2), 1–15. <http://doi.org/10.4321/S1576-59622009000200005>
- Moreno, J., & Zúñiga, G. (2015). *RELACIÓN ENTRE ESTRÉS Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA FUNDACIÓN HOSPITAL SAN PEDRO DE LA CIUDAD SAN JUAN DE PASTO*. Universidad de Nariño.
- Moreno, P., Ríos, L., Canto, J., San Martín, J., & Perles, N. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 26(3), 255–265. <http://doi.org/10.5093/tr2010v26n3a8>
- Moreno-Jiménez, B., Garrosa, E., Corso, S., Boada, M., & Rodríguez-Carvajal, R. (2012). Personalidad resistente y capital psicológico: Las variables personales positivas y los procesos de agotamiento y vigor. *Psicothema*, 24(1), 79–86. <http://doi.org/Article>

- Mujica, A., Thomas, I., & Mennella, M. (2009). Relación entre la motivación y el rendimiento en estudiantes de lenguas modernas. *Omnia*, 15(1), 143–161. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/737/73711473010.pdf>
- Muñoz, E. C. (2016). Análisis teórico sobre factores del estrés laboral en administradores generales de las organizaciones empresariales. *Quiroga, Nancy Molina, Hector Villalpando, Paula Martínez, Arturo*, 2(1), 2341–2359. Retrieved from <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/2341-2360 - Analisis Teorico Sobre Factores Del Estrés Laboral En Administradores Generales De Las Organizaciones Empresariales.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153–170.
- Navarro, M. (2015). *Análisis acerca del grado de satisfacción laboral del estudiantado graduado entre los años 2010 al 2015 de la maestría en psicopedagogía de la universidad estatal a distancia, a partir del modelo de dos factores de herzberg*. Universidad Estatal a Distancia.
- Novoa, M., Nieto, C., Forero, C., Caycedo, C., Riveres, M., & Montealegre, M. (2005). Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería. *Rev. Univ. Psychol. Bogotá*, 4(1), 63–75. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64740108>
- Olmedo, E. (2015). El estrés laboral en tiempo de crisis económica. *Universitat Pompeu Fabra Barcelona*. Retrieved from [https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24759/Olmedo\\_2015.pdf?sequence=1](https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/24759/Olmedo_2015.pdf?sequence=1)
- Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología Y Salud*, 16(2), 207–217. Retrieved from <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774>
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Ministerio De Salud Pública De Cuba Escuela Nacional De Salud Pública Instituto Nacional De Salud De Los Trabajadore. Instituto Nacional de salud de los trabajadores. Retrieved from <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=47f96f57-d4aa-2333-2e95-4ff4787c54aa&documentId=cb277d14-fd2e-3b89-9863-f621bd07b3c7>
- Orgambidez, A., Borrego, Y., & Mendoza, I. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction in Spanish workers. *Journal of Industrial Engineeirng Management*, 7(1), 360–372. <http://doi.org/10.3926/jiem.992>
- Orgambidez, A., Moura, D., & Almeida, H. (2017). Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral. *Revista de Psicología*, 35(1), 257–278.
- Orgambidez, A., Pérez, P. J., & Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 31(2), 69–77. <http://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Osca, A., González, G., Bardera, P., & Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15(1), 54–57.
- Padilla, V., Peña, J., & Arriaga, A. (2014). Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos. *Psicología Y Salud*, 16(81), 79–85. Retrieved from <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/795>
- Papayanopulos, P. (2008). La motivación del personal, como un factor para medir la productividad en las empresas. Veracruz-México.
- Parra, P. (2010). Relación entre el nivel de engagement y el rendimiento académico teórico/práctico. *Revista Educación Y Salud*, 7(1), 57–63. Retrieved from

<http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol712010/RECS7110.pdf#page=57>

- Parra P., P. (2010). Relación Engagement Y Rendimiento. *Revista Educación Y Salud*, 7(1), 57–63.
- Parra, S., & Paravic, T. (2002). Satisfacción laboral en Enfermeras/os que trabajan en el sistema de Atención médica de urgencia. *Ciencia Y Enfermería*, 8(2). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>
- Pedrero, E. (2003). Modelo de conservación de los recursos de Hobfoll y su potencial aplicación al tratamiento de drogodependencias. *Revista de Psicología.com*, 7(2), 1–15.
- Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre el estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 1689–1699. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Pérez, V., & Alcover, C. (2011). Apoyo social, satisfacción laboral y abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, 1(102), 23–41.
- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-Esteem Within the Work and Organizational Context : A Review of the Organization-Based Self-Esteem Literature *g*, 30(5), 591–622. <http://doi.org/10.1016/j.jm.2003.10.001>
- Ponce, Carlos; Bulnes, Santiago; Aliaga, Jaime; Pisco, M. H. R. (2014). El síndrome del “quemado” por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación En Psicología*, 8 no.2, 26. Retrieved from <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4050>
- Prochnow, A., Beatriz, S., & Lima, S. De. (2013). Capacidad para el trabajo en enfermería : relación con demandas psicológicas y control sobre el trabajo. *Revista Latinoamericana de Enfermería*, 21(6), 1298–1305. <http://doi.org/10.1590/0104-1169.3072.2367>
- Raigosa Gallego, D., & Marín Londoño, B. (2010). Formación en creencias de eficacia . Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados . *International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86–92.
- Ramírez, M., & Lee, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431–446. <http://doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>
- Ramírez Pérez, M., & Lee Maturana, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis (Santiago)*, 10(30), 431–446. <http://doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>
- Rodríguez, D., Nuñez, L., & Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la universidad de oriente. *Investigación Y Postgrado*, 25(1), 63–80.
- Rodríguez, R., Martínez, M., & Salanova, M. (2014). Justicia organizacional, engagement en el trabajo y los comportamientos de ciudadanía organizacional: Una combinación ganadora. *Manuscript Submitted for Publication.*, (3), 961–974. <http://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-3.joet>
- Rodríguez, R., & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina Y Seguridad Del Trabajo*, 57, 72–88. <http://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Ruiz, S. M. D. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, chichlayo-2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Morogrovejo.

- Saavedra, R. (2016). *Satisfacción Laboral e Interacción Trabajo-Familia*. España. Retrieved from [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion Laboral e Interaccion Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2984/Satisfacion%20Laboral%20e%20Interaccion%20Trabajo-Familia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salanova, M. (2008). Organizaciones Saludables Y Desarrollo Desarrollo de Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Y Seguridad Social*, 47(303), 179–214.
- Salanova, M. (2009a). Demandas y recursos del ambiente de trabajo. In *Psicología de la salud ocupacional*. España: Síntesis, S.A.
- Salanova, M. (2009b). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Practica de Riesgos Laborales*, 58, 18–23. <http://doi.org/10.1158/0008-5472.SABCS12-S5-3>
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *The Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1217–1227. <http://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1217>
- Salanova, M., & Llorens, S. (2009). Exposición a la Tecnología de la Información y la Comunicación y su Relación con el Engagement. *Ciencia Y Trabajo*, 11(octubre), 55–62.
- Salanova, M., Llorens, S., & Martínez, I. (2016). APORTACIONES DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA DESARROLLAR ORGANIZACIONES SALUDABLES Y RESILIENTES. *Papeles Del Psicologo*, 37(3), 177–184.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2002). ¿Cómo evaluar los riesgos psicosociales en el trabajo? *Prevención, Trabajo Y Salud: Revista Del Instituto Nacional de Seguridad E Higiene En El Trabajo*, (2), 4–10. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=284097>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2009). El engagement en el trabajo. In *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión* (pp. 437–452). Madrid: editorial alianza.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). desde el burnout al engagement. *Revista de Psicología Del Trabajo Y de Las Organizaciones*, 16(2), 1–18.
- Salazar, P., Herrera, I., Rueda, S., & León, J. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: El rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30(2), 549–559. <http://doi.org/10.6018/analesps.30.2.159281>
- Salcedo, M. P. (2013). *El Papel del engagement en la dirección de una pyme*. Universidad Nacional de Cuyo. Retrieved from [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf)
- Salgado, B. L., & Espejel, B. J. E. (2016). Análisis del estudio de las relaciones causales en el marketing. *Rev. Innovar*, 26(62), 79–94. <http://doi.org/10.15446/innovar.v26n62.59390.CITACI>
- Sarmiento, S., Schmid, R., Coduti, P., & Gattás, Y. (2013). *Enfermedades Laborales : Cómo afectan El Entorno*. Universidad Nacional de Cuyo.
- Schaufeli, W., Bakker, A., & Van, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(December 2008), 839–862. <http://doi.org/10.1002/job>
- Sergio, P., & Moctezuma, N. (2017). Factores que intervienen en el nivel de satisfacción percepción del ambiente de trabajo en un complejo cinematográfico. *Boletín Científico de Las Ciencias Economico Administrativas Del ICEA*, 5(9).



- Silva, A., Gálvez, M., & Cueto, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza- aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 26(2), 376–386.
- Silva, Y., Carena, M., & Canuto, M. (2013). Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. Un estudio exploratorio y descriptivo. *Boletín de Psicología*, (108), 37–58. Retrieved from <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4398083&info=resumen&idioma=SPA>
- Solano, S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista de Investigación, CUIDARTE*, 1(1), 53–62. <http://doi.org/http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v1i1.74>
- Sotelo, M. (2016). *Engagement y Estrés laboral en docentes de la Escuela de Psicología de la Universidad Privada Atenor Orrego, Trujillo*. Universidad Privada Atenor Orrego. Retrieved from [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE\\_MAEST\\_ADM\\_MARTHA\\_SOTELO\\_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2368/1/RE_MAEST_ADM_MARTHA_SOTELO_ENGAGEMENT.Y.ESTRES.LABORAL.EN.DOCENTES_DATOS.PDF)
- Tremblay, M. a., & Messervey, D. (2011). The Job Demands-Resources model: Further evidence for the buffering effect of personal resources. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 1–10. <http://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.876>
- Universidad catolica Boliviana San Pablo. (2007). “El Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa.” *Perspectivas*, (20), 55–66. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- Uribe Prado, J. F., Patlán Pérez, J., & García Saisó, A. (2015). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría Y Administración*, 60(2), 447–467. [http://doi.org/10.1016/S0186-1042\(15\)30009-7](http://doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30009-7)
- Valencia, M., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Pensamiento & Gestión*, 1(36), 204–236. <http://doi.org/10.14482/pege.36.5571>
- Vargas, J. A. (2011). Organización del trabajo y satisfacción laboral: Un estudio de caso en la industria del calzado. *Revista Electrónica Nova Scientia*, 4(7), 172–204.
- Vásquez Quintero, C. (2014). *Estrés laboral y factores asociados al síndrome de burnout en el personal que trabaja en el hospital regional de sogamoso, en el año 2013*. Universidad militar nueva granada.
- Vega Martínez, S. (2001). *Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyo social ( I )*. España.
- Velandia, D. (2014). *Recursos personales positivos y su relación con un estilo de vida saludable en un grupo de empleados de una empresa prestadora de servicios en gestión de riesgos laborales de colombia*. Universidad La Sabana.
- Ventura, M., Llorens, S., & Salanova, M. (2006). El rol de la autoeficacia en el estudio del engagement. *Jornades de Foment de La Investigació*.
- Vera, L. (2013). México, líder mundial en estrés laboral. *Semanario de La Uam*, XIX(22), 29.
- Victor, C., Katiuska, R., & Lisbeth, C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería Job climate, work environment and job satisfaction: challenge for nursing. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1), 58–69. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v31n1/enf07115.pdf>
- Vieco Gómez, G. F., & Abello LLanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral , estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología Desde El Caribe*, 32(2), 2–34.

- Viejo, S., & Gonzalez, M. (2013). Presencia de estrés laboral, síndrome de burnout y engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*, 9(12), 112–119. Retrieved from <http://www.eujournal.org/index.php/esj/article/view/999>
- Vila, G., Álvarez, D., & Castro, C. (2015). Análisis del engagement en el trabajo: Determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a redemprendia. In *Colección Estudios Redemprendia* (pp. 1–72).
- Vuotto, M., & Arzadun, P. (2007). El buen trabajo y la satisfacción laboral.
- Wefald, A. J., & Downey, R. G. (2009). Construct dimensionality of engagement and its relation with satisfaction. *The Journal of Psychology*, 143(1), 91–111. <http://doi.org/10.3200/JRLP.143.1.91-112>
- White, E. (1989). *Mente, Cárcer y personalidad 2* (Vol. 2). eBook Copyright © 2010, Ellen G. White Estate, Inc. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <http://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009a). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74(3), 235–244. <http://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., & Fischbach, A. (2013). Work Engagement Among Employees Facing Emotional Demands. *Journal of Personnel Psychology*, 12(2), 74–84. <http://doi.org/10.1027/1866-5888/a000085>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2009b). Work engagement and financial returns: a diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 183–200. <http://doi.org/10.1348/096317908X285633>
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada\\_Rosales\\_Vanessa\\_Pamela\\_2015.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf)
- Zúñiga, S. M. C. de. (2013). *Personalidad resistente, autoevaluaciones básicas y capital psicológico en el modelo de demandas y recursos*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

# ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	INSTRUMENTOS
<p>Papel mediador del <i>engagement</i> entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el papel mediador del <i>engagement</i> entre el estrés laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Analizar las diferencias de género en las variables y dimensiones de estrés laboral, <i>engagement</i> y satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Analizar la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Analizar si existe una relación negativa entre las dimensiones del estrés laboral con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p>	<p>H Principal:</p> <p>El <i>engagement</i> tiene un efecto mediador en la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H Especificas:</p> <p>H2: El estrés laboral se relaciona negativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H3: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H4: El estrés laboral se relaciona negativamente con el <i>engagement</i> en los trabajadores</p>	<p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño: Este trabajo está desarrollado bajo un modelo no experimental porque no se manipulará la variable de estudio durante la investigación. Es de corte transaccional o transversal porque se tomarán los datos en un solo momento.</p> <p>Población: Operarios del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo del callao.</p> <p>Muestra: Se realizara a</p>	<p>V. independiente: <i>Engagement</i>.</p> <p>V. dependiente: Estrés laboral Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones <i>engagement</i> Vigor Dedicación Absorción</p> <p>Dimensiones de Estrés laboral: Conflicto de rol Ambigüedad de rol.</p> <p>Dimensiones de Satisfacción laboral: No aplica.</p>	<p>Cuestionario:</p> <p>-Encuesta de bienestar y trabajo (UWES).</p> <p>-Encuesta S10/12 de satisfacción laboral</p> <p>-Cuestionario de estrés de rol de Rizzo, House y Lirtzman (1970).</p>

	<p>Analizar si existe una relación negativa entre el estrés laboral y el <i>engagement</i> en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Analizar si existe una relación negativa entre las dimensiones del estrés laboral y las dimensiones del <i>engagement</i> en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Analizar si existe una relación positiva entre el <i>engagement</i> y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>Analizar si existe una relación positiva entre las dimensiones del <i>engagement</i> y las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p>	<p>del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H5: Las dimensiones del estrés laboral se relacionan negativamente con las dimensiones del <i>engagement</i> en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H6: El <i>engagement</i> se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p> <p>H7: Las dimensiones del <i>engagement</i> se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017.</p>	<p>trabajadores de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo la muestra utilizada es por conveniencia contando con un total de 130 trabajadores.</p>		
--	---	---	--	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de medición

### Encuesta de Bienestar y Trabajo (UWES)

El presente trabajo es una encuesta externa con fines exclusivamente académicos, que contribuirá al bienestar laboral por lo tanto sus respuestas serán muy importantes para lograr este propósito, la información obtenida será confidencial.

Edad: \_\_\_\_\_ años      Femenino       Masculino

Profesión u oficio: \_\_\_\_\_

Nro. De años que trabaja:

- a) 0 – 1
- b) 1-5
- c) 6-10
- d) 11- 15
- e) 16 a más

Condición laboral:

- Contratado
- Indefinido
- Otros: \_\_\_\_\_

Región de Procedencia: \_\_\_\_\_

Área de Trabajo: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Por favor, lea cuidadosamente cada enunciado y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste „0” (cero), en caso contrario indique su respuesta de acuerdo a la escala de respuesta (de 1 a 6). Coloque el número de su respuesta en el espacio correspondiente.

## LEYENDA:

0	Nunca
1	Casi nunca
2	Algunas veces
3	Regularmente
4	Bastante veces
5	Casi siempre
6	Siempre

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

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Indique el grado en el cual la frase describe mejor su realidad en el trabajo, poniendo una "X" en el número elegido del 1 al 7, desde 1: "Absolutamente en desacuerdo" hasta 7: "Absolutamente de acuerdo".

### Leyenda

<b>1</b>	Absolutamente en desacuerdo
<b>2</b>	Fuertemente en desacuerdo
<b>3</b>	En desacuerdo
<b>4</b>	Indiferente
<b>5</b>	De acuerdo
<b>6</b>	Fuertemente en acuerdo
<b>7</b>	Absolutamente de acuerdo

ENUNCIADOS	1	2	3	4	5	6	7
1. Soy consciente del nivel de autoridad que tengo.							
2. Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.							
3. Organizo mi tiempo correctamente.							
4. Sé exactamente qué se espera de mí.							
5. Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.							
6. Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.							
7. Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.							
8. Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.							
9. Recibo ordenes incompatibles de dos o más personas.							
10. Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.							
11. Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas.							
12. Trabajo en cosas innecesarias.							

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Indicación:** coloque el número por cada enunciado de acuerdo al grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Gracias por su colaboración.

### Leyenda

<b>1</b>	Muy Insatisfecho
<b>2</b>	Bastante Insatisfecho
<b>3</b>	Algo insatisfecho
<b>4</b>	Indiferente
<b>5</b>	Algo Satisfecho
<b>6</b>	Bastante Satisfecho
<b>7</b>	Muy Satisfecho

Items	
1	Los objetivos, metas y niveles de producción que debe alcanzar.
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
4	La temperatura de su local de trabajo.
5	Las relaciones personales con sus superiores.
6	La supervisión que ejercen sobre usted.
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.
10	El apoyo que recibe de sus superiores.
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

### Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del engagement entre el estrés y satisfacción laboral, el mismo será aplicado al personal de la salud de la clínica Good Hope, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: *"Papel mediador del engagement entre estrés y satisfacción laboral en el personal de la salud de una clínica particular de Lima"*.

#### Instrucciones

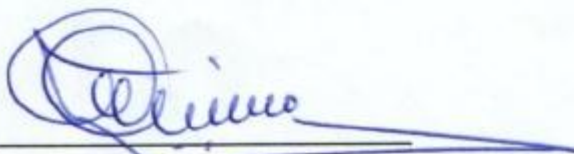
La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 1 Fecha actual: Marzo 30, 2016

Nombres y apellidos del Juez: Edwin Octavio Cisneros González

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 25 años docencia / 15 años gestión de empresas.



Firma y Sello

DNI: 06506965



**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:..... *Existen algunos verbos que se debería cambiar, según mi sugerencia.*

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:..... *Más que difíciles... debe cambiar por palabras o verbos más claros y entendibles.*

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI (✓)

NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / ESTRÉS LABORAL		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: AMBIGÜEDAD DE ROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Sé cuanta autoridad tengo.	/		/		/		/		
1.2	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.	/		/		/		/		
1.3	Sé que organizo mi tiempo correctamente.	/		/		/		/		
1.4	Sé exactamente qué se espera de mí. ✓		/		/	/		/		¿Se... que... formular la proposición
1.5	Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.	/		/		/		/		
Nº	Dimensión 2: CONFLICTO DE ROL									
2.1	Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.	/		/		/		/		
2.2	Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.	/		/		/		/		
2.3	Para realizar el trabajo debo <del>salirme</del> <i>omitir algunas</i> las reglas o las normas.		/		/	/		/		¿Salirme? sugerencia: Omitir
2.4	Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.	/		/		/		/		
2.5	Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.	/		/		/		/		
2.6	Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.	/		/		/		/		
2.7	Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas.	/		/		/		/		
2.8	Trabajo en cosas innecesarias.	/		/		/		/		

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)





**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTO)**



Ítems o Preguntas / ENGAGEMENT		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: VIGOR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	En mi trabajo me siento <b>lleno de energía</b> .	/		/		/		/		...
1.2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	/		/		/		/		
1.3	Cuando me levanto por las mañanas tengo <b>ganas</b> de ir a trabajar.	/		/		/		/		... <i>desear</i> ✓
1.4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	/		/		/		/		
1.5	Soy muy persistente en mi trabajo.	/		/		/		/		
1.6	Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando.	/		/		/		/		
Nº	Dimensión 2: DEDICACIÓN									
2.1	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	/		/		/		/		
2.2	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	/		/		/		/		
2.3	Mi trabajo me inspira.	/		/		/		/		
2.4	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	/		/		/		/		
2.5	Mi trabajo es retador.	/		/		/		/		
Nº	Dimensión 3: ABSORCIÓN									
3.1	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	/		/		/		/		
3.2	Cuando estoy <b>trabajo</b> olvido todo lo que pasa alrededor de mí.		/		/		/		/	... <i>trabajando</i> ✓ <i>Cuando trabajo</i> ✓
3.3	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	/		/		/		/		
3.4	Estoy inmerso en mi trabajo.	/		/		/		/		
3.5	Me <b>"dejo llevar"</b> por mi trabajo.		/		/		/		/	"Me apasiona mi trabajo" ✓
3.6	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	/		/		/		/		

VARIABLE: ENGAGEMENT

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)



UNA INSTITUCIÓN ADVENTISTA

## INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / SATISFACCIÓN LABORAL		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	/		/		/		/		
1.2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	/		/		/		/		
1.3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	/		/		/		/		
1.4	La temperatura de su local de trabajo	/		/		/		/		
1.5	Las relaciones personales con sus superiores	/		/		/		/		
1.6	La supervisión que ejercen sobre usted	/		/		/		/		
1.7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	/		/		/		/		
1.8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	/		/		/		/		
1.9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	/		/		/		/		
1.10	El apoyo que recibe de sus superiores	/		/		/		/		
1.11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	/		/		/		/		
1.12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	/		/		/		/		

VARIABLE: SATISFACCIÓN ABORAL

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del engagement entre el estrés y satisfacción laboral, el mismo será aplicado al personal de la salud de la clínica Good Hope, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: *"Papel mediador del engagement entre estrés y satisfacción laboral en el personal de la salud de una clínica particular de Lima."*

**Instrucciones**

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 2 Fecha actual: 18 Marzo 2016

Nombres y apellidos del Juez: Alcides Alberto Flores Sónz

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 5 años

  
Firma y Sello

DNI: 10 173 231







INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / ESTRÉS LABORAL		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: AMBIGÜEDAD DE ROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Sé cuanta autoridad tengo.	/	X	/		/		/		Soy consciente del nivel de autoridad que tengo
1.2	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.	/		/		/		/		
1.3	Sé que organizo mi tiempo correctamente.	/		/		/		/		Organizo mi tiempo correctamente
1.4	Sé exactamente qué se espera de mí.	/		/		/		/		
1.5	Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.	/		/		/		/		
Nº	Dimensión 2: CONFLICTO DE ROL									
2.1	Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera. <i>Debería hacer las cosas de manera diferente</i>	/		/		/		/		
2.2	Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.									
2.3	Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.	/		/		/		/		
2.4	Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.	/		/		/		/		
2.5	Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.		/	/		/		/		reemplazar por acciones
2.6	Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.	/		/		/		/		
2.7	Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas.	/		/		/		/		Esta tiene el mismo significado que el 2.2
2.8	Trabajo en cosas innecesarias. <i>A veces</i>	/		/		/		/		

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)



INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / ENGAGEMENT		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: VIGOR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	/		/		/		/		
1.2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. /	/		/		/		/		(Que es ser vigoroso?)
1.3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	/		/		/		/		
1.4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	/		/		/		/		
1.5	Soy muy persistente en mi trabajo.	/		/		/		/		
1.6	Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando. /	/		/		/		/		A pesar que las cosas no van bien tengo motivación para seguir trabajando
Nº	Dimensión 2: DEDICACIÓN									
2.1	Mi trabajo está lleno de significado y propósito. /	/		/		/		/		Mi trabajo tiene un significado y propósito
2.2	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	/		/		/		/		
2.3	Mi trabajo me inspira.	/		/		/		/		
2.4	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	/		/		/		/		
2.5	Mi trabajo es retador.		/		/	/		/		Tengo retos en mi trabajo /
Nº	Dimensión 3: ABSORCIÓN									
3.1	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.		/		/		/		/	El tiempo pasa rápido cuando estás trabajando
3.2	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí. (trabaja) a mí		/		/		/		/	
3.3	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.		/		/		/		/	Cambia esta palabra
										inmerso
3.4	Estoy inmerso en mi trabajo. /	/		/		/		/		
3.5	Me "dejo llevar" por mi trabajo. /	/		/		/		/		
3.6	Me es difícil desconectarme de mi trabajo. /	/		/		/		/		

VARIABLE: ENGAGEMENT

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)





## INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

### (JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / SATISFACCIÓN LABORAL		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Los objetivos, metas y <u>tasas</u> de producción que debe alcanzar		/	/		/		/		Cambiar estas palabras "niveles"
1.2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	/		/		/		/		
1.3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	/		/		/		/		añadir "Señalización"
1.4	La temperatura de su local de trabajo	/		/		/		/		
1.5	Las relaciones personales con sus superiores	/		/		/		/		
1.6	La supervisión que ejercen sobre usted	/		/		/		/		
1.7	La <u>proximidad</u> y frecuencia con que es supervisado	/		/		/		/		No debería estar
1.8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	/		/		/		/		La forma en que Supervisan su trabajo
1.9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa		X	/		/		/		¿Recibe de quien? Capatistas, gobierno, etc
1.10	El apoyo que recibe de sus superiores	/		/		/		/		
1.11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	/		/		/		/		
1.12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	/		/		/		/		

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

✓ la forma de negociar con sus colaboradores sobre aspectos laborales

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son relevantes para su construcción.

<sup>4</sup>En el ítem todas las palabras son relevantes para su construcción.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación del engagement entre el estrés y satisfacción laboral, el mismo será aplicado al personal de la salud de la clínica Good Hope, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: *"Papel mediador del engagement entre estrés y satisfacción laboral en el personal de la salud de una clínica particular de Lima"*

**Instrucciones**

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 3 Fecha actual: 10/04/2015

Nombres y apellidos del Juez: Maitsa Arana Rodríguez

Institución donde labora: UPeV

Años de experiencia profesional o científica: 20



Firma y Sello

DNI: 10296877

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO  
DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI  NO ( )

Observaciones:.....

Sugerencias:.....





## INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTO)



Ítems o Preguntas / ESTRÉS LABORAL		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: AMBIGÜEDAD DE ROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Sé cuanta autoridad tengo.	/		/						
1.2	Los objetivos y metas de mi trabajo son claros y están planificados.	/		/						
1.3	Sé que organizo mi tiempo correctamente.	/		/						
1.4	Sé exactamente qué se espera de mí.	/		/						
1.5	Se dan explicaciones claras sobre lo que debo hacer.	/		/						
Nº	Dimensión 2: CONFLICTO DE ROL									
2.1	Debo hacer cosas que deberían realizarse de otra manera.	/		/						
2.2	Se me asigna un trabajo sin recursos humanos para completarlo.	/		/						
2.3	Para realizar el trabajo debo saltarme las reglas o las normas.	/		/						
2.4	Trabajo con dos o más grupos que tienen distintas formas de trabajar.	/		/						
2.5	Recibo demandas incompatibles de dos o más personas.	/		/						
2.6	Hago cosas que son aceptables para algunos y no para otros.	/		/						
2.7	Se me asignan las tareas sin los recursos y materiales necesarios para realizarlas.	/		/						
2.8	Trabajo en cosas innecesarias .	/		/						

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)



**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTO)**



Ítems o Preguntas / ENGAGEMENT		Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
Nº	Dimensión 1: VIGOR	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	En mi trabajo me siento lleno de energía.	/		/						
1.2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	/		/						
1.3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	/		/						
1.4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	/		/						
1.5	Soy muy persistente en mi trabajo.	/		/						
1.6	Incluso cuando las cosas no van bien continuo trabajando.									
Nº	Dimensión 2: DEDICACIÓN									
2.1	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	/		/						
2.2	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	/		/						
2.3	Mi trabajo me inspira.	/		/						
2.4	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	/		/						
2.5	Mi trabajo es retador.									
Nº	Dimensión 3: ABSORCIÓN									
3.1	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	/		/						
3.2	Cuando estoy trabajo olvido todo lo que pasa alrededor de mí.	/		/						
3.3	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	/		/						
3.4	Estoy inmerso en mi trabajo.	/		/						
3.5	Me "dejo llevar" por mi trabajo.	/		/						
3.6	Me es difícil desconectarme de mi trabajo.	/		/						

VARIABLE: ENGAGEMENT

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)



UNA INSTITUCIÓN ADVENTISTA

**INSTRUMENTO PARA FINES ESPECÍFICOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO  
(JUICIO DE EXPERTO)**



N°	Ítems o Preguntas / SATISFACCIÓN LABORAL	Claridad <sup>1</sup>		Congruencia <sup>2</sup>		Contexto <sup>3</sup>		Dominio del constructo <sup>4</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	/		/						
1.2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	/		/						
1.3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	/		/						
1.4	La temperatura de su local de trabajo									
1.5	Las relaciones personales con sus superiores	/		/						
1.6	La supervisión que ejercen sobre usted	/		/						
1.7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	/		/						
1.8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	/		/						
1.9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	/		/						
1.10	El apoyo que recibe de sus superiores	/		/						
1.11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	/		/						
1.12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	/		/						

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

<sup>1</sup>Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

<sup>2</sup>El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras Gramaticales)

<sup>3</sup>En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto.

<sup>4</sup>El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (bloques)

#### Anexo 4: Niveles de *Engagement*

	Bajo	Medio	Alto	Total
<i>Engagement</i>	<b>36,2%</b>	<b>39,2%</b>	<b>24,6%</b>	<b>100,0%</b>
Vigor	<b>48,5%</b>	<b>31,5%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>
Dedicación	<b>46,9%</b>	<b>33,1%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>
Absorción	<b>48,5%</b>	<b>37,7%</b>	<b>13,8%</b>	<b>100,0%</b>

#### Anexo 5: Niveles Estrés laboral

	Bajo	Medio	Alto	Total
Estrés laboral	<b>30,0%</b>	<b>40,8%</b>	<b>29,2%</b>	<b>100,0%</b>
Ambigüedad de rol	<b>49,2%</b>	<b>8,5%</b>	<b>42,3%</b>	<b>100,0%</b>
Conflicto de rol	<b>32,3%</b>	<b>43,8%</b>	<b>23,8%</b>	<b>100,0%</b>

#### Anexo 6: Niveles de satisfacción laboral

	Bajo	Medio	Alto	Total
Satisfacción laboral	30,8%	43,8%	25,4%	100,0%
Satisfacción con el ambiente de trabajo	30,0%	53,8%	16,2%	100,0%
Satisfacción con la supervisión	35,4%	43,8%	20,8%	100,0%
Satisfacción con las prestaciones	49,2%	38,5%	12,3%	100,0%



Anexo 7. Constancia de América snacks latina – PepsiCo



**CONSTANCIA**

El área de operaciones del almacén central del Callao de la empresa Snacks América Latina S.R.L certifica que:

Las señoritas Ludes Milagros Vargas Mendoza y Wendy Carolina Estrada Mejia están autorizadas de ejecutar las encuestas del tema de investigación para su realización a los trabajadores del área de logística

Se expide la presente como constancia a solicitud de los interesados para los fines que estime conveniente.

Lima, 22 de Febrero del 2017

Javier Marvin Tinoco

PepsiCo, Inc | MFG Whse Senior Associate

952362589



### Anexo 8. P valores de las correlaciones de las variables

	1	2	3	4	5	6	7
1 Vigor							
2 Dedicación							
3 Absorción							
4 <i>Engagement</i>							
5 Ambigüedad-rol	,088	,272	,007 **				
6 Conflicto-rol	,117	,059	,634				
7 Estrés laboral				,747			
8 Satisfacción-supervisión	,574	,184	,039*		,707	,000**	
Satisfacción-ambiente							
9 físico	,150	,806	,044*		,000**	,000**	
10 Satisfacción- prestaciones	,650	,527	,042*		,022	,000**	
11 Satisfacción laboral				,236			,000**

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

\*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

## Anexo 9. Constancia de Revisión y Ortografía

### CONSTANCIA DE REVISIÓN DE REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, VÍCTOR ALVAREZ MANRIQUE, identificado con DNI 07688435 con grado académico de Licenciado. en Lingüística y literatura .

Declaro haber revisado la redacción, ortografía y sintaxis del proyecto de investigación titulado:

*Papel mediador del engagement entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de una empresa industrial de alimentos de consumo masivo Callao, año 2017*

De las autorías de: Lurdes Milagros Vargas Mendoza

Wendy Carolina Estrada Mejía

Me consta que se ha incluido en el presente escrito todas las correcciones sugeridas. Dejo constancia de aquello, por mi firma estampada en el presente documento, la misma que has ido firma en:



Firma del revisor