



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

#### ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO POST COVID-19 EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020

#### PRESENTADA POR:

MILENA KATHERIN MAMANI CHAMBILLA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2023



# MILENA KATHERIN MAMANI CHAMBILLA

## ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO POST COVID-19 EN EL GOBIERNO REGIO...

- 3.- CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
- MAESTRIAS
- Universidad Nacional del Altiplano

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:410323043

124 Páginas

Fecha de entrega

28 nov 2024, 1:22 p.m. GMT-5

29,341 Palabras

Fecha de descarga

28 nov 2024, 1:30 p.m. GMT-5

118,757 Caracteres

Nombre de archivo

ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO POST COVID-19 EN EL GOBI....docx

Tamaño de archivo

3.4 MB

DR. EDGAR DARIO CALLOHUAMCA AVALQ  
DOCENTE PRINCIPAL





## 9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

### Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

#### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dr. EDGAR DARIO CALLOHUAMCA AVALOS  
DOCENTE PRINCIPAL





**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO  
POST COVID-19 EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020**



**PRESENTADA POR:**

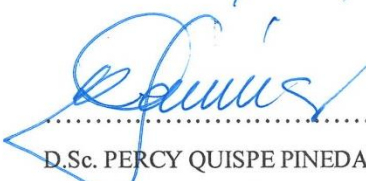
**MILENA KATHERIN MAMANI CHAMBILLA**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**CON MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
D.Sc. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

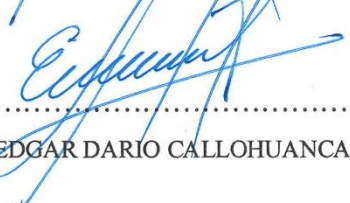
PRIMER MIEMBRO

  
.....  
D.Sc. PERCY QUISPE PINEDA

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. MARCO ENRIQUE CONDORI ONOFRE

ASESOR DE TESIS

  
.....  
D.Sc. EDGAR DARIO CALLOHUANCA AVALOS

Puno, 28 de noviembre del 2023.

**ÁREA:** Gestión Pública.

**TEMA:** Engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020.

**LÍNEA:** Gestión y Responsabilidad Social.



## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado vida, salud y fuerzas para continuar con el presente trabajo de investigación

A mis padres; mi querida madre Raquel por su constante apoyo, a mis hermanos por su apoyo moral.

A mi amado hijito por ser el motivo de finalización de este paso profesional.

*Milena Katherin Mamani Chambilla.*



## AGRADECIMIENTOS

A la Universidad y a los docentes de la Maestría en Contabilidad y Administración Mención en Gestión Pública por sus enseñanzas y aprendizajes compartidos.

A mi asesor D.Sc. Edgar Callohuanca Ávalos por mostrar disposición y brindarme apoyo en toda la investigación.

A mi familia, por ser pilar constante de superación y apoyo.

*Milena Katherin Mamani Chambilla.*



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
ACRÓNIMOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Engagement	5
1.1.2	Estrés laboral	15
1.1.3	Estrés laboral post pandemia COVID-19	23
1.2	Antecedentes	28
1.2.1	Internacionales	28
1.2.2	Nacional	29
1.2.3	Local	31

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	33
2.2	Enunciados del problema	34
2.2.1	Pregunta general	34
2.2.2	Preguntas específicas	34
2.3	Justificación	34
2.4	Objetivos	35
2.4.1	Objetivo general	35
2.4.2	Objetivos específicos	35
2.5	Hipótesis	36
2.5.1	Hipótesis general	36



2.5.2	Hipótesis específicas	36
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	37
3.2	Población	38
3.3	Muestra	39
3.4	Método de investigación	39
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	40
3.5.1	Descripción de las variables	40
3.5.2	Descripción detallada del uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros	40
3.5.3	Aplicación de prueba estadística inferencial	41
3.5.4	Análisis de validez y confiabilidad del instrumento	41
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Resultados	43
4.1.1	Identificación de la relación entre involucramiento y estrés laboral	43
4.1.2	Análisis de relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés laboral	44
4.1.3	Evaluación de la relación del engagement y relaciones interpersonales de los colaboradores	45
4.1.4	Nivel de estrés del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno	46
4.1.5	Contrastación de hipótesis	47
4.2	Discusión	50
CONCLUSIONES		52
RECOMENDACIONES		54
BIBLIOGRAFÍA		55
ANEXOS		65





## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Personal administrativo según régimen N° 276 del Gobierno Regional de Puno	38
2. Personal administrativo según régimen CAS del Gobierno Regional Puno	38
3. Muestra según régimen laboral	39
4. Análisis de fiabilidad de engagement	41
5. Análisis de fiabilidad de estrés laboral	41
6. Correlación de involucramiento y estrés laboral	43
7. Correlación de concentración y estrés laboral	44
8. Relación del engagement y relaciones interpersonales	45
9. Nivel de estrés laboral por oficina del personal administrativo	46
10. Nivel de estrés laboral en el Gobierno Regional de Puno	47
11. Correlación de engagement y estrés laboral	48
12. Relación del personal según oficinas y nivel ocupacional	87
13. Relación del personal CAS según oficinas y cargos ocupacionales	93



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Objetivos del engagement laboral	6
2. Pilares de engagement laboral	6
3. Modelo de características del engagement en el trabajo	9
4. Modelo de exigencia y recursos en el engagement	12
5. Finalidades de la teoría de la autodeterminación en el engagement	14
6. Componentes del estrés	16
7. Eutrés y distrés	18
8. Fases del trastorno estrés	18
9. Conexión de la salud laboral y el colaborador	20
10. Modelo teórico integrador del estrés laboral	21
11. Riesgos psicosociales en los colaboradores	23
12. Reacciones de las personas afectadas post pandemia	25
13. Efectos del uso de la tecnología post pandemia en las entidades públicas	27
14. Mapa político de la Región de Puno	37
15. Mapa de la ciudad de Puno	37
16. Gráfica de distribución t-student	49



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	65
2. Instrumentos de evaluación	68
3. Panel fotográfico	74
4. Análisis de validez y confiabilidad del instrumento	80
5. Relación del personal administrativo según Régimen Laboral N° 276	87
6. Relación del personal administrativo según régimen laboral CAS	93
7. Propuesta esquematizada según resultados	96
8. Base de datos	99
9. Declaración Jurada de autenticidad	111
10. Autorización de publicación de Repositorio Institucional	112



## ACRÓNIMOS

CAS	: Régimen especial de contratación administrativa de servicios
DIRCETUR	: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo
DREM	: Dirección Regional de Energía y Minas
DRTPE	: Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo
GORE PUNO	: Gobierno Regional de Puno
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MINSA	: Ministerio de Salud
OIT	: Organización Internacional del Trabajo
OMS	: Organización Mundial de Salud
PNUD	: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
UWES 17	: Utrecht Work Engagement Scale

## RESUMEN

El nivel de estrés laboral, la poca asertividad y desconocimiento del engagement como estrategia, planteó diversas exigencias y presiones laborales en el personal administrativo del Gobierno Regional Puno, lo que afectó al correcto funcionamiento de la entidad post pandemia COVID-19; por lo que el objetivo de la investigación fue determinar el grado de relación del engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno 2020. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional; de diseño no experimental y de corte transversal; la muestra fue no probabilística de 269 colaboradores; se utilizó la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht – 17 y la Nueva Escala de Estrés Laboral como instrumento, la validez y confiabilidad se dio mediante Alfa de Cronbach, el análisis estadístico de asociación fue mediante Rho de Spearman, y el análisis descriptivo por IBM SPSS27. Los resultados demostraron una relación positiva significativa entre engagement y estrés laboral, siendo Rho de Spearman o  $r=0.701$ , del análisis de relación entre involucramiento y estrés laboral fue significativa ( $r=0.719$ ), concentración y estrés laboral fue significativa ( $r=0.691$ ), engagement y relaciones interpersonales fue significativa ( $r=0.712$ ). Se concluye que existe relación positiva y significativa entre engagement y estrés laboral, infiriendo que al desarrollar un óptimo engagement se optimiza el sentido de pertenencia en la entidad logrando reducir el estrés laboral, desarrollando compromiso, identificación y motivación por parte del colaborador, previniendo el agotamiento físico y mental, siendo un recurso positivo para disminuir el estrés y optimizar el clima laboral durante el desarrollo del COVID-19.

**Palabras clave:** Concentración, engagement, estrés laboral, involucramiento, relaciones interpersonales.

## ABSTRACT

The work stress level, low assertiveness, and lack of knowledge of engagement as a strategy posed various demands and work pressures on the administrative staff of the Puno Regional Government, which affected the correct functioning of the entity post-COVID-19 pandemic; Therefore, the objective of the research was to determine the degree of relationship between engagement and work stress of the administrative staff post COVID-19 in the Puno Regional Government 2020. The research was quantitative, descriptive-correlational type, non-experimental, and cross-sectional design; the non-probabilistic sample was 269 collaborators; it was used the Utrecht Work Engagement Scale – 17, and the New Job Stress Scale as instrument, validity and reliability were given by Cronbach's Alpha, the statistical association analysis was by Spearman's Rho, and the descriptive analysis by IBM SPSS27. The results showed a significant positive relationship between engagement and work stress, with Spearman's Rho or  $r=0.701$ , from analysis of the relationship between engagement and work stress it was significant ( $r=0.719$ ), concentration and work stress was significant ( $r=0.691$ ), engagement and interpersonal relationships was significant ( $r=0.712$ ). It is concluded that there is a positive and significant relationship between engagement and work stress, inferring that developing optimal engagement, the sense of belonging in the entity is optimized, reducing work stress, developing commitment, identification, and motivation on the collaborator's part, preventing physical and mental exhaustion, being a positive resource to reduce stress and optimize the work environment during the development of COVID-19.

**Keywords:** Concentration, engagement, involvement, relationships, work stress.

V°B°

Firmado digitalmente por  
AROQUIPÁ VELASQUEZ Angel  
David FAU 20145496170 soft  
Motivo: Day V° B°  
Fecha: 22.09.2024 21:00:58 -05:00

## INTRODUCCIÓN

El engagement es el nivel de compromiso, fidelidad que muestra un colaborador, reflejando los resultados en su trabajo, mejorando su rendimiento laboral, motivación y satisfacción laboral y profesional (Granados, 2015; Grau et al., 2000; McChesney et al., 2006; M. Salanova y Schafeli, 2009; Zhao y Zhao, 2017), mientras que el estrés laboral es un fenómeno que se produce por la sobrecarga de tensión y provoca la aparición de enfermedades, además de ser considerada la respuesta que tiene el trabajador ante las demandas excesivas o desajustadas del trabajo, que superan sus capacidades, recursos o necesidades (OIT, 2016; OMS, 1995; Peiró, 2001; Román et al., 2008; Usma, 2020), en gestión pública el engagement se muestra como el entusiasmo y dedicación que el trabajador muestra hacia su trabajo, entendiendo que la gestión pública implica una serie de retos y desafíos para los colaboradores del del sector público, tales como la presión por resultados, la burocracia, la falta de autonomía, la escasa participación, la inestabilidad laboral, genera estrés laboral lo que afecta negativamente su salud física y mental, su rendimiento y su satisfacción laboral (Argomedeo, 2020; Candia et al., 2017; Córdoba, 2015; García, 2016; Ramírez, 2018); diversas investigaciones consideran que el engagement en la gestión pública se asocia con una mayor motivación, productividad, calidad del servicio, innovación y lealtad hacia la organización, fomentando un mejor un clima organizacional, desempeño, liderazgo y comunicación efectiva además de mostrar un equilibrio laboral y personal (González, 2019; Granados, 2015; Marcantonio, 2017; Monterrosa et al., 2020).

En el Perú, el país se vio expuesto y se evidencio enormes desigualdades, así como un precario sistema de salud, falta de políticas públicas del gobierno local, regional y nacional evidenciando su falta de liderazgo, manifestándose graves índices de corrupción, la situación es realmente preocupante ya que alrededor de 1,315,083 servidores públicos se han visto afectados psicológicamente (PNUD, 2020c), en nuestra región Puno el personal administrativo han tenido que hacer frente a las exigencias ocupacionales, generando negativamente respuestas fisiológicas, cognitivas y emocionales, donde el engagement se ha visto afectado y el estrés laboral causo daños psicológicos viéndose reflejados en la poca seguridad del empleo, trabajo excesivo y deteriorando las relaciones interpersonales que adquiere cada colaborador en el Gobierno Regional de Puno. Es en respuesta a esta esta problemática es la importancia de esta investigación que va a contribuir a desarrollar una competitividad interna sana en el personal administrativo del

Gobierno Regional Puno, así poder mejorar los procesos necesarios para la integración y compromiso dentro de la entidad, consignando el engagement como un nuevo parámetro estratégico que podría minimizar el riesgo de un elevado nivel de estrés laboral para optimizar la calidad de la gestión pública, imagen, objetivos, metas, entendiendo que el COVID-19 a puesto al revés la percepción de la vida social, laboral y cotidiana, logrando mejorar resultados dentro del Gobierno Regional Puno, lo que refiere a la metodología la investigación es de carácter descriptivo correlacional ya que la investigación va a medir el grado de relación de engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020, el estadístico descriptivo correlacional fue *Rho* de Spearman.

En el capítulo I se desarrollará la revisión de la literatura, donde se desarrollará el marco teórico, así como los antecedentes de la investigación.

En el capítulo II se puede observar el planteamiento del problema, la identificación del problema, el enunciado del problema, así como también la justificación, objetivos e hipótesis de la investigación.

En el capítulo III se presenta los materiales y métodos de la investigación, así como también el lugar de estudio, la población y la muestra y método de la investigación.

En el capítulo IV se analiza y expone los resultados y discusión de la investigación mediante el análisis y descripción de las tablas representando los resultados por objetivos de la investigación.

Finalmente, la investigación presenta las conclusiones y recomendaciones orientadas a el grado de relación entre engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020 concluyendo con las referencias bibliográficas y anexos que incluye el instrumento de evaluación.



## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Engagement

Engagement es un término inglés que significa ‘implicación’ o ‘lealtad’, y que se utiliza frecuentemente para describir el grado de vinculación y participación del colaborador en la entidad, manifestándose en el identidad, productividad en la misma; Salanova y Schafeli (2009) mencionan que el término engagement mide el nivel de conexión que se genera entre una marca y su público en las diferentes interacciones que realizan entre sí; el engagement es un aspecto que cada vez tiene más importancia para las empresas y sus equipos de Marketing, no es algo que se consigue de forma inmediata, es el resultado de un proceso que las organizaciones llevan a cabo mediante diversas actividades, estrategias y acciones enfocadas a seducir, atraer y eliminar inconvenientes y conflictos (Mondy, 2010); en esta década es factor difícil de lograr (Adco, 2021).

Estudios realizados de Harter et al. (2002) determinan que el impacto de las emociones de los líderes influye en los resultados del trabajo. En particular, se están obteniendo más evidencias de que un líder que practica engagement y este se manifiesta en el éxito a vivir con éxito en el mundo y especialmente en el entorno laboral (Goleman, 1995).

En los estudios de Memon et al. (2015) hicieron hincapié en ello, mientras estudiaban ampliamente la inteligencia emocional de un líder como predictor de los resultados laborales. Los individuos emocionalmente inteligentes utilizan su capacidad para: valorar las emociones verbales, no verbales y expresarlas.

**Figura 1**

*Objetivos del engagement laboral*



*Nota.* En base a el ciclo del engagemet.

Se puede deducir que el engagement ‘implicación’ y ‘lealtad’, esta palabra se emplea en el entorno organizacional ya que indica el grado de vinculación y participación del colaborador en la entidad (Alcover et al., 2012; Bosh et al., 2021).

**Figura 2**

*Pilares de engagement laboral*



*Nota.* Pilares relacionados a el desempeño.

El departamento de recursos humanos debe considerar el engagement como una parte fundamental de sus actividades diarias. Al igual que se ocupa de la administración de las nóminas, el cumplimiento de las leyes y normas vigentes y la actualización de los empleados sobre las novedades, también es esencial promover el compromiso.

En el lugar de trabajo, el compromiso es importante porque puede afectar una serie de resultados, incluido el desempeño, la retención, la satisfacción, la creatividad y el bienestar de los empleados. También puede beneficiar a la organización al mejorar el servicio al cliente, la productividad, la rentabilidad y la reputación. Para mejorar el compromiso, las organizaciones deben comprender qué motiva e impulsa a sus empleados y brindarles los recursos, el apoyo, la retroalimentación, el reconocimiento y las oportunidades para tener éxito (Adco, 2021).

#### **A. Engagement y sus perspectivas**

El engagement desde una perspectiva psicológica busca el bienestar positivo con respecto a su trabajo que sea estimulante y divertido, que lo impulse y le genere auténtica felicidad y gratificación, por lo que realiza sus tareas con altos niveles de dedicación y energía (Merino, 2017).

El engagement desde una perspectiva organizativa busca que las entidades brinden recursos y facilidades directas a sus trabajadores como la mejorar de los salarios, incentivos extras, oportunidad de ascender a un cargo y otros factores que ayuden a cumplir las metas de su trabajo (Grau et al., 2000; Martínez y Vargas, 2019; Salanova y Schaufeli, 2004; Zhao y Zhao, 2017).

La perspectiva de la psicología positiva, que hace hincapié en el papel de las emociones positivas, las fortalezas y las virtudes en el fomento del compromiso laboral. Las emociones positivas, como la alegría, el interés y la gratitud, pueden ampliar la atención, la cognición y el comportamiento de los trabajadores y aumentar sus recursos psicológicos y sociales. Las fortalezas, como la creatividad, la curiosidad y la

perseverancia, pueden permitir a los trabajadores rendir al máximo y alcanzar sus objetivos. Las virtudes, como la sabiduría, el coraje y la justicia, pueden inspirar a los trabajadores a perseguir una vida laboral significativa y ética. La teoría de la autodeterminación, que sostiene que el compromiso laboral está impulsado por la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. La autonomía se refiere a la sensación de voluntad y elección en el propio trabajo, la competencia se refiere a la sensación de dominio y eficacia en el propio trabajo, y la relación se refiere a la sensación de conexión y pertenencia con los demás en el propio trabajo. Cuando se satisfacen estas necesidades, los trabajadores experimentan motivación intrínseca, bienestar y compromiso laboral.

La perspectiva de la psicología positiva, que hace hincapié en el papel de las emociones positivas, las fortalezas y las virtudes en el fomento del compromiso laboral. Las emociones positivas, como la alegría, el interés y la gratitud, pueden ampliar la atención, la cognición y el comportamiento de los trabajadores y aumentar sus recursos psicológicos y sociales. Las fortalezas, como la creatividad, la curiosidad y la perseverancia, pueden permitir a los trabajadores rendir al máximo y alcanzar sus objetivos. Las virtudes, como la sabiduría, el coraje y la justicia, pueden inspirar a los trabajadores a perseguir una vida laboral significativa y ética.

#### **A. Modelos del engagement laboral**

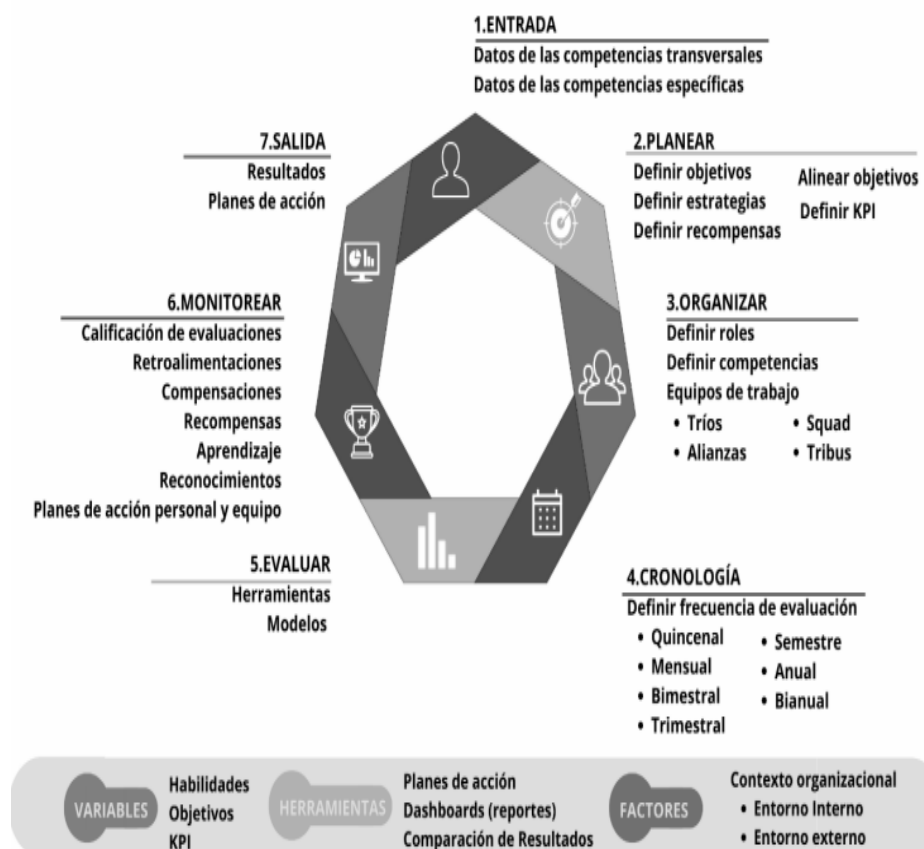
El modelo de las características del puesto, que propone que el compromiso laboral se ve reforzado por cinco dimensiones fundamentales del puesto: variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación. Estas dimensiones aumentan los estados psicológicos de significatividad experimentada, responsabilidad y conocimiento de los resultados, que a su vez conducen a resultados positivos como la motivación, el rendimiento y la satisfacción.

Se evidencia un proceso del constructo engagement desde un enfoque que estudia los factores relacionados con las condiciones

laborales incluso las investigaciones más recientes, que exponen un encuadre integrador dirigido al individuo; en la fundamentación presentada anteriormente, se evidencia un proceso del constructo engagement desde un enfoque que estudia los factores relacionados con las condiciones laborales incluso las investigaciones más recientes, que exponen un encuadre integrador dirigido al individuo (Bakker y Demerouti, 2013; Schaufeli y Bakker, 2004)

**Figura 3**

*Modelo de características del engagement en el trabajo*



*Nota.* Flujo del engagement en el trabajo.

Cuando la empresa o entidad ofrece condiciones de trabajo favorables, que incluyan aspectos como:

- La transparencia y comunicación en el seno de la organización.
- El liderazgo positivo de los mandos superiores.
- La apuesta decidida por la innovación tecnológica en los procesos internos.

- El diseño de espacios de trabajo saludables.
- La cultura de equipo y la cooperación entre personas y departamentos.

Estas condiciones de trabajo facilitan que los trabajadores se sientan valorados, motivados, reconocidos y alineados con la misión, la visión y los valores de la empresa. Así, se genera un vínculo emocional entre el empleado y la organización, que se traduce en un mayor engagement laboral.

Desarrollar el modelo de las características del puesto del engagement en una entidad pública es importante por varias razones:

- Mejora del desempeño laboral: El engagement se conceptúa como el estado mental y emocional del trabajador que lo identifica e involucra con su desempeño laboral en beneficio de la organización. Esto significa que los empleados que están comprometidos con su trabajo tienden a tener un mejor rendimiento.
- Motivación laboral: Según el modelo de las características del puesto propuesto por Hackman y Oldham la tarea en sí es clave para la motivación laboral de las personas. Por lo tanto, al desarrollar un modelo de engagement, se puede aumentar la motivación de los empleados (Gutierrez, 2019).
- Fortalecimiento de la entidad: Los servidores públicos que están comprometidos con su trabajo pueden enfrentar la adversidad, sentirse orgullosos de su rol laboral y estar más involucrados y arraigados con su trabajo. Esto puede fortalecer la entidad en su conjunto.
- Mejora continua: A través de la aplicación de la herramienta de engagement, las entidades pueden determinar el estado de su gestión, sus fortalezas y debilidades, y lo más importante, tomar medidas de acción encaminadas a la mejora continua para alcanzar la excelencia.

Por lo tanto, desarrollar un modelo de engagement puede ser una estrategia efectiva para mejorar la eficiencia y la eficacia de una entidad pública.

Existen varios factores que pueden mejorar el engagement según los puestos de trabajo en una entidad pública:

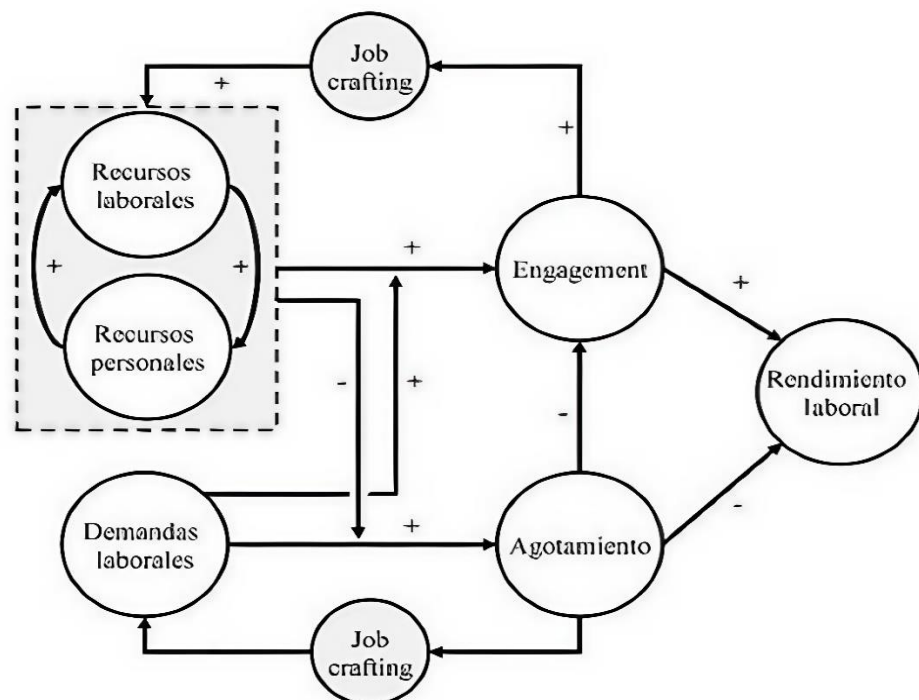
- Comunicación interna: Habilitar líneas de comunicación interna puede mejorar el engagement al permitir un flujo de información efectivo.
- Expectativas realistas: Tener expectativas realistas sobre lo que se espera de los empleados puede ayudar a evitar la frustración y mejorar el engagement
- Información básica: Poner la información básica a disposición de los empleados puede ayudarles a entender mejor su rol y cómo su trabajo contribuye a los objetivos generales de la organización.
- Opiniones y valoraciones: Recabar opiniones y valoraciones por parte de la plantilla puede ayudar a los empleados a sentirse valorados y escuchados, lo cual puede mejorar el engagement
- Respeto a las pautas éticas básicas: Respetar las pautas éticas básicas puede ayudar a crear un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan seguros y respetados, lo cual puede mejorar el engagement
- Reputación de la empresa: Mantener elevada la reputación de la empresa puede ayudar a los empleados a sentirse orgullosos de su lugar de trabajo, lo cual puede mejorar el engagement
- Innovación: Abrirse a la innovación puede ayudar a los empleados a sentirse motivados y comprometidos con su trabajo
- Actividades fuera del horario laboral: Promover actividades fuera del horario laboral puede ayudar a los empleados a sentirse más conectados con sus colegas y con la organización, lo cual puede mejorar el engagement
- Espacio de trabajo agradable y funcional: Brindar un espacio de trabajo agradable y funcional puede impactar positivamente en el bienestar de los empleados, lo cual puede mejorar el engagement
- Tecnología acorde a las necesidades actuales: Proporcionar tecnología que esté a la vanguardia y permita brindar un servicio de calidad puede impactar positivamente en el engagement

- Monitoreo constante de la opinión de los empleados: Monitorear constantemente la opinión de los empleados puede ayudar a la organización a hacer ajustes necesarios para mejorar el engagement
- Estos factores pueden variar dependiendo del contexto específico de la entidad pública y del puesto de trabajo en cuestión.

El modelo de exigencias y recursos del trabajo según Bakker y Demerouti (2013) sugieren que el compromiso laboral depende del equilibrio entre las exigencias del trabajo (como la carga de trabajo, la complejidad y el trabajo emocional) y los recursos del trabajo (como la autonomía, el apoyo y las oportunidades de aprendizaje). Los recursos laborales pueden amortiguar los efectos negativos de las exigencias del trabajo y fomentar un proceso motivacional que conduzca al compromiso laboral y a resultados positivos.

**Figura 4**

*Modelo de exigencia y recursos en el engagement*



El modelo propone una clasificación en dos categorías: recursos laborales y demanda laboral, la primera es motivación, la segunda es material. Problemas de peso. Las necesidades funcionales incluyen físicas, mentales, es un problema de gestión que requiere un esfuerzo constante, y es un problema físico, alma espiritual



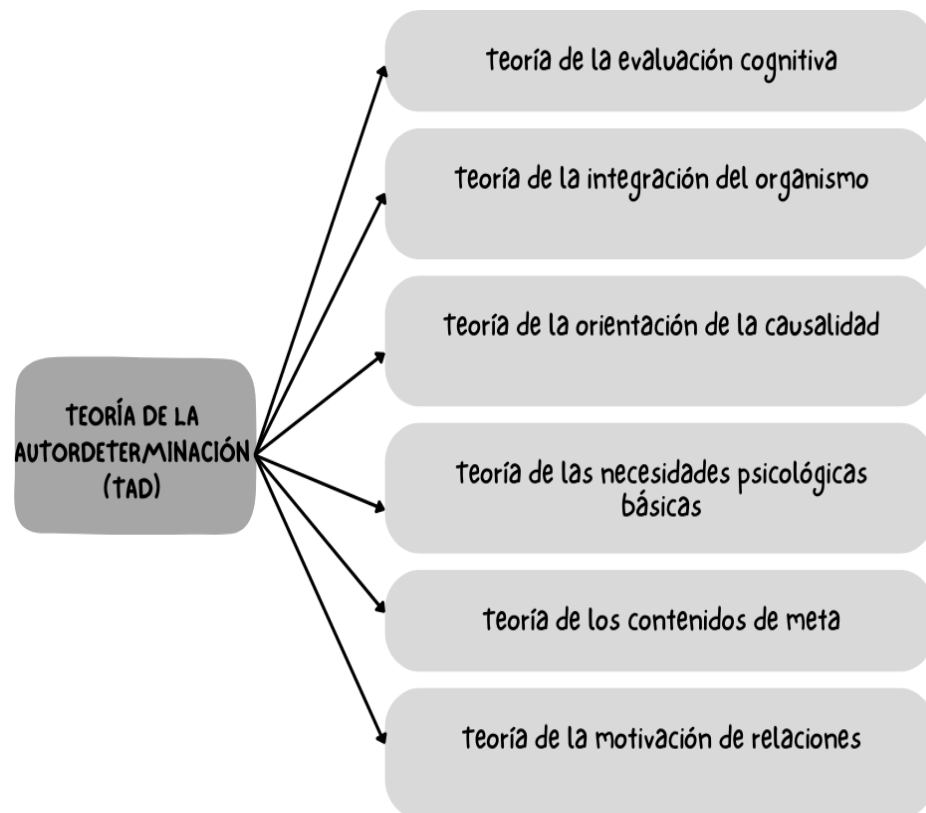
Los recursos laborales están relacionados con áreas relacionadas con: Factores psicológicos, organizativos y sociales en el trabajo. Demandas, costos físicos y psicológicos asociados al trabajo. Esto es importante en situaciones como: puede estimular la consecución de un objetivo profesional o el crecimiento personal, aprendizaje y desarrollo (Adco, 2021; Dávila et al., 2023). El modelo propone una clasificación en dos categorías: recursos laborales y demanda laboral. La primera es motivación, la segunda es material. Problemas de peso. Las necesidades funcionales incluyen físicas, mentales, es un problema de gestión que requiere un esfuerzo constante, y es un problema físico, alma espiritual.

Los recursos laborales están relacionados con áreas relacionadas con: Factores psicológicos, organizativos y sociales en el trabajo, demandas, costos físicos y psicológicos asociados al trabajo. Esto es importante en situaciones como: Puede estimular la consecución de un objetivo profesional o el crecimiento personal, aprendizaje y desarrollo.

La teoría de la autodeterminación, que sostiene que el compromiso laboral está impulsado por la satisfacción de tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. La autonomía se refiere a la sensación de voluntad y elección en el propio trabajo, la competencia se refiere a la sensación de dominio y eficacia en el propio trabajo, y la relación se refiere a la sensación de conexión y pertenencia con los demás en el propio trabajo. Cuando se satisfacen estas necesidades, los trabajadores experimentan motivación intrínseca, bienestar y compromiso laboral (Adco, 2021).

**Figura 5**

*Finalidades de la teoría de la autodeterminación en el engagement*



La Teoría de la Autodeterminación (TDA) es una macro-teoría sobre la motivación humana que se aplica al engagement. Su finalidad en el contexto del engagement es la siguiente:

- Promover la motivación intrínseca: La TDA sostiene que, al cumplirse las necesidades psicológicas básicas de autonomía, competencia y relacionamiento social, se presentan comportamientos intrínsecos que posibilitan el bienestar psicológico. Esto puede aumentar el desempeño y la productividad de cada trabajador involucrado con el objetivo corporativo.
- Mejorar el desempeño laboral: La teoría arguye que los eventos sociales-contextuales (como el feedback, las comunicaciones, las recompensas) que conducen a sentimientos de competencia durante la acción pueden ampliar la motivación intrínseca para esa acción.
- Aplicación a diversos campos de actividades humanas: El alcance explicativo del modelo permite su aplicación a diversos campos de actividades humanas.

En resumen, la finalidad de la Teoría de la Autodeterminación en el engagement es promover la motivación intrínseca, mejorar el desempeño laboral y aplicarse a diversos campos de actividades humanas (Stover et al., 2017).

### **1.1.2 Estrés laboral**

Las entidades públicas según Durán (2010) se enfrentan a un entorno cambiante y globalizado, donde la competencia es alta y se exige mayor productividad y objetivos. Estos requisitos recaen sobre los trabajadores, que son los que hacen funcionar la empresa. Esta situación les genera tensión y les provoca enfermedades relacionadas con el trabajo.

Mientras que Selye (1978) que forma parte del individuo y que este se adapta, según sus características y/o procesos psicológicos, a cualquier cosa externa que le exija física y/o mentalmente.

Según Peiró y Salvador (1992) aclaran que es una respuesta adaptativa de los humanos que les ayuda a sobrevivir y a mejorar su desempeño en sus tareas y a lograr una mayor eficiencia en muchos ámbitos de su vida; entendiendo que como menciona Chiavenato (2017) esta situación es propia de la vida actual, ya que en todos los aspectos de la vida se producen presiones, ya que el estrés causa presiones; las personas deberían manejar las presiones para orientarlas de forma positiva.

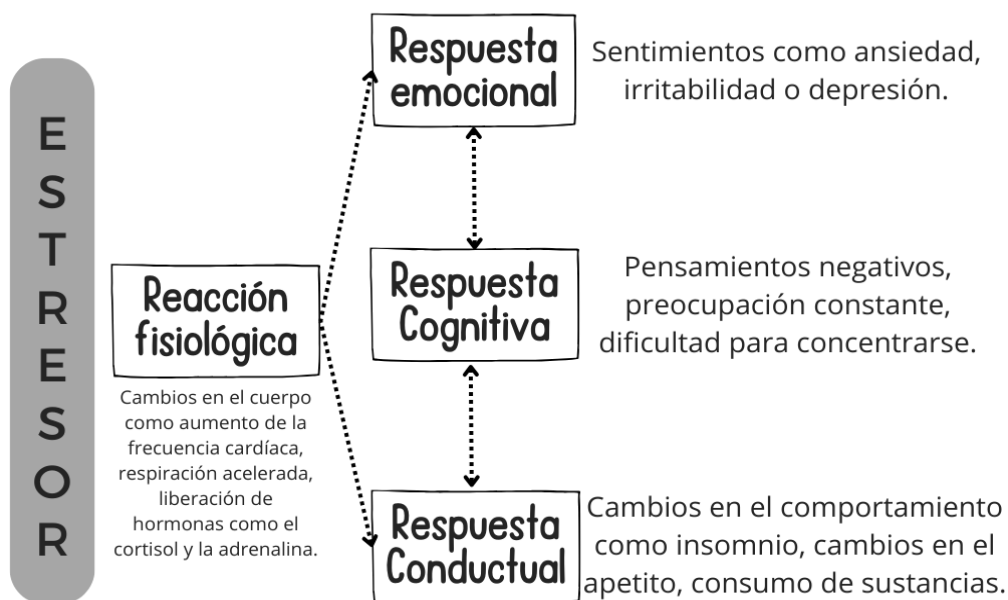
Por otra parte, Hans Selye, que describe un cierto nivel de estímulo ambiental, que provoca una serie de respuestas fisiológicas que permiten a los sujetos defenderse o escapar de diferentes modelos conceptuales. El concepto se basa en el principio de equilibrio; entre las demandas ambientales y los recursos que tiene el sistema para afrontar estas demandas (Bértola, 2010, OMS, 1994).

El estrés es la forma en que el organismo se prepara para actuar ante el entorno, según la OMS. El estrés puede ser una señal de alerta, un impulso a la acción, una adaptación a la supervivencia, o bien, un exceso de presión que daña al organismo humano y causa enfermedades y alteraciones que afectan su normal funcionamiento. Algunos ejemplos son los olvidos, los cambios de humor, el

nerviosismo, la falta de concentración, las alteraciones hormonales en las mujeres, entre otros síntomas (OIT, 2000).

**Figura 6**

*Componentes del estrés*



El estrés laboral es el estado de agotamiento mental causado por las demandas que se exigen en una entidad, que ocasiona trastornos físicos y mentales, la Organización Mundial de Salud-OMS (2007) el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que activa el organismo para la acción, mientras que Cox (1993) señala que el estrés laboral es una condición psicológica que surge cuando las personas perciben que no pueden responder a las exigencias del trabajo con sus recursos disponibles, lo que puede afectar negativamente su conducta en el trabajo. Es una consecuencia de la reacción de las personas ante un desequilibrio entre lo que el trabajo les exige y lo que ellas pueden aportar (Fernández, 2010; Torrades, 2007; Zavala, 2008).

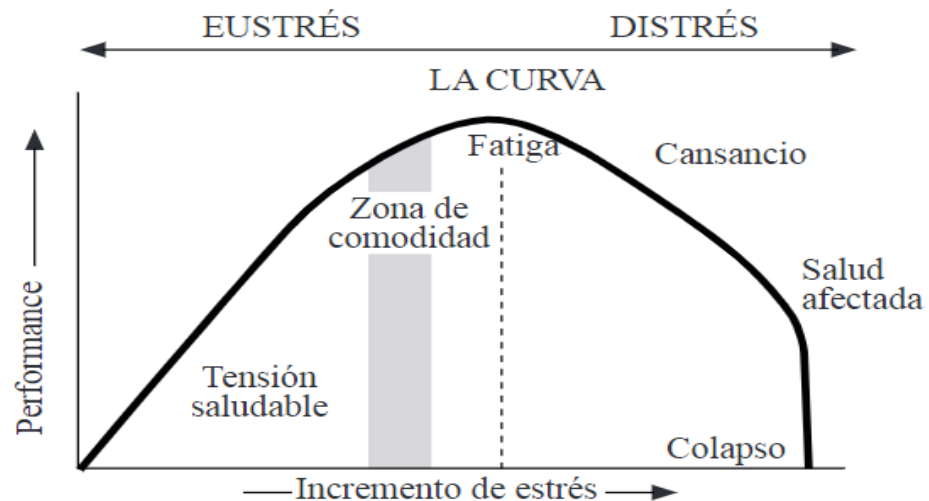
### **A. Tipos de estrés**

El estrés varía según cómo cada persona percibe e interpreta los hechos. Según Bensabat (1987) el estrés es necesario y aceptable hasta cierto nivel para que una persona pueda hacer sus actividades cotidianas, es causado por agentes externos llamados estresores, estos factores tienen más posibilidad de ser estresores que otros; se divide en dos tipos: el

eustrés, que es la adaptación positiva ante el peligro; y el distrés, que es el fracaso a la adaptación y que produce sentimientos negativos (Stavroula et al., 2004).

### Figura 7

Curva del rendimiento y estrés



La curva de la función humana y el estrés, a menudo representada como la curva de rendimiento de Yerkes-Dodson, ilustra la relación entre los niveles de estrés y el rendimiento de un colaborador según las presiones que sufra el mismo; la teoría fue desarrollada por los psicólogos Robert Yerkes y John Dodson en 1908. Su teoría sugiere que existe una relación entre el nivel de estrés y el rendimiento.

Según su hipótesis, los niveles moderados de estrés pueden mejorar el rendimiento, mientras que niveles demasiado bajos o demasiado altos pueden reducirlo. Esta teoría es ampliamente utilizada para entender cómo el estrés impacta en la productividad y el rendimiento humano en todas las entidades u organizaciones ya sean públicas o privadas (Panduro, 2019).

Muestra que, hasta cierto punto, el estrés puede mejorar el rendimiento al aumentar la alerta y la motivación. Sin embargo, cuando el estrés supera un nivel óptimo, el rendimiento empieza a decrecer, lo que puede conducir a problemas de salud y disminución de la productividad.

Esta curva resalta la importancia de gestionar el estrés para mantener un equilibrio que favorezca el rendimiento óptimo y el bienestar general.

### A.1 Eutrés

Se da cuando las personas reaccionan de forma positiva ante una situación que les permite resolver los problemas de la vida de manera objetiva y así desarrollar sus habilidades y competencia.

### A.2 Distrés

Es el fenómeno que se produce por una amenaza, interna o externa. Podríamos llamar al distrés se presenta negativamente, genera un exceso de esfuerzo por la carga laboral (OIT, 2016).

**Figura 8**

*Eutrés y distrés*



## B. Fases y dimensiones del estrés

Al ser el estrés un trastorno que sufre el ser humano de forma leve o grave, se evidencia:

**Figura 9**

*Fases del trastorno estrés*



Todos los seres humanos enfrentamos un nivel de resistencia que viene siendo el normal, pero seguidamente se observa la fase de alarma, es

una reacción nerviosa que puede darse frente a las amenazas o retos laborales, puede presentar dificultad para respirar y tensión muscular; en la fase de resistencia la exposición prolongada a un estrés puede llevar a una fase de resistencia, donde se buscan estrategias de supervivencia y formas de afrontar los problemas (Carolan et al., 2017). La reacción puede ser adecuada o insuficiente, las soluciones que no serán inmediatas, pero que traerán beneficios a largo plazo (Salhin et al., 2014).

Seguidamente se presenta la fase del agotamiento donde el estrés prolongado puede llevar a una fase de agotamiento, donde la persona se siente “quemada”. El estrés crónico puede causar problemas físicos, emocionales y mentales, que afectan al bienestar y al rendimiento de la persona. Algunos síntomas son: dolores de cabeza, migraña, asma, depresión, ansiedad, llanto, desinterés, dificultad para concentrarse, retrasos, absentismo, pérdida de memoria, entre otros (Di-Colloredo et al., 2007)

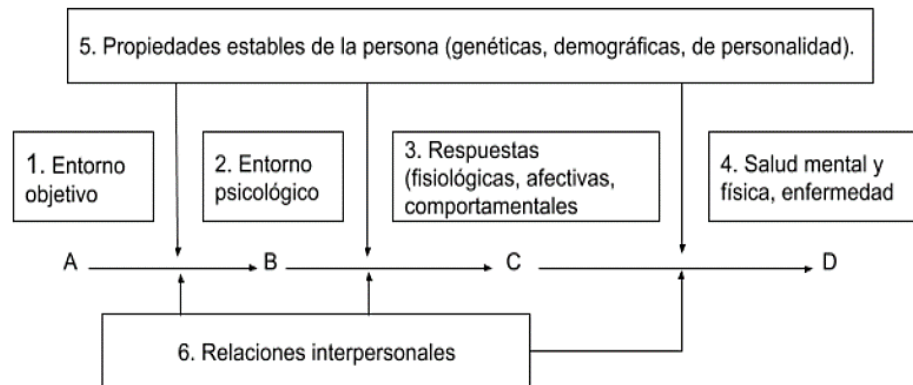
### **C. Modelos teóricos**

El estrés se puede estudiar desde distintos enfoques, como respuesta, estímulo, percepción o interacción personal. Algunos métodos lo miden como resultado de un desajuste entre las exigencias de la situación y las habilidades que debe tener el individuo para enfrentarlas

Según el Modelo de French y Kahn en 1962, explican la conexión de la salud laboral y del colaborador en una organización, los autores establecen una secuencia explicativa que vincula el entorno laboral con la salud del trabajador, proponiendo una cadena de hipótesis que empieza con características objetivas del trabajo y culmina con criterios de salud.

**Figura 10**

*Conexión de la salud laboral y el colaborador*



En este modelo teórico también se detallan las variables que influyen en el entorno psicológico y las respuestas inmediatas del individuo, y se explican cómo estas conexiones causales son alteradas por las características individuales y las relaciones interpersonales. El modelo de ajuste persona-ambiente integra varios factores, como los estresores percibidos, el apoyo social, los factores de personalidad, laborales y no laborales (Panduro, 2019; Paris, 2011).

McGrath en 1976, propuso un modelo de estrés basado en procesos periódicos, que destaca la importancia de los procesos que involucran estrés. Los elementos básicos de un episodio de estrés son cuatro: situación percibida, elección de réplica y dirección (Peiró, 2001)

Según el modelo de NIOSH, las condiciones laborales son una fuente importante de estrés laboral, que puede afectar a la salud y seguridad de los trabajadores. No obstante, también hay que tener en cuenta los factores personales y otros que pueden modificar el impacto del estrés laboral. La figura siguiente ilustra cómo estos factores interactúan con las causas de estrés. Ejemplo: Teresa debe cuidar de su madre enferma: este es un ejemplo de un factor o situación individual cada vez más común que puede agravar los efectos de las condiciones de trabajo estresantes.

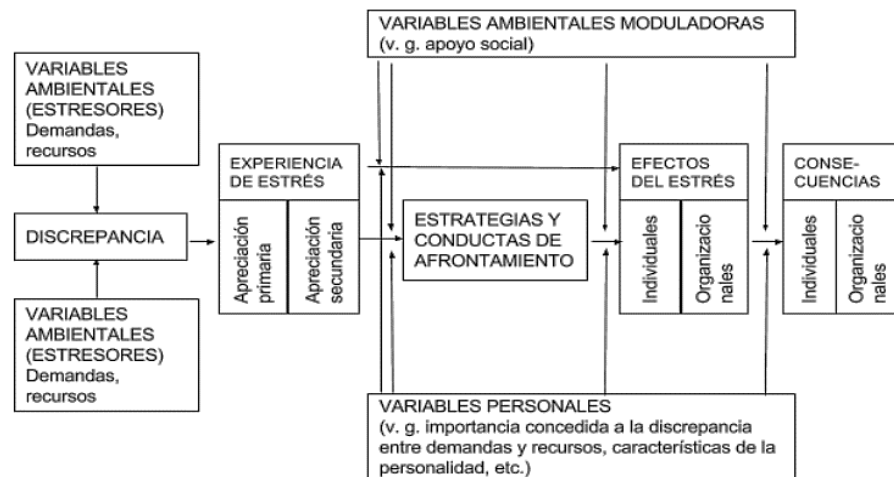


## D. Modelos del estrés

El Modelo Integrador del Estrés Laboral de Peiró propone una estructura comprensiva que conecta el entorno laboral con el bienestar del colaborador. Este modelo analiza cómo los factores del trabajo, las características personales y el contexto social interactúan para influir en la percepción del estrés, destacando la importancia de los recursos individuales y organizacionales para mitigar los efectos negativos del estrés, proporcionando así un marco teórico robusto para entender y gestionar el estrés en el ámbito laboral (Peiró, 2001).

**Figura 11**

*Modelo teórico integrador del estrés laboral*



Este enfoque integrador también subraya la relevancia de factores externos, como el apoyo social y las condiciones laborales, en la experiencia del estrés. Al tener en cuenta tanto los estresores del entorno laboral como las capacidades de afrontamiento del trabajador, el modelo ofrece una visión holística y detallada de los procesos que afectan la salud y el rendimiento laboral, permitiendo desarrollar intervenciones más efectivas para mejorar el bienestar de los empleados (López, 2017).

Los empleadores deberían implementar políticas de gestión de la salud, incluyendo el estrés laboral, para mejorar la felicidad y el trabajo de los empleados. Todos los involucrados deben apoyar el plan. Para manejar el estrés, primero hay que medirlo y saber cómo afecta a los empleados.

Para evaluar el riesgo de estrés en el trabajo, hay que saber si hay un problema, si el estrés puede dañar la salud de los trabajadores y cómo solucionarlo y si se puede controlar el estrés laboral o no.

### **D.1 Consecuencias psicológicas**

A nivel cognitivo: Esto significa que la persona tiene problemas para pensar y recordar cosas, se distrae fácilmente y no puede enfocarse en lo que hace, su memoria se debilita tanto a corto como a largo plazo, no puede reaccionar bien ante situaciones que requieren rapidez y espontaneidad. Cuando tiene que resolver algo que implica usar la inteligencia, comete muchos errores, muchas veces, la persona no sabe cómo es la realidad ni cómo será el futuro. Además, su forma de pensar no tiene lógica ni orden, sino que es desordenada (Di-Colloredo et al., 2007).

A nivel emocional: Los sentimientos y emociones determinan el nivel emocional; la persona se siente tensa tanto física como emocionalmente. Además de tener un desbalance físico real, también teme tener una enfermedad nueva (hipocondría), se muestra irritable, intolerante, tiránica y descuidada, con menos autocontrol, la frustración crece y el ánimo de vivir disminuye, la autoestima también se resiente por pensamientos de incapacidad y baja valoración personal.

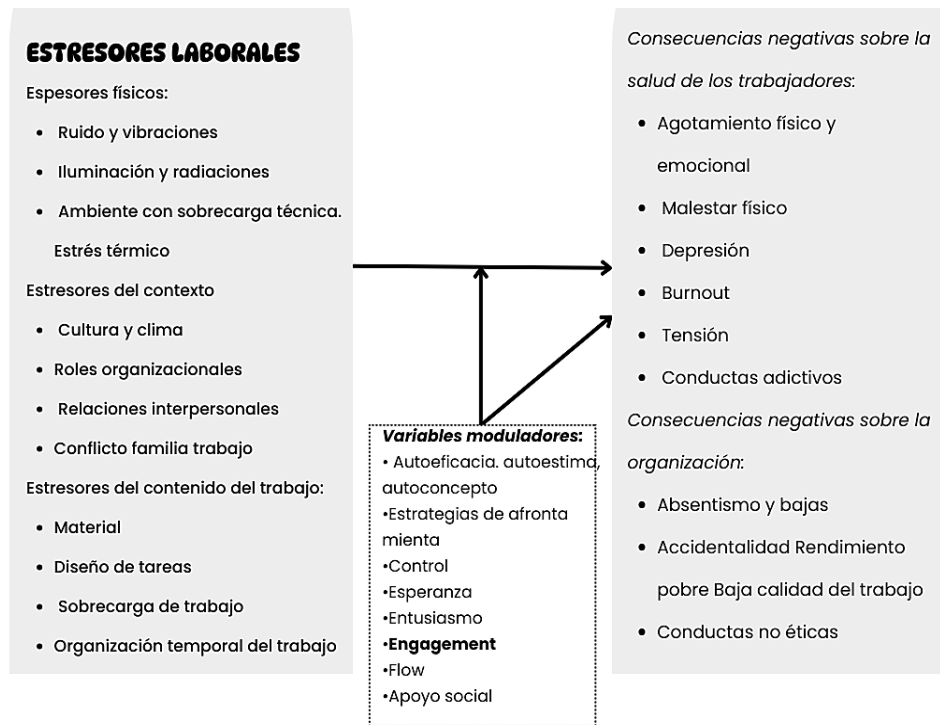
A nivel fisiológico: Se define como una respuesta que nos hace buscar las causas biológicas o fisiológicas que lo provocan en el cuerpo y que pueden generar enfermedad; en este caso, el elemento estresante se considera como una presión que el individuo tiene que responder con una acción determinada; esta acción, se conoce como tensión (Uribe, 2015).

Los riesgos psicosociales que sufren los colaboradores son muchos, estos incluyen el estrés derivado de altas demandas laborales, la presión por cumplir con plazos ajustados, y la exposición a conflictos interpersonales y decisiones políticas que pueden generar incertidumbre. Además, la falta de reconocimiento y las limitadas oportunidades de desarrollo profesional pueden contribuir a la desmotivación y el desgaste

emocional, donde es crucial abordar estos factores para promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.

**Figura 12**

*Riesgos psicosociales en los colaboradores*



### 1.1.3 Estrés laboral post pandemia COVID-19

La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el estrés laboral y la salud mental de los trabajadores en Perú.

Para Pachari et al. (2020), se desarrolló muchos cambios en las entidades públicas; estos cambios son parte de los esfuerzos continuos para adaptarse al mundo posterior a la COVID-19 y garantizar la fortaleza y eficacia de las instituciones públicas. Es importante señalar que los efectos y respuestas específicos pueden variar según la región y la jurisdicción específica.

Estos cambios son parte de los esfuerzos continuos para adaptarse al mundo posterior al COVID-19 y garantizar la fortaleza y eficacia de las instituciones públicas.

Es importante señalar que los efectos y respuestas específicos varían según la región y la jurisdicción específica, sin embargo, los cambios más significativos

como lo menciona la Organización de la Salud, mediante las ODS son las siguiente:

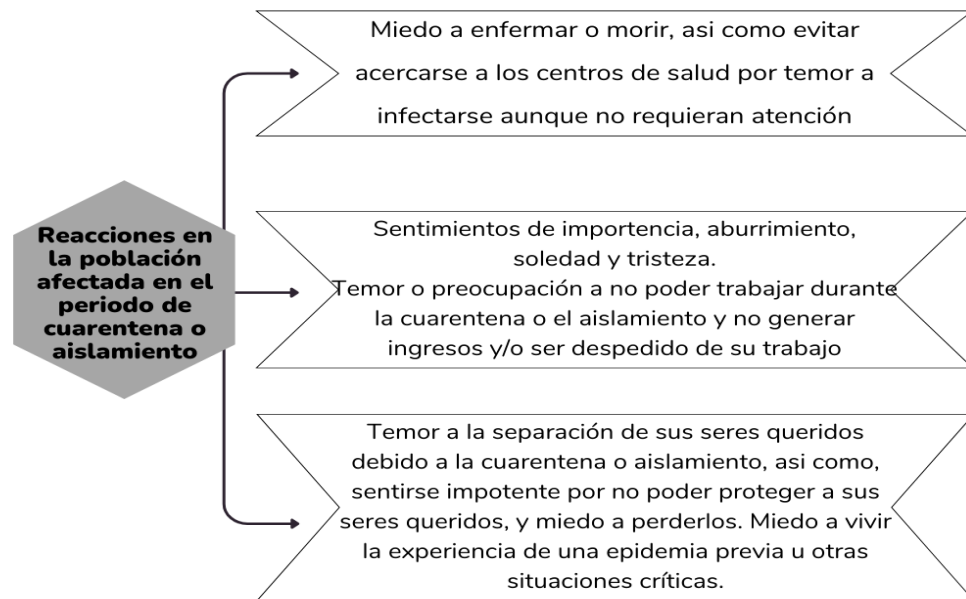
- **Economía social:** La "economía social" ha desempeñado un papel importante a la hora de abordar y mitigar los efectos de la crisis COVID-19 en la economía y la sociedad. Los agentes de la economía social han contribuido a la recuperación de la crisis aportando soluciones innovadoras destinadas a reforzar los servicios públicos como complemento de la acción gubernamental. A largo plazo, las organizaciones de la economía social pueden contribuir a remodelar la economía posterior a la crisis promoviendo modelos económicos inclusivos y sostenibles.
- **Recuperación económica:** Estados Unidos, por ejemplo, se ha centrado en fomentar la competitividad económica y la movilidad social para crear bases sólidas para la renovación a largo plazo. Se han instituido medidas para promover el crecimiento de la productividad, y la pandemia ha impulsado la aceleración digital, como la transición efectiva al trabajo a distancia
- **Apoyo gubernamental:** Las consecuencias económicas de la pandemia de COVID-19 han exigido respuestas políticas urgentes para apoyar tanto a los hogares como a las empresas. Las medidas de apoyo limitadas en el tiempo, específicas, basadas en el dinero en efectivo y coherentes con los objetivos a largo plazo son la base para garantizar una recuperación sostenible
- **Contratación pública e infraestructuras:** El impacto de la crisis del coronavirus sobre los sistemas de contratación pública y las infraestructuras públicas también ha sido significativo

A medida que la crisis de la COVID-19 avanza a través de diferentes fases, los gobiernos (centrales y otros) enfrentan diferentes desafíos en cada fase. Las estrategias y enfoques variarán y variarán según la ubicación del problema y los desafíos de cada área. Sin embargo, todos los pasos se basan en el sentido común. Se necesita inversión pública y eficacia para que los gobiernos respondan rápidamente a las consecuencias de la pandemia, y se necesita más ahora.

Estas inversiones públicas para garantizar los productos y bienes de salud necesarios, proporcionar servicios públicos y mantener las infraestructuras relacionadas (físicas y digitales) se realizan a través de adquisiciones públicas (Shukla, 2021).

**Figura 13**

*Reacciones de las personas afectadas post pandemia*



El impacto de la estrategia de contratación elegida tendrá un impacto inmediato en la eficacia de las políticas para hacer frente a la epidemia y sus consecuencias sociales y económicas. Por ejemplo, en algunos países, las estrategias de adquisiciones desarrolladas antes de la crisis de la COVID-19 no garantizaron que hubiera suficientes suministros de bienes (como máscaras o pruebas de confiabilidad) que se necesitaban a tiempo para las epidemias. Además, no todos los países se ven afectados de la misma manera por estos factores. Dado que cada país tiene su propia estructura administrativa y diferentes responsabilidades en diferentes niveles de gobierno, las respuestas en un país pueden no ser las mismas que en otro (PNUD, 2020b).

#### **A. Primera fase: "RE-ACT"**

La primera parte de la crisis se centra en la gestión y coordinación de la respuesta de emergencia a la respuesta inmediata a las enfermedades globales. Esta categoría incluye la adquisición de infraestructura rápida y con capacidad de respuesta para recuperarse rápidamente de situaciones en las que eventos importantes afectan la salud o la seguridad pública, y para retrasar daños mayores a la infraestructura, las personas y las comunidades. Esta sección representa las pruebas de estrés de los sistemas de gestión de riesgos, control y confiabilidad (PNUD, 2020b)

## **B. Segunda fase: "RE-EVALUAR"**

La segunda parte abre la oportunidad de reevaluar la situación. Una mejor comprensión de las consecuencias y efectos de la epidemia global y la adaptación de adquisiciones y estrategias estructurales para afrontar los nuevos desafíos de la crisis. Todavía se requiere una respuesta de emergencia en este momento, ya que existe una necesidad urgente de responder para mantener y sostener los servicios públicos y las comunidades (PNUD, 2020c).

## **C. Tercera fase: "RE-CONSTRUIR"**

En la tercera fase, la atención se centra en políticas de recuperación que aborden las consecuencias y efectos de la crisis y la estructura de la sociedad y la economía. Esta fase se produce cuando la situación de emergencia ha finalizado y las operaciones, incluidos los procesos de adquisición y aprovisionamiento de infraestructura, han vuelto a la normalidad (González, 2020). Aunque ya no se requiere una respuesta de emergencia, el papel estratégico de la contratación pública y la inversión aún debe utilizarse para acelerar la contratación y los servicios de infraestructura para contribuir a la recuperación económica y social. El público en general podrá jugar durante el periodo de curación. Esta fase también tiene la oportunidad de revisar los planes de contratación pública e inversión y realizar las modificaciones necesarias para cumplir con los requisitos de recuperación y responder a las crecientes demandas de estabilidad, sostenibilidad y adaptación técnica (PNUD, 2020d).

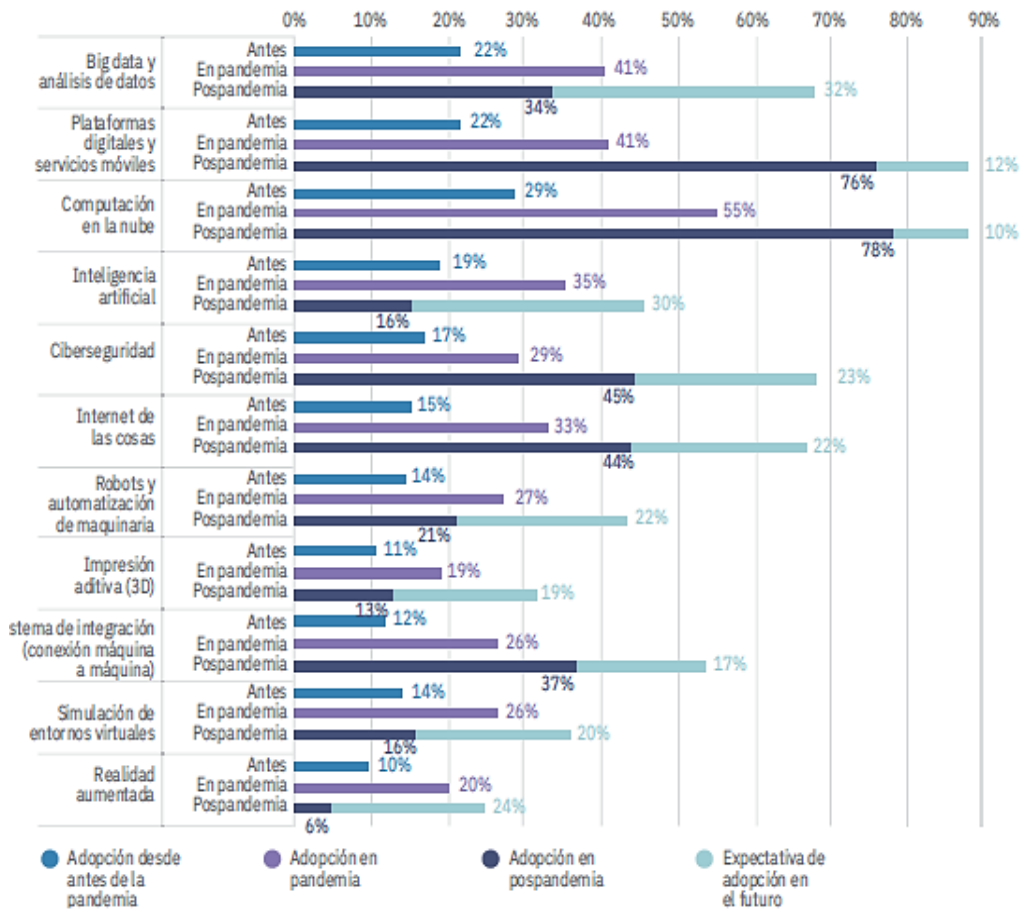
La pandemia de COVID-19 ha planteado retos inéditos en los sistemas de licitación pública y en la provisión de servicios públicos, especialmente en lo que respecta a la infraestructura pública. La aplicación de soluciones y experiencias de crisis pasadas es limitada, dado que el carácter de esta crisis actual difiere enormemente de cualquier otro brote de enfermedad, desastre natural o emergencia previa (PNUD, 2020b).

Además, la crisis está impactando a las naciones en una escala sin precedentes simultáneamente, con efectos persistentes cuya extensión y duración

aún son inciertas. La coyuntura demanda nuevas estrategias políticas y alianzas innovadoras. Las repercusiones en los sistemas de licitación pública y en la infraestructura pública no solo repercuten en los gobiernos, sino también en los proveedores que participan o ganan contratos públicos y en los ciudadanos que se benefician de los servicios públicos por igual (Garza, 2020; PNUD, 2020a).

**Figura 14**

*Efectos del uso de la tecnología post pandemia en las entidades públicas*



La nueva tecnología, denominada 4.0, es un sistema integrado; autónomo, internet de las cosas, inteligencia artificial, Big data, informática Cloud, simulación de entornos virtuales, inteligencia artificial, ciberseguridad y realidad virtual aumentó. Estas tecnologías permiten que diferentes ordenadores se conecten en tiempo real, por lo que la productividad del proceso productivo, productividad de la máquina y productividad del trabajador en una entidad pública pueden conectarse entre sí y compartir información a través de redes, pero también el uso de estos aumentó pero el estrés post pandemia también (Contreras et al., 2022).

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Merino (2017) en su tesis de doctorado examinó el nivel de engagement de los empleados en Instituciones Educativa; los resultados mostraron que UWES es adecuado para medir el engagement,  $r = 0,712$  y valores altos en las tres dimensiones del constructo; engagement tiene un beneficio doble, ya que aumenta la competitividad de la organización y disminuye el costo del burnout.

Córdoba (2015) en su trabajo de investigación midió el grado de engagement del empleado, mediante el UWES, la investigación determina que los empleados tienen un nivel alto de engagement  $r = 0,86$ , siendo entusiastas con su trabajo y sintiéndose identificados con la organización

Eseadi et al. (2022) en su investigación busco determinar la relación del estrés y engagement en el personal del estado de Nigeria; los hallazgos de la investigación permitieron determinar que la correlación fue significativa  $r = 0,635$ , donde mencionan que una terapia racional emotiva conductual se puede adaptar para gestionar los niveles de compromiso laboral y estrés ocupacional en los bibliotecarios.

Hernández (2017) examinó el sistema de prácticas de RRHH que utilizan los empresarios de las NEI en sus empresas y explorar cómo estas prácticas de RRHH influyen en el engagement que sienten los empleados en su trabajo. La investigación reveló que los resultados del empleado están sujetos a un riesgo, lo que implica que los empleados son más eficientes en las tareas que les corresponden. Pero, también, se asocia positivamente con el desempeño extra-role en forma de comportamiento cívico-organizativo, contribuyendo proactivamente con innovaciones en sus ambientes laborales y experimentando mayor satisfacción en su trabajo.

Por otro lado, Hegarty (2015) en su trabajo de investigación evaluó la correlación de engagement y estrés laboral y la eficacia que tiene sobre este; los hallazgos demostraron que existió una relación significativa  $r = 0,821$  determinando que es importante el compromiso en la entidad, que a pesar de tener



años de servicio la identidad con la organización muchas veces no se desarrollar por diversos factores.

Portero de la Cruz (2019) en su investigación analizo el estrés laboral en los empleados administrativos y operativos los hallazgos mostraron que el 14,58 % realizan Trabajo Activo; el 43,75 % Trabajo Pasivo; el 23,75 % Trabajo de Alta Tensión Laboral y el 17,92 % Trabajo de Baja Tensión Laboral, las variables se relacionaron significativamente  $r = 0,689$  por lo que se presentaría un riesgo y mayor probabilidad de enfermedad física-mental en los colaboradores

Por otro lado, Paris (2011) en su investigación examinó las situaciones estresantes que los trabajadores presentaron , y examinar la relación entre el estrés su bienestar psicológico y nivel de satisfacción laboral; los hallazgos indicaron que los trabajadores sienten algún grado de estrés, siendo los principales estresores el mal clima laboral, pésimo rol interpersonal y la sobrecarga laboral; además, se sienten insatisfechos con “el trato desigual e injusto de la empresa” y lo que afecta negativamente a autoestima y vida profesional para tomar decisiones independientes.

Igualmente Nishanthini y Upamali (2015) en su investigación determinaron la correlación de las variables estrés laboral y engagement, los hallazgos determinaron que el estrés laboral afecta al compromiso de los empleados, que es la actitud positiva y el interés que tienen por su trabajo y su organización, causando problemas de salud mental y física, así como desmotivación y aislamiento, además de inferir que , un cierto grado de estrés puede ser beneficioso según la utilidad y la dicha de los empleados.

### **1.2.2 Nacional**

Callacondo y Paco (2022) en su trabajo de investigación determinó la relación entre estrés y engagement del personal de la municipalidad Puno, los resultados demostraron correlación significativa  $r = 0,869$  por los que los autores mencionan que a mayor estrés reduce el engagement.

Espinosa (2017) en su trabajo de investigación evaluó si el engagement y su efecto positivo en la producción determinando la dimensión (vigor, dedicación y absorción), los hallazgos permitieron determinar como el engagement laboral

influye positivamente en la productividad, además que los recursos humanos con alto nivel de engagement crean un clima favorable.

Estrada (2021) en su investigación evaluó la relación entre engagement y estrés laboral en pandemia, los resultados demostraron alto nivel de significancia siendo  $r=0,659$  ya que la investigación se vio afectada por los problemas de salud que presentaban los trabajadores en la entidad, además que la absorción y la comunicación entre ellos era muy poca, viéndose afectados en los profesional y personal.

Ganoza y Chabeli (2021) en su trabajo de investigación determinaron la correlación entre estrés laboral y engagement de una entidad pública, los hallazgos determinaron que existe correlación significativa  $r = 0,631$  además que evaluó que falta identificación con la institución, vigor generando estrés laboral en los colaboradores de dicha entidad, los autores concluyen que se debe realizar capacitaciones para mejorar la identificación y prevenir el estrés.

López (2009) en su trabajo de investigación estudió la relación de lo psicosocial y sociolaboral del personal. El estudio utilizó instrumentos validados para medir la satisfacción, la somnolencia, los síntomas psicósomáticos, el burnout y la salud mental, los hallazgos determinaron correlación significativa, donde los síntomas psicósomáticos, el burnout total y la salud mental total, lo que significa que un aumento de la satisfacción se relaciona con una disminución del resto de los indicadores psicosociales.

Panana (2021) en su trabajo de investigación determino la correlación de engagement y estrés, los hallazgos permitieron establecer una correlación significativa siendo  $r =0,760$ . La conclusión fue que el compromiso profesional es bajo en una empresa infiere que el estrés laboral es alto.

Peña (2021) en su trabajo de investigación determinaron la correlación y realizar un diagnóstico de engagement y desarrollo humano, los hallazgos permitieron desarrollar un plan basado en el engagement donde se reconoce el análisis de demandas y recursos que necesitan los colaboradores ya que se comprobó que mejorar el clima laboral en la entidad además que tienen una relación significativa.

Quispe (2018) en su trabajo de investigación busco examinar la correlación entre estrés y engagement, los hallazgos determinaron que existe correlación significativa  $r = 0,613$  infiriendo a mayor estrés se reduce el engagement con sus factores compromiso, identidad, comunicación, afectando directamente la calidad de vida de los colaboradores en esa entidad.

### 1.2.3 Local

Adco (2021) en su trabajo de investigación determinaron la correlación de las variables engagement y cultura organizacional, los hallazgos determinaron que existe relación significativa  $r = 0,873$  infiriendo que al mostrar compromiso los colaboradores de la entidad mejoran su identificación y comunicación en la entidad.

Ticona (2017) en su investigación analizó cómo el estrés afecta al rendimiento laboral de los colaboradores; se hayo que el estrés estaba conexo con factores ambientales, organizacionales e individuales, como la implementación de la tecnología y la comunicación con los compañeros y los jefes. El estrés fue negativo en el rendimiento laboral, porque disminuía la eficacia y la eficiencia de los trabajadores. También se encontró que las características individuales, como las capacidades, el conocimiento técnico y las habilidades, influían positivamente en el rendimiento laboral, siempre que se asignaran las labores adecuadas a cada trabajador.

Por otro lado, Gutierrez (2019) en su investigación evaluaron el nivel de estrés en la entidad, los hallazgos determinaron que el estrés que presentaron los participantes fue moderado, además que el estrés según las dimensiones el estrés en el ámbito social fue medio y respecto a lo intelectual y laboral el nivel de estrés fue medio.

Calla (2019) en su investigación determino la correlación de engagement y desempeño laboral en Royal Knit SAC, los hallazgos determinaron que existe correlación significativa  $r = 0,644$  donde las dimensiones vigor, dedicación y absorción fueron las más valoradas, el autor concluye el engagement con el fin de dedicación juega un papel importante a la hora de hacer el trabajo, además que es necesario implementar un plan operativo para mejorar los factores del engagement.



Sucasaca (2018) en su investigación estudio cómo el engagement influye en la productividad, que es la cantidad y calidad de los resultados que se obtienen. Para ello, se les hizo encuestas a los trabajadores para conocer el nivel de engagement y productividad laboral, se encontró correlación significativa ya que los trabajadores más engaged eran más productivos tenían un nivel de productividad laboral valioso y mayor. Se sugirieron estrategias basadas para así aumentar engagement de los trabajadores, como la amplificación, que consiste en resaltar los aspectos positivos del trabajo.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

El efecto del COVID-19 afectó la salud, economía y las relaciones sociales el CEPAL, señala que especialmente en el 2020, la pobreza en América Latina aumentó 28,7 millones de personas en la pobreza y 15,9 millones en extrema pobreza lo que identifica un decrecimiento drástico para Latinoamérica (CEPAL, 2020).

A diferencia de Europa y Norteamérica, según en la encuesta IPSOS Perú indica la crisis sanitaria por la pandemia afectó considerablemente la economía de la población, pues más del 42 % ha perdido su empleo y no tiene ingresos, mientras que el 89 % sufrió una disminución de sus recursos económicos durante el confinamiento, así como viéndose afectando el 96 % del segmento más necesitado (Ipsos Perú, 2020). La pandemia expuso al país y la región en enormes desigualdades así como un precario sistema de salud, infraestructuras obsoletas, falta de políticas públicas del gobierno local, regional y nacional evidenciando su falta de liderazgo, manifestándose graves índices de corrupción, la situación es realmente preocupante ya que alrededor de 1,315,083 servidores públicos se han visto afectados psicológicamente (PNUD, 2020b).

En la región de Puno si bien es cierto ha sido considerada una de las regiones con menos contagios y muertes, en el GORE Puno los recursos destinados al combate de la pandemia no fueron los adecuados, además de presenciar la desarticulación de las gerencias y las direcciones del gobierno regional evidenciándose falta de compromiso del personal administrativo de la entidad, los daños psicológicos y los efectos que por consiguiente se dieron fueron los daños causados por el estrés laboral ya que el personal administrativo han tenido que hacer frente a las exigencias ocupacionales, generando negativamente respuestas fisiológicas, cognitivas y emocionales, entendiendo que el recurso humano es el activo más valorado en una organización, El engagement es un estado mental positivo de los trabajadores que se manifiesta en altos grados de energía, vigor, entusiasmo y focalización o dedicación al trabajo (Salanova y Schafeli, 2009). Los daños psicológicos causados por el estrés laboral se ven reflejados en la seguridad del empleo, trabajo excesivo y relaciones interpersonales que adquiere cada colaborador y estas presentan mayor interés de diferentes organismos internacionales, nacionales;

públicos y privados. La investigación pretende determinar la relación del engagement y estrés laboral, para poder luego implementar estrategias que reduzcan el estrés laboral en la entidad.

## **2.2 Enunciados del problema**

### **2.2.1 Pregunta general**

- ¿En qué grado se relaciona el engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020?

### **2.2.2 Preguntas específicas**

- ¿Cómo se desarrolla el involucramiento de la labor del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno en relación al estrés laboral post COVID-19?
- ¿Cuál es la relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno?
- ¿De qué manera se relaciona el engagement con las relaciones interpersonales del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno?

## **2.3 Justificación**

En marzo, el PNUD mostró su estrategia de respuesta integral para el 2030, con un plan de acción para la COVID-19 enfocado en tres prioridades urgentes de apoyo a los sistemas sanitarios, y orientación en las políticas públicas, los gobiernos y las sociedades deben tomar medidas políticas regulatorias y fiscales extraordinarias mientras actúan para proteger vidas, estableciendo un camino sostenible a diferencia de Europa y Norteamérica. Es necesario mostrar el interés en el desarrollo de los beneficios del engagement en el estrés laboral porque este estudio puede identificar mejoras prioritarias, ya que en el sector público el potencial humano es importante en la entidad y en la gobernanza en el Perú, en el Gobierno Regional de Puno cobró más importancia a medida que aumento la presión sobre la calidad de gestión y el monitoreo de parte de la Contraloría General de la República del Perú (CGRP), tratando que erradicar la

corrupción y cuidar el impulso del estado para la prevención de más conflictos de parte de los servidores públicos porque se improvisó en muchas entidades el tipo de trabajo que se iba a realizar evidenciándose una crisis intersectorial en la gestión pública; en el GORE Puno los servidores publicos tienen debilidad para formular e implementar políticas públicas que tienen inferencia en la relación a los objetivos institucionales y sociales; esta condición es fundamental y necesaria, los estudios realizados actualmente no son los suficientes, ya que el estrés laboral se está desarrollando en mayor magnitud, además que se ha evidenciado que los servidores públicos han tenido que hacer frente a las exigencias ocupacionales, destrezas y habilidades las que pueden incluir respuestas fisiológicas, cognitivas, emocionales negativas, en búsqueda de dar una respuesta a esta problemática es importante esta investigación que va a contribuir a desarrollar una competitividad interna sana en el personal administrativo del Gobierno Regional Puno, así poder mejorar los procesos necesarios para la integración y compromiso dentro de la entidad, consignando el engagement como un nuevo parámetro estratégico que podría minimizar el riesgo de un elevado nivel de estrés laboral para optimizar la calidad de la gestión pública, imagen, objetivos, metas, entendiendo que el COVID-19 a puesto al revés la percepción de la vida social, laboral y cotidiana, logrando mejorar resultados dentro del Gobierno Regional Puno.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar el grado de relación del engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno, 2020.

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre involucramiento y estrés laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Puno post COVID-19.
- Analizar la relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.

- Evaluar la relación del engagement y las relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Regional Puno post COVID-19.

## 2.5 Hipótesis

### 2.5.1 Hipótesis general

- El engagement se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo post de COVID-19 en el Gobierno Regional Puno,2020.

### 2.5.2 Hipótesis específicas

- El involucramiento en la labor del personal administrativo se relaciona significativamente con el estrés laboral del Gobierno Regional Puno post COVID-19.
- La concentración en el trabajo del personal administrativo tiene relación significativa en el estrés laboral del Gobierno Regional Puno post COVID-19.
- El engagement se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales de los colaboradores del Gobierno Regional Puno post COVID-19.



## CAPÍTULO III

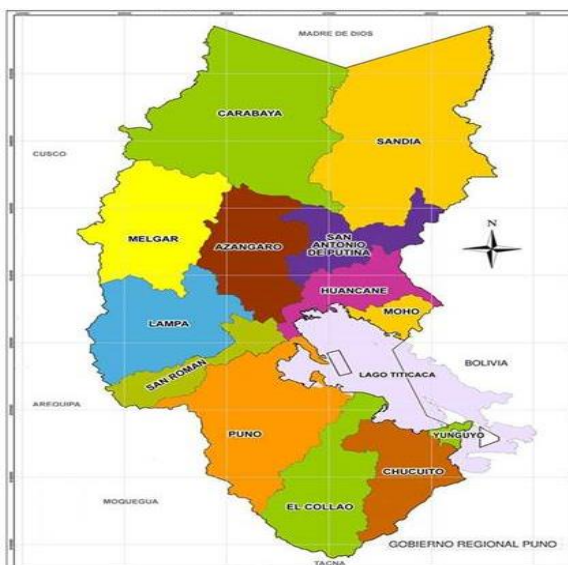
### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

La investigación se desarrolló en la ciudad de Puno por ser capital de la región del mismo nombre, y donde se encuentra ubicado el Gobierno Regional de Puno- GORE Puno; la localización de la investigación está situada

**Figura 15**

*Mapa político de la Región de Puno*



La micro localización del ámbito de estudio está situada en la Provincia de Puno, Distrito de Puno (COLMETUR, 2020).:

**Figura 16**

*Mapa de la ciudad de Puno*



### 3.2 Población

Conformada por los colaboradores que son parte del personal administrativo de la sede central del GORE Puno perteneciente al 2020 (SERVIR, 2012). Siendo un total de 269 servidores públicos entre los regímenes laborales N° 276 un total de 210 colaboradores y por Contratación Administrativa de Servicios – CAS un total de 59 colaboradores; del régimen laboral N° 276 según oficinas tenemos

$$N = 269$$

Del régimen laboral No 276 del Gobierno Regional Puno, según oficinas y nivel ocupacional según el registro en la base de datos realizada por la Oficina de Recursos Humanos del GORE Puno tenemos (ver Tabla).

**Tabla 1**

*Personal administrativo según régimen N° 276 del Gobierno Regional de Puno*

<b>Oficina - Área – Proyecto</b>	<b>Personal DL N° 276</b>
Sede central	139
DIRCETUR	27
Archivo regional	16
DREM	5
DIRTRA	23
Total	210

*Nota.* Cantidad de colaboradores según área y régimen laboral N° 276.

**Tabla 2**

*Personal administrativo según régimen CAS del Gobierno Regional Puno*

<b>Oficina - Área – Proyecto</b>	<b>Personal CAS</b>
Sede central	50
Archivo regional	1
DRTPE	8
Total	59

*Nota.* Cantidad de colaboradores según área y régimen laboral CAS.

### 3.3 Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia de tipo censal, se eligió a las muestras basándose en un criterio subjetivo en vez de hacer la selección al azar, además de que se tomarán en cuenta todas las unidades de investigación, además se permitió obtener la información más pertinente a los objetivos de la investigación así se consiga aportar información más adecuada a los fines del estudio (Hernández-Sampieri et al., 2014; Mut, 2013; Salinas et al., 2009).

$$n = 269$$

La muestra es de 269 colaboradores del Gobierno Regional de Puno, del cual del régimen laboral No 276 un total de 210 colaboradores y CAS un total de 59 colaboradores como se muestra en base a la consolidación de información (Ver tabla)

**Tabla 3**

*Muestra según régimen laboral*

Régimen laboral	N del personal administrativo
N° 276	210
CAS	59
Total	269

*Nota.* Consolidado del número de colaboradores según régimen laboral.

### 3.4 Método de investigación

Tipo y diseño de investigación

Fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional porque se pretendió buscar la relación existente de engagement y estrés laboral (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Mientras que el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal dado que la investigación se dio en un único momento (Bernal, 2010; Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

#### 3.5.1 Descripción de las variables

Variable 1:

- Engagement

Variable 2:

- Estrés laboral

#### 3.5.2 Descripción detallada del uso de materiales, equipos, instrumentos, insumos, entre otros

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario que fue validado por Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), demostrando confiabilidad y validez el instrumento en base la escala de Likert:

UWES 17 o también llamado Utrecht Work Engagement Survey (Schaufeli y Bakker, 2004) que mide el nivel de engagement y/o compromiso que tiene con su trabajo cada colaborador, este instrumento mide las dimensiones de vigor o activación, dedicación o involucramiento en el entorno laboral así como la concentración o absorción que demuestra cada colaborador en su entidad, comprende 17 ítems que se refieren a cómo se siente el colaborador en el trabajo.

New Job stress scale (Leite et al., 2021) evalúa como el estrés laboral se refleja en la carga laboral o trabajo excesivo que afecta a los colaboradores así como sus relaciones interpersonales siendo estas dimensiones de este instrumento y cuenta con 21 ítems.

- La valoración para la variable estrés laboral fue:
- 19 a 44 = Bajo estrés
- 45 a 70 = Estrés moderado
- 70 a 95 = Alto estrés

### 3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial

El método de análisis de datos que se utilizó fue el descriptivo-correlacional, el análisis estadístico utilizado fue a través de la correlación de Rho de Spearman o  $r$  para estudiar la asociatividad de las variables, y la contrastación de las hipótesis (Córdova, 2003; Hernández-Sampieri et al., 2014; Spiegel et al., 2003); además se utilizó el software estadístico IBM SPSS27 versión académica.

### 3.5.4 Análisis de validez y confiabilidad del instrumento

El análisis realizado en base Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), se validó y confirmó la confiabilidad de los instrumentos aplicados, la prueba fue aplicada a 27 colaboradores que trabajan como personal administrativo en el Gobierno Regional Puno

**Tabla 4**

*Análisis de fiabilidad de engagement*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Engagement	0,791	17

*Nota.* Procesamiento de datos SPSS.

En la tabla 4 se visualiza la fiabilidad del engagement, que consta de 17 ítems, donde Alfa de Cronbach es 0,791 ( $\alpha = 0,791$ ), indicando que la valoración es mayor a 0,75 ( $>.75$ ) considerándose aceptable para el estudio y análisis.

**Tabla 5**

*Análisis de fiabilidad de estrés laboral*

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	0,752	21

*Nota.* Procesamiento de datos SPSS.



En la tabla 5 se visualiza la evaluación de estrés laboral, que consta de 21 ítems, donde Alfa de Cronbach es 0,791 ( $\alpha=0,791$ ), indicando que la valoración es mayor a 0,75 ( $> .75$ ) considerándose aceptable para el estudio y análisis.

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados están expuestos de acuerdo a los objetivos específicos.

#### 4.1 Resultados

##### 4.1.1 Identificación de la relación entre involucramiento y estrés laboral

**Tabla 6**

*Correlación de involucramiento y estrés laboral*

Rho de Spearman	Involucramiento	Estrés laboral
Involucramiento	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,719*
	N	269
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	0,719*
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	269

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

En la tabla 6 se observa el análisis de correlación de involucramiento y estrés laboral correspondiente al objetivo específico 1, los resultados muestran la existencia de correlación significativa donde *Rho* de Spearman o  $r = 0,719$  con un valor  $p = 0,018$  (sig.), por lo que se determina que a mayor involucramiento fue mayor el estrés laboral en los colaboradores, ya que el involucramiento siendo el grado de compromiso, identificación y motivación del personal administrativo por propagación del COVID-19 disminuyo generándoles estrés laboral alto por que tuvieron que estar expuestos física y emocionalmente frente a la demanda de trabajo que se requería, evidenciándose la falta de recursos, capacidades y necesidades que no se podían afrontar en el momento, las altas cargas de trabajo que se les dio afectaron el involucramiento, la satisfacción, confianza y autonomía del personal administrativo.

#### 4.1.2 Análisis de relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés laboral

**Tabla 7**

*Correlación de concentración y estrés laboral*

Rho de Spearman		Concentración	Estrés laboral
Concentración	Coeficiente de correlación	1,000	0,691*
	Sig. (bilateral)		0,015
	N	269	269
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	0,691*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,015	
	N	269	269

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

En la tabla 7 se observa el análisis de correlación entre concentración y estrés laboral correspondiente al objetivo específico 2, los hallazgos demuestran que existe correlación significativa siendo *Rho* de Spearman o  $r = 0,691$  con un valor  $p = 0,015$  (sig.), determinándose que a mayor nivel de estrés laboral disminuye la concentración de los colaboradores; ya que el estrés laboral provocó en ellos ansiedad, irritabilidad, depresión baja autoestima por no poder hacer uso de las tecnologías implantadas por el estado, también tuvieron problemas para planificar y organizarse para realizar su trabajo, presentaron fatiga, insomnio, dolores de cabeza, ya que al no poder concentrarse en el trabajo generaba menor productividad, baja calidad y desempeño, además de presentar agotamiento físico y mental.



### 4.1.3 Evaluación de la relación del engagement y relaciones interpersonales de los colaboradores

**Tabla 8**

*Relación del engagement y relaciones interpersonales*

Rho de Spearman	Engagement	Relaciones interpersonales
Engagement	Coefficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	0,712*
	N	269
Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	0,712*
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	269

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

En la tabla 8 se observa el análisis de relación entre engagement y relaciones interpersonales correspondiente al objetivo específico 3, los hallazgos demuestran que existe correlación significativa donde *Rho* de Spearman o  $r = 0,712$  con un valor  $p = 0,015$  (sig.), determinándose que el engagement mejora las relaciones interpersonales ya que genera una mayor satisfacción, autoestima y sentido de pertenencia en el colaborador, permitiendo que las situaciones estresantes disminuyan, mejorando las relaciones interpersonales y aumentando la confianza y apoyo entre colaboradores, ya que conviven mejor entre colaboradores, se sienten más motivados, lo que su mejora su rendimiento laboral en pandemia en el Gobierno Regional de Puno.

#### 4.1.4 Nivel de estrés del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno

**Tabla 9**

*Nivel de estrés laboral por oficina del personal administrativo*

Oficina	Nivel de estrés laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Sede central	35	18,8 %	59	31,3 %	94	49,7 %	189	100 %
DIRCETUR	3	11,9 %	7	24,9 %	17	62,8 %	27	100 %
Archivo regional	1	5,2 %	6	34,9 %	10	59,9 %	17	100 %
DREM	1	16,7 %	2	33,9 %	2	49,8 %	5	100 %
DRTPE	1	11,9 %	3	42,8 %	4	45,0 %	8	100 %
DIRTRA	2	8,9 %	9	39,9 %	12	51,2 %	23	100 %
$\bar{X}$	43,4	12,2 %	86,1	34,6 %	139	53,1 %	269	100 %

En la tabla 9 se observa el análisis del nivel de estrés laboral del personal administrativo por cada oficina del Gobierno Regional de Puno, donde se evidencia que la sede central presenta un nivel de estrés alto con un 49,7 %, el 31,3 % presenta un nivel de estrés moderado, y el 18,8 % presenta un nivel de estrés bajo; sin embargo, se observa que en la DIRCETUR el 62,8 % presenta un nivel de estrés alto, el 24,9 % moderado y el 11,9 % un estrés bajo; en el Archivo regional el 59,9 % presenta un nivel alto de estrés, el 34,9 % moderado y el 5,2 % un estrés bajo; DREM presenta un 49,8 % de estrés alto; el 33,9 % moderado, y el 16,7 % bajo; DRTRE el 45,0 % presenta estrés alto; el 42,8 % estrés moderado y el 11,9 % estrés bajo; DIRTRA el 51,2 % presenta estrés alto, el 39,9 % moderado y el 8,9 % bajo, por lo que podemos inferir que el estrés laboral afecta su salud física y mental, debilitando el funcionamiento de sus tareas y por ende reduciendo los resultados de los colaboradores en la entidad.

**Tabla 10**

*Nivel de estrés laboral en el Gobierno Regional de Puno*

<b>Estrés laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Bajo	43,4	12,2
Moderado	86,1	34,6
Alto	139	53,1
Total	269	100

En la tabla 10 se observa el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Puno, donde el 53,1 % presento alto nivel de estrés laboral, el 34,6 % presento un moderado nivel de estrés y el 12,2 % demostró un bajo nivel de estrés laboral; por lo que se infiere que afecta la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y la presión que por la pandemia percibieron; la inseguridad laboral, los conflictos de comunicación entre oficinas ya que al ser la mayoría personas que se encontraban nombradas en cada oficina y su edad adulta no podían responder rápidamente a la utilización de tecnologías para desarrollar óptimamente su trabajo vía virtual; generando insatisfacción en el desempeño que cada uno ejercía, además de verse afectados por la enfermedad que cada uno percibía, y por la muerte de sus seres queridos que los desequilibraba en la vida laboral y personal, impidiéndoles organizarse y aprender los nuevos retos además de afectar la eficacia, y calidad en la entidad.

#### **4.1.5 Contrastación de hipótesis**

##### **A. Hipótesis general**

El engagement se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno,2020

El objetivo de la investigación es Determinar el grado de relación del engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno,2020

Para contrastar esta hipótesis se realizó en base a la prueba estadística *Rho* de Spearman (*r*), de donde se obtiene los siguientes datos y análisis

**Tabla 11***Correlación de engagement y estrés laboral*

Rho de Spearman	Engagement	Estrés laboral	
Engagement	Coefficiente de correlación	1,000	0,701*
	Sig. (bilateral)		0,016
	N	269	269
Estrés laboral	Coefficiente de correlación	0,701*	1,000
	Sig. (bilateral)	0,016	
	N	269	269

*Nota.* \*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11 se observa el análisis de relación entre engagement y estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno en pandemia, los hallazgos demuestran que existe correlación donde *Rho* de Spearman o  $r = 0,701$  con un valor  $p = 0,016$  (sig.), evidenciando que al desarrollar un sentido de pertenencia en la entidad se logra reducir el estrés laboral, desarrollando compromiso, identificación y motivación por parte del colaborador, previniendo el agotamiento físico y mental que se desarrolló por el COVID-19, siendo un recurso positivo para disminuir el estrés y mejorar un mejor clima laboral.

**B. Hipótesis estadística:**

- **H<sub>0</sub>: Hipótesis nula:** El engagement no se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno, 2020.

$$H_0: P_{xy} = 0$$

- **H<sub>1</sub>: Hipótesis alterna:** El engagement se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno,2020.

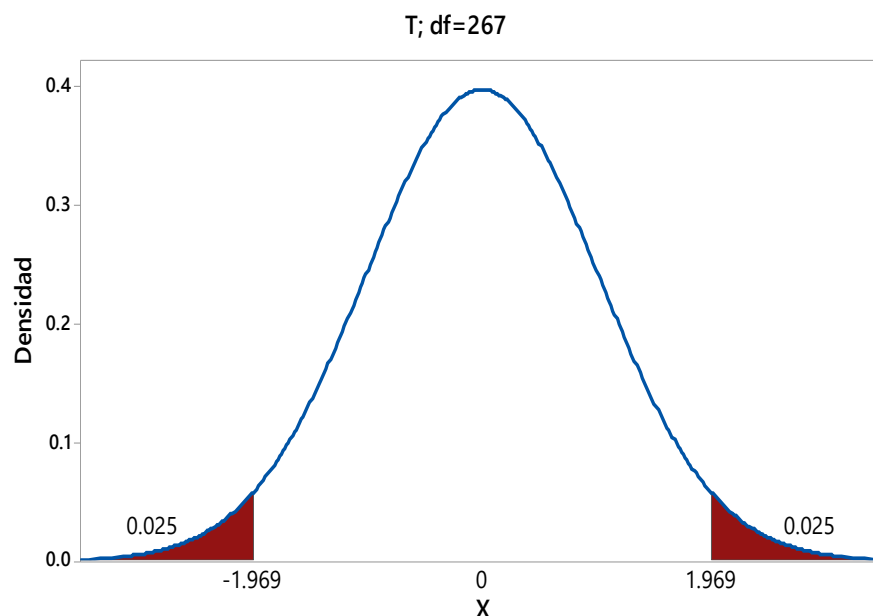
$$H_0: Pxy \neq 0$$

Realizaremos una prueba de dos colas cuya formula estadística es *t*-student del coeficiente de correlación es:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Figura 17**

*Gráfica de distribución t-student*



La figura 13 presenta la distribución t-student para los 267 grados de libertad ( $n-2=269-2=267$ ), con un nivel de significancia de 0,05, donde el valor crítico es de +/-1,969.

Al aplicar todos los datos y  $r=0.701$  es:

$$t_c = \frac{0,701\sqrt{269-2}}{\sqrt{1-0,701^2}} = \frac{0,701 * 16,34}{\sqrt{1-0,49}} = \frac{11,45}{0,71} = 16,12$$

El valor *t* calculado ( $t_c=16,12$ ) se encuentra en la zona de rechazo por ello se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la Hipótesis alterna ( $H_1$ ) con el nivel de significancia de 0,05, esto

significa que la correlación es diferente de 0 por lo que inferimos que a mayor desarrollo del engagement es menor el estrés laboral en el personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno, 2020.

## 4.2 Discusión

Concluido el análisis estadístico de la investigación, y en base a los resultados hallados para la hipótesis general, y mediante el análisis estadístico, se logró determinar que existe una relación significativa entre las variables engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno 2020, ya que en la investigación y según la hipótesis general planteada se ha rechazado la hipótesis nula como se observa en la tabla 8, donde según el coeficiente estadístico *Rho* de Spearman igual a  $r = 0,701$  y p-valor o  $p = 0,016$  resultando menor que el nivel de significancia 0,05; de comparación con otros trabajos de investigación se coincide con Ganoza (2021), quien en su investigación estableció una correlación significativa  $r = 0,709$ , así mismo Adco (2021) y Espinosa (2017) determinaron una la relación significativa siendo  $r = 0,715$ ; Calla (2019) determinó la relación significativa siendo  $r = 0,739$  los autores refieren que el engagement reduce el estrés laboral, y aumenta la productividad en una entidad; Callacondo y Paco (2022) y Sucasaca (2018) mencionan que además de reducir el estrés laboral propicia un clima laboral óptimo para desarrollar sus actividades; por lo que se acepta dichas afirmaciones.

Del análisis resultados de la relación de involucramiento y estrés laboral siendo  $r = 0.719$ , se encuentra similitud con Córdoba (2015) quien afirmó que este factor mejora el sentido de pertenencia en la entidad, por otro lado Eseadi et al. (2022); Hernández (2017), y Quispe (2018) mencionan que el involucramiento aporta proactivamente en entornos de trabajo permitiendo que los colaboradores se desenvuelvan mejor sintiéndose satisfechos y realizados profesionalmente; además Peña (2021), menciona que el involucramiento de los colaboradores mejora el desempeño laboral de manera eficaz reduciendo el estrés en los colaboradores de una entidad, por lo que se acepta dichas aseveraciones.

De los resultados de la relación de concentración y estrés laboral siendo  $r = 0,691$ , se encuentra similitud con Grández (2018) y Merino (2017) quienes afirman que la concentración es importante en un centro de trabajo, ya que permite que el trabajo que



realicen sea de calidad, logrando que la entidad muestre un alto rendimiento laboral, sin embargo el estrés laboral afecta significativamente a este factor del engagement; por otro lado Paris (2011), menciona que al tener relación significativa las variables determina que la concentración ayuda a tomar buenas decisiones y reduce el estrés laboral, además Hegarty (2015), menciona que al fomentar una óptima concentración en el trabajo a realizar existe pocas probabilidades de error en el trabajo, aceptando dichas afirmaciones

De los resultados de la relación de engagement y relaciones interpersonales siendo  $r = 0,712$ , se encuentra similitud con Portero de la Cruz (2019) quien además de encontrar relación significativa entre las variables ( $r = 0,710$ ) afirma que el engagement mejora el clima laboral, reduciendo el los niveles de agotamiento emocional y físico, Gutierrez (2019) y López (2009) refieren que el engagement mejora las relaciones interpersonales de los colaboradores, mejorando sus habilidades comunicativas en su entorno; así mismo, Panana (2021) y Ticono (2017) afirman que el engagement mejora el clima y la comunicación laboral, además que influye en el rendimiento laboral de la entidad, aceptando dichas afirmaciones.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Existe correlación significativa entre engagement y estrés laboral en el personal administrativo del Gobierno Regional de Puno post COVID-19, siendo Rho de Spearman o  $r = 0,701$  con un valor  $p = 0,016$  (sig.), evidenciando que al desarrollar un óptimo engagement se optimiza el sentido de pertenencia en la entidad y así se logra reducir el estrés laboral, desarrollando compromiso, identificación y motivación por parte del colaborador, previniendo el agotamiento físico y mental que se desarrolló por el COVID-19, siendo un recurso positivo para disminuir el estrés y mejorar un mejor clima laboral.
- SEGUNDA:** El análisis de correlación de involucramiento y estrés laboral, se evidenció que existe relación significativa  $r = 0,719$  determinándose que a mayor involucramiento fue mayor el estrés laboral en los colaboradores, ya que el involucramiento siendo el grado de compromiso, identificación y motivación del personal administrativo por propagación del COVID-19 disminuyó generándoles estrés laboral alto por que tuvieron que estar expuestos física y emocionalmente frente a la demanda de trabajo que se requería, evidenciándose la falta de recursos, capacidades y necesidades que no se podían afrontar en el momento, las altas cargas de trabajo que se les dio afectaron el involucramiento, la satisfacción, confianza y autonomía del personal administrativo.
- TERCERA:** Concentración y estrés laboral del personal muestran relación significativa  $r = 0,691$  determinándose que a mayor nivel de estrés laboral disminuye la concentración de los colaboradores; ya que el estrés laboral provocó en ellos ansiedad, irritabilidad, depresión baja autoestima por no poder hacer uso de las tecnologías implantadas por el estado, también tuvieron problemas para planificar y organizarse para realizar su trabajo, presentaron fatiga, insomnio, dolores de cabeza, ya que al no poder concentrarse en el trabajo generaba menor productividad, baja calidad y desempeño, además de presentar agotamiento físico y mental.
- CUARTA:** Engagement y relaciones interpersonales muestran correlación significativa entre las variables  $r = 0,712$  determinándose que el





engagement mejora las relaciones interpersonales ya que genera una mayor satisfacción, autoestima y sentido de pertenencia en el colaborador, permitiendo que las situaciones estresantes disminuyan, mejorando las relaciones interpersonales y aumentando la confianza y apoyo entre colaboradores, ya que conviven mejor entre colaboradores, se sienten más motivados, lo que su mejora su rendimiento laboral pandemia en el Gobierno Regional de Puno.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Al haberse establecido la relación significativa de engagement y estrés laboral, se plantea implementar un plan de reducción del estrés laboral en los colaboradores afectados por la pandemia, ya que causó daños físicos y emocionales.
- SEGUNDA:** Del análisis de correlación de involucramiento y estrés laboral se recomienda que se inventive y cultive el involucramiento laboral en la entidad, ya que puede mejorar las demandas de compromiso, identificación y motivación del colaborador, se plantea felicitar y reconocer al trabajador del año o del mes por cada área y ellos puedan ser acreedores de beneficios en la entidad.
- TERCERA:** Del análisis de correlación de concentración y estrés laboral se recomienda buscar mejorar el bienestar y la salud de los trabajadores por encima de las cargas laborales establecida, mostrando flexibilidad, ya que la baja concentración en el trabajo provoca bajo desempeño laboral, errores, y agotamiento de los colaboradores, empero se debe establecer objetivos prioritarios y claros, mejorar la organización del tiempo, y el personal debe ofrecer apoyo social a todos los colaboradores de la entidad.
- CUARTA:** De la relación entre engagement y relaciones interpersonales, se recomienda cultivar la empatía, tener una óptima comunicación entre áreas y los colaboradores sin discriminación del cargo o tipo de contrato que lleva cada uno, procurar ser asertivo, consiente e inclusivo para lograr una mejor relación interpersonal en la entidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Adco, M. R. K. (2021). *El engagement laboral y su relacion con cultura organizacional en el personal administrativo nombrado de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17464>
- Alcover, H. C. M., Moriano, L. J. A., Osca, S. A., y Topa, C. G. (2012). *Psicología del trabajo* (2a ed.). Editorial UNED.
- Argomedeo, J. R. (2020). *Engagement relacionado con el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro Médico Ascope, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45540>
- Bakker, A. B., y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29, 107-115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Person Educacion.
- Bértola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina*, 12(54), 142-186. [www.elsevier.es/en/node/2090153](http://www.elsevier.es/en/node/2090153)
- Bosh, M. J., Paz, R. M., y Morgado, M. (2021). *Engagement laboral: El compromiso como recurso* (E. B. School (ed.)). Universidad de Los Andes. [https://www.esa.cl/esa/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/\\_21\\_engagement\\_laboral.pdf](https://www.esa.cl/esa/site/artic/20210623/asocfile/20210623173433/_21_engagement_laboral.pdf)
- Calla, G. E. L. (2019). *Relación entre el engagement y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa "Royal Knit" S.A.C. – año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/11467>
- Callacondo, L. Y., y Paco, L. V. N. (2022). *Estrés laboral y engagement en personal de una municipalidad distrital de Puno, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87165>
- Candia, A. M., Castro, H. C., y Sanchez, R. E. (2017). *Relación entre la satisfacción*

- laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa Minera* [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico].  
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2021>
- Carolan, S., Harris, P. R., Greenwood, K., y Cavanagh, K. (2017). Increasing engagement with an occupational digital stress management program through the use of an online facilitated discussion group: Results of a pilot randomised controlled trial. *Internet Interventions*, 10, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2017.08.001>
- CEPAL. (2020). *Construir un nuevo futuro: Una recuperación con igualdad y sostenibilidad*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. [www.cepal.org/es/publications](http://www.cepal.org/es/publications)
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9ª). Mc Graw Hill.
- COLMETUR. (2000). *GO2PERÚ*. <https://www.go2peru.com/spa/copyright.htm>
- Contreras, R. J., Quintana, C. A., Yacchi, S. A., y Saavedra, C. J. (2022). Aspectos clínicos y factores asociados al estrés postraumático en pacientes adultos de tres ciudades de la sierra peruana. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 85, 206-223. <https://doi.org/10.20453/rnp.v85i3.4330>
- Córdoba, R. N. J. (2015). *Niveles del engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla* [Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Córdova, Z. M. (2003). *Estadística descriptiva e inferencial* (5a ed.). Moshera.
- Cox, T. (1993). *Stress research and stress management: putting theory to work*. HMSO.
- Cruz, P. S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias* [Tesis de Maestría, Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579>
- Dávila, N. J., Barrios, S. S., y Barrientos, P. A. (2023). Modelo de evaluación del employee engagement en una empresa matricial. *Memorias de la Décima Tercera Conferencia Iberoamericana de Complejidad, Informática y Cibernética*, 9, 99-104. <https://www.iiis.org/CDs2023/CD2023Spring/papers/CB846DG.pdf>

- Di-Collredo, C., Aparicio, C. D. P., y Moreno, J. (2007). Descripción de los estilos de afrontamiento en hombres y mujeres ante la situación de desplazamiento. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 1, 125-156. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297224996002>
- Durán, M. M. M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 14. <https://doi.org/10.22458/rna.v1i1.285>
- Eseadi, C., Onyishi, C. N., y Ossai, O. V. (2022). Influence of Occupational Stress on Work Engagement among Nigerian Library Personnel. *Journal An-Nafs: Kajian Penelitian Psikologi*, 7(2), 254-268. <https://doi.org/10.33367/psi.v7i2.2846>
- Espinosa, Q. J. L. A. (2017). *El engagement laboral y su impacto en la productividad en una empresa de servicios* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622703>
- Estrada, R. D. D. (2021). *Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57032>
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *III INVENIO*, 13(25), 111-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Ganoza, A. C. C. (2021). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una institución pública de Trujillo, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO]. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7948>
- García, A. J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal Administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015* [Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca]. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Garza, A. V. (2020). Estrés, covid-19 y estrés postraumático. *Gestión Pública*, 15, 1-7. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9420717/>

- González, R. N. D. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019* [Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44451>
- Granados, A. C. R. (2015). *Engagement laboral en la dirección de gestión de talento humano de la Contraloría General de la República* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/3464/40394610.pdf>
- Grández, D. C. R. (2018). *Evidencias de validez de la escala de Utrecht del Engagement en el trabajo en docentes de la Provincia de Huallaga* [Tesis de Mestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11271>
- Grau, G. R., Salanova, S. M., Schaufeli, W., Peiró, S. J., y Llorens, G. S. (2000). Desde el «burnout» al «engagement»: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.  
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/63236.pdf>
- Gutierrez, C. K. Y. (2019). *Nivel de estrés en trabajadores del terminal terrestre, Puno 2018* [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.502/13306>
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., y Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(2), 268-279.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.2.268>
- Hegarty, E. (2015). *Employee Engagement, Self-efficacy and Stress: a Correlation Study Moderated by Work Locus of Control* [Dublin Business School].  
<https://esource.dbs.ie/bitstream/handle/10788/2796>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, T. C. P. (2018). *Metodología de la Investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Interamericana Editores (ed.)). McGraw-

Hill.

- Hernández, A. M. Á. (2017). *Los recursos humanos en las nuevas empresas internacionales - el papel del engagement* [Tesis de Maestría, Universitat Jaume I]. <https://hdl.handle.net/10803/418816>
- Ipsos Perú. (2020). La crisis del coronavirus. *Ipsos Perú*, 47. [https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-04/la\\_crisis\\_del\\_coronavirus\\_en\\_america\\_latina.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2020-04/la_crisis_del_coronavirus_en_america_latina.pdf)
- Leite, W. K. dos S., Araújo, A. J. da S., Silva, L. B. da, Souza, E. L. de, Pimentel, C. E., Silva, J. M. N. da, Assis, N. L. P. de, Lemos, E. L. de M. D., y Oliveira Filho, P. G. de. (2021). New Job Stress Scale: Factor and Convergent Validity, and Reliability. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 21(2). <https://doi.org/10.5935/rpot/2021.2.21253>
- López, G. A. A. (2017). *Influencia de las variables socio-demográficas y laborales en los valores de estrés determinados con el modelo desequilibrio esfuerzo recompensa de SIEGRIST* [Tesis de Doctorado, University of the Balearic Island]. <https://www.researchgate.net/publication/320842814>
- López, M. M. J. (2009). *Consecuencias psicosociales del trabajo en personal de enfermería como indicadores subjetivos de rendimiento desde el enfoque de la gestión de los recursos humanos*. [Tesis de Maestría, Universidad de Murcia]. <https://portalinvestigacion.um.es/documentos/638954216514871f78dd4298>
- Marcantonio, C. (2017). Concepto y alcance del término engagement. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, 3(2015), 81-89. <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/rain/article/download/v3n2-2a7/10759>
- Martínez, R. O., y Vargas, F. T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7, 225-242. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000200225](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200225)
- McChesney, C., Covey, S., y Huling, J. (2006). *Las 4 disciplinas de la ejecución*. Random House Mondadori.

- Memon, M. A., Salleh, R., y Baharom, M. N. R. (2015). Linking person-job fit, person-organization fit, employee engagement and turnover intention: A three-step conceptual model. *Asian Social Science*, 11(2), 313-320. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n2p313>
- Merino, S. A. (2017). *El compromiso en el trabajo (Engagement): Estudio empírico en empleados de congregaciones religiosas educativas* [Tesis de Maestría, Universidad de Málaga]. [https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16308/TD\\_MERINO\\_SANCH EZ\\_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/16308/TD_MERINO_SANCH EZ_Antonio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos* (10a ed.). Pearson Educación. <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Monterrosa, A., Dávila-Ruiz, R., Mejía-Mantilla, A., Contreras-Saldarriaga, J., Mercado-Lara, M., y Florez-Monterrosa, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos. *MedUNAB*, 23(2), 195-213. <https://doi.org/10.29375/01237047.3890>
- Mut, J. A. (2013). Manual redacción científica. *Caribbean Journal of Science*, 152. <http://edicionesdigitales.info/Manual/manual.pdf>
- Nishanthini, S., y Upamali, A. A. (2015). Impact of Occupational Stress on Employee Engagement. *SSRN Business Management*, 6, 7-16. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2699785](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2699785)
- OIT. (2000). Trabajo. En *Revista de la OIT*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms\\_080699.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-/dgreports/---dcomm/documents/publication/dwcms_080699.pdf)
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (Organización Internacional del Trabajo 2016 (ed.)). Centro Internacional de Formación de la OIT.
- OMS. (1995). *Salud ocupacional para todos: estrategia mundial*. Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2007). *Salud de los trabajadores: plan de acción mundial*. [https://www.who.int/occupational\\_health/WHO\\_health\\_assembly\\_sp\\_web.pdf?ua](https://www.who.int/occupational_health/WHO_health_assembly_sp_web.pdf?ua)



=1

- Pachari, C. L. K., Pacori, Z. B. M., y Quispe, Q. N. N. (2020). *Estrés y desempeño laboral en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/e405b11d-0dd6-43d9-9ee5-6412f8c60f0f>
- Panana, T. E. V. (2021). *Engagement y estrés laboral del personal de neonatología durante la Covid-19 en un hospital de Huaraz, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80028>
- Panduro, R. (2019). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la Red Asistencial - ESSALUD, Tarapoto, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2339>
- Paris, L. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de un Industria Cerealera* [Tesis de Maestría, Universidad Abierta Interamericana]. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf%0Ahttps://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0964830598000705>
- Peiró, J. M. (2001). *Desencadenantes del estrés laboral*. UIPOT.
- Peña, C. G. J. (2021). *Propuesta de modelo de engagement laboral en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) para mejorar el clima organizacional* [Tesis de Doctorado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10339>
- PNUD. (2020a). *Beyond Recovery: Towards 2030* (Vol. 169, Número 1). <https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/hiv-aids/beyond-recovery--towards-2030.html>
- PNUD. (2020b). *COVID-19 Respuesta Integrada PNUD*. [www.pnud.org](http://www.pnud.org)
- PNUD. (2020c). *Los Impactos Económicos Del Covid-19 Y Las Desigualdades Recomendaciones*. 31. <https://r4v.info/es/documents/download/75940>
- PNUD. (2020d). Más allá de la recuperación: con miras a 2030. En *ONU*. Programa de

- las Naciones Unidas para el Desarrollo.  
<https://www1.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/hiv-aids/beyond-recovery--towards-2030.html>
- Quispe, C. K. M. (2018). *Estrés laboral y engagement en colaboradores de una empresa de call center del distrito de Cercado de Lima, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2963571>
- Ramírez, H. T. G. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarias en una universidad pública del estado de México* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma del estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98618>
- Román, G. J., Gelpi, M. J. A., Cano, V. A., y Romero, C. C. (2008). *Cómo combatir el estrés laboral*. Editorial y Producción Arteanima. <https://www.researchgate.net/publication/230577125>
- Salanova, M., y Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Alianza Editorial.
- Salanova, S. M., y Schaufeli, W. B. (2004). El Engagement de los empleados: un reto emergente para la Dirección de los Recursos Humanos. *Revista de Trabajo y Seguridad Social. CEF*, 261, 109-138. <https://doi.org/10.51302/rts.2004.8859>
- Salhin, A. A., Din, U. K. S., Ahmad, R. R., y Noorani, M. S. M. (2014). Oscillation criteria for ordinary differential equations of second order nonlinear with alternating coefficients. *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 7(16), 3342-3347. <https://doi.org/10.19026/rjaset.7.679>
- Salinas, P., Cárdenas, M., Cáceres, A., Calderón, C., Mayol, A., Davidovics, G., Silva, J., Arancibia, S., Alegría, I., González, C., y Lay Lisboa, S.-L. (2009). Métodos de investigación social. En *Perspectives on Politics*.
- Schaufeli, W. B., y Bakker, A. B. (2004). Utrecht work engagement scale. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, December*, 1-60. <https://doi.org/10.1037/t01350-000>
- SERVIR. (2012). *Los regímenes laborales en el Perú*. <https://storage.servir.gob.pe/biblioteca/SERVIR> - El servicio civil peruano -

Cap2.PDF

- Shukla, S. (2021). COVID-19 and Globalization: An Analysis. *An International Multidisciplinary Double-Blind Peer-reviewed Research Journal*, 36, 23-36. <https://doi.org/https://doi.org/00779954.2020.1827016>
- Spiegel, M. R., Schiller, J., y Srinivasan, A. R. (2003). *Probabilidad y estadística* (2a ed.). Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Stavroula, L., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés. Organización Mundial de la Salud.* <https://www.who.int/es/publications/i/item/9241590475>
- Stover, J., Bruno, F., Uriel, F., y Fernández, M. (2017). Teoría de la autodeterminación: una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14, 105-115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=483555396010>
- Sucasaca, S. A. L. (2018). *Engagement y productividad laboral de la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca - 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12741>
- Sugawara, E., y Nikaido, H. (2014). Properties of AdeABC and AdeIJK Efflux Systems of *Acinetobacter baumannii* Compared with Those of the AcrAB-TolC System of *Escherichia coli*. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250-7257. <https://doi.org/10.1128/AAC.03728-14>
- Ticona, M. J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano - Puno]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
- Torrades, S. (2007). Estrés y burn out : Definición y prevención. *Divulgación sanitaria*, 26, 104-107. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5324586>
- Uribe, P. J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. El Manual Moderno.
- Usma, F. Y. Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento* [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/d4e2326d-71a9-430e-bcdf-cc2b075db59c>



Zavala, Z. J. (2008). Estrés y burnout docente: conceptos, causas y efectos. *Educación*, 17, 67-86. <https://doi.org/10.18800/educacion.200801.004>

Zhao, L., y Zhao, J. (2017). A Framework of Research and Practice: Relationship between Work Engagement, Affective Commitment, and Turnover Intentions. *Open Journal of Social Sciences*, 05(10), 225-233. <https://doi.org/10.4236/jss.2017.510019>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Engagement y estrés laboral del personal administrativo en tiempos de COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN	METODOLOGÍA
¿En qué grado se relaciona el engagement y estrés laboral del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020?	Determinar el grado de relación del engagement y estrés laboral del personal administrativo postCOVID-19 en el Gobierno Regional de Puno, 2020.	El engagement se relaciona significativamente con el estrés laboral del personal administrativo en el Gobierno Regional de Puno, 2020.	Variable 1: Engagement	- Vigor (Activación) - Dedicación (Involucramiento)	Questionaries de Engagement UWES 17 UWES (Utrecht Work Engagement Survey)	1=Nunca 2=Pocas veces 3=Algunas veces 4=Muchas veces 5=Siempre	Enfoque de investigación: Cuantitativo Método de investigación: Deductivo
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: Estrés laboral	-Carga laboral (Trabajo excesivo)	Cuestionario / Escala de Likert New Job stress scale	1=Nunca 2=Pocas veces	Tipo: Descriptivo, correlacional

¿Cuál es el nivel de involucramiento o de la labor del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno en relación al estrés laboral post COVID-19?	Establecer el nivel de involucramiento o de la labor del personal administrativo del Gobierno Regional de Puno en relación al estrés laboral post COVID-19.	El involucramiento en la labor del personal administrativo se relaciona significativamente con el estrés laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.	- Relaciones interpersonales - Equilibrio de la vida laboral y familiar	3=Algunas veces 4=Muchas veces 5=Siempre	Análisis estadístico o prueba estadística inferencial: Correlación de r de Pearson.
¿Cuál es la relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés	Analizar la relación de la concentración en el trabajo del personal administrativo y el estrés	La concentración en el trabajo del personal administrativo tiene relación significativa en el estrés laboral			Software: SPSS 27 versión académica.

laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno?  
laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.  
laboral post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.

¿De qué manera se relaciona el engagement con las relaciones interpersonales del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno?	Determinar de qué manera el engagement se relaciona con las relaciones interpersonales del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.	V1: Engagemet
	El engagement se relaciona significativamente en las relaciones interpersonales del personal administrativo post COVID-19 en el Gobierno Regional Puno.	V2: Relaciones interpersonales

## Anexo 2. Instrumentos de evaluación

### CUESTIONARIO ENGAGEMENT

*Estimado Sr. Sra.*

*Personal administrativo del Gobierno Regional de Puno*

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de engagement que perciben los colaboradores a efecto de la pandemia COVID-19 en la entidad; los datos que proporcione son parte de una investigación con fines estrictamente académicos.

Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe a cómo se siente en el trabajo.

Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems del instrumento de **engagement**

Las opciones de respuesta son :(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Ocasionalmente; (4) Con frecuencia; (5) Siempre

Vigor	Nunca	Casi nunca	Ocasional mente	Con frecuencia	Siempre
1 En mi trabajo, me siento lleno de energía					
2 En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso					
3 Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar					
4 Puedo seguir trabajando durante largos periodos de tiempo					



5	En mi trabajo, soy muy resistente y resiliente, mentalmente					
6	En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien					
<b>Involucramiento – Dedicación</b>						
7	Creo que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito					
8	Me entusiasma mi trabajo					
9	Mi trabajo me inspira					
10	Me siento orgulloso del trabajo que hago					
11	Para mí, mi trabajo es un reto					
<b>Concentración – Absorción</b>						
12	El tiempo vuela cuando trabajo					
13	Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás que me rodea					
14	Me siento feliz cuando trabajo intensamente					
15	Estoy inmerso en mi trabajo					
16	Me dejo llevar cuando estoy trabajando					



17	Me resulta difícil desvincularme de mi trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

*Muchas gracias.*

## CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

*Estimado Sr. Sra.*

### *Personal administrativo del Gobierno Regional de Puno*

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, tiene como finalidad recabar información acerca del nivel de estrés laboral que perciben los colaboradores a efecto de la pandemia COVID-19 en la entidad; los datos que proporcione son parte de una investigación con fines estrictamente académicos.

Se le agradece llenar de la manera más objetiva y sincera posible cada una de las preguntas, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la alternativa que mejor la describe a cómo se siente en el trabajo.

Utilice en cada caso una sola alternativa, procure responder a todos los ítems del instrumento de **estrés laboral**

Las opciones de respuesta son :(1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Ocasionalmente; (4) Con frecuencia; (5) Siempre

Sobrecarga de trabajo		Nunca	Casi nunca	Ocasional Mente	Con frecuencia	Siempre
1	Mi trabajo me pone nervioso					
2	El efecto de mi trabajo sobre mí es demasiado alto.					
3	Me siento tan agobiado que incluso un día sin trabajo me parece malo.					
4	Muchas veces, mi trabajo se convierte en una gran carga					
5	Me preocupan las diferentes expectativas de las distintas personas					

6	Muchas personas de mi oficina están cansadas de la exigencia de la entidad					
7	Tengo mucho trabajo y temo que muy poco tiempo para hacerlo					
8	A veces, cuando pienso en mi trabajo, siento una opresión en el pecho.					
Expectativas de rol conflicto						
9	No soy capaz de satisfacer las exigencias contradictorias de mis colegas y compañeros					
10	No soy capaz de satisfacer las distintas exigencias de las personas que están por encima de mí					
11	No soy capaz de satisfacer las exigencias de los clientes y de los demás, porque son opuestas. entre sí					
12	Las expectativas de mis superiores son diferentes de las de mis subordinados					
Equilibrio de la vida laboral y familiar						

13	En general, creo que mi trabajo y otras actividades están equilibrados					
14	Considero que el trabajo y otras actividades están equilibrados actualmente					
15	Soy capaz de equilibrar el tiempo que paso en el trabajo y el que dedico a otras actividades					
16	Tengo dificultades para compaginar mi trabajo con otras actividades					
Relaciones interpersonales						
17	Apoyo a los compañeros de trabajo					
18	¿Las personas que trabajan conmigo me han entendido alguna vez y me han dado consejos?					
19	¿Me han dado alguna vez información o consejo las personas que trabajan conmigo?					
20	¿Me ha ayudado alguien en mi trabajo?					
21	¿Alguien me ha dado una opinión clara y útil sobre mi trabajo?					

### Anexo 3. Panel fotográfico



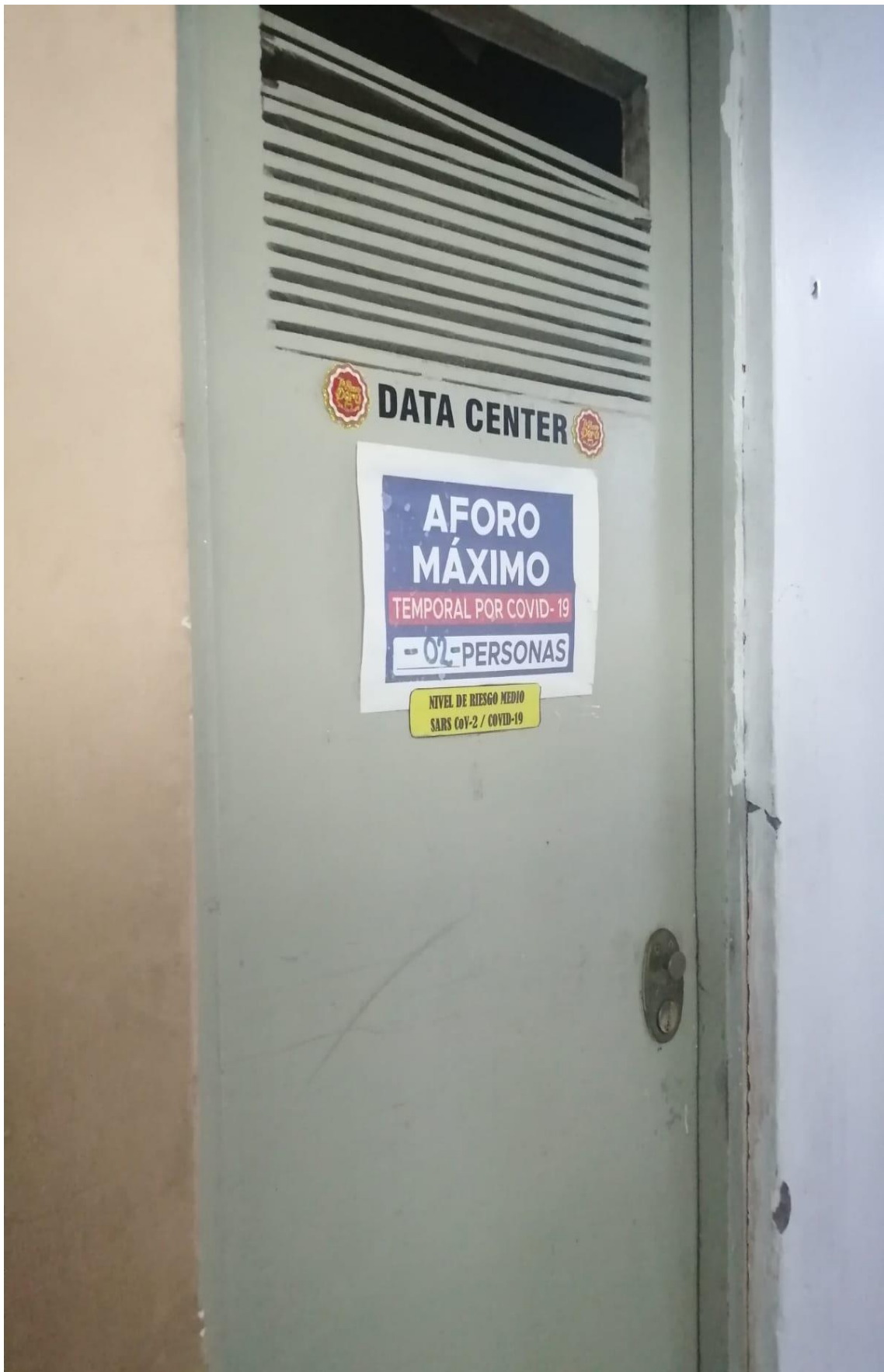












## Anexo 4 Análisis de validez y confiabilidad del instrumento

### ANÁLISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ENGAGEMENT

#### Resumen de procesamiento de casos prueba piloto

	N	%
Válido	27	100,0
Engagement Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	27	100,0

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

Fuente: Elaboración propia

#### Estadísticas de fiabilidad

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Engagement	,791	17

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

#### ANÁLISIS Y PRUEBA DE CONFIBILIDAD

	Cuestionario Engagement	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
1	En mi trabajo, me siento lleno de energía	65,87	29,267	,796	,804
2	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso	61,87	25,267	,790	,793



3	Cuando me levanto por la mañana, tengo ganas de ir a trabajar	64,20	26,600	,794	,798
4	Puedo seguir trabajando durante largos periodos de tiempo	63,73	26,067	,771	,797
5	En mi trabajo, soy muy resistente y resiliente, mentalmente	63,73	26,067	,772	,798
6	En mi trabajo siempre persevero, incluso cuando las cosas no van bien	63,80	23,171	,900	,779
7	Creo que el trabajo que hago está lleno de significado y propósito	61,27	26,352	,862	,696
8	Me entusiasma mi trabajo	62,00	30,857	,000	,733
9	Mi trabajo me inspira	62,13	36,124	,853	,867
10	Me siento orgulloso del trabajo que hago	62,33	24,238	,770	,790
11	Para mí, mi trabajo es un reto	61,17	31,095	,000	,627
12	El tiempo vuela cuando trabajo	61,60	30,257	,272	,723
13	Cuando estoy trabajando, me olvido de todo lo demás que me rodea	61,33	31,810	,173	,640
14	Me siento feliz cuando trabajo intensamente	61,47	29,124	,403	,817



15	Estoy inmerso en mi trabajo	61,60	22,686	,906	,777
16	Me dejo llevar cuando estoy trabajando	61,93	25,352	,740	,795
17	Me resulta difícil desvincularme de mi trabajo	62,00	27,714	,612	,708

---

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

**ANÁLISIS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO****ESTRÉS LABORAL****Resumen de procesamiento de casos prueba piloto**

	N	%
Válido	27	100,0
Estrés laboral Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	27	100,0

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

Fuente: Elaboración propia

**Estadísticas de fiabilidad**

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrés laboral	,752	21

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

**ANÁLISIS Y PRUEBA DE CONFIBILIDAD**

Cuestionario Estrés laboral	Media	Varianza	Correlación total	Alfa de Cronbach
1 Mi trabajo me pone nervioso	61,93	21,495	,701	,807
2 El efecto de mi trabajo sobre mí es demasiado alto.	61,52	19,067	,661	,773

3	Me siento tan agobiado que incluso un día sin trabajo me parece malo.	62,07	18,638	,546	,783
4	Muchas veces, mi trabajo se convierte en una gran carga	61,01	31,095	,386	,627
5	Me preocupan las diferentes expectativas de las distintas personas	61,93	21,210	,663	,803
6	Muchas personas de mi oficina están cansadas de la exigencia de la entidad	52,47	19,981	,691	,707
7	Tengo mucho trabajo y temo que muy poco tiempo para hacerlo	52,07	19,210	,711	,776
8	A veces, cuando pienso en mi trabajo, siento una opresión en el pecho.	54,80	20,029	,616	,693
9	No soy capaz de satisfacer las exigencias contradictorias de mis colegas y compañeros	65,00	21,286	,240	,805
10	No soy capaz de satisfacer las distintas exigencias de las personas que están por encima de mí	56,07	20,210	,478	,751
11	No soy capaz de satisfacer las exigencias de los clientes y de los demás, porque son opuestas. entre sí	55,07	21,781	,134	,811



12	Las expectativas de mis superiores son diferentes de las de mis subordinados	54,87	19,124	,781	,773
13	En general, creo que mi trabajo y otras actividades están equilibrados	61,07	20,210	,678	,791
14	Considero que el trabajo y otras actividades están equilibrados actualmente	58,40	18,114	,766	,767
15	Soy capaz de equilibrar el tiempo que paso en el trabajo y el que dedico a otras actividades	57,93	21,352	,532	,763
16	Tengo dificultades para compaginar mi trabajo con otras actividades	52,33	20,238	,566	,709
17	Apoyo a los compañeros de trabajo	57,07	18,638	,546	,783
18	¿Las personas que trabajan conmigo me han entendido alguna vez y me han dado consejos?	52,07	21,352	,568	,713
19	¿Me han dado alguna vez información o consejo las personas que trabajan conmigo?	61,93	21,210	,663	,803
20	¿Me ha ayudado alguien en mi trabajo?	61,07	19,981	,601	,749



¿Alguien me ha dado una opinión clara y útil sobre mi trabajo?	21	62,25	19,210	,711	,776
--	----	-------	--------	------	------

---

Fuente: Análisis SPSS

## Anexo 5. Relación del personal administrativo según Régimen Laboral N° 276

**Tabla 12**

*Relación del personal según oficinas y nivel ocupacional*

<b>Oficina - Área - Proyecto</b>	<b>Cargo/Puesto</b>
SEDE	DIR.SIST.ADM.IV
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	PLANIFICADOR III
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	ESP EN EVAL DE PROYECTOS IV
SEDE	ESP.RAC.IV
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	ECONOMISTA III
SEDE	ESP.FINAN.IV
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	ESP.ADMON III
SEDE	PLANIFICADOR III
SEDE	TEC. ADM. III
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	DIR.SIST.ADM.II
SEDE	ESP.PROM.SOC.III
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	PLANIFICADOR III
SEDE	PLANIFICADOR III
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	TEC.SEGURIDAD I
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	DIR.S.ADMVO.IV
SEDE	TEC.SEGURIDAD I
SEDE	DIR.S.ADMVO.II
SEDE	DIR.S.ADMVO.I
SEDE	DIR.S.ADMVO.II
SEDE	ESP.ADMVO.IV
SEDE	ESP.ADMVO.III
SEDE	ESP.ADMVO.II
SEDE	TEC.ADMVO.II



SEDE	ESP.ADMVO.III
SEDE	DIR.S.ADMVO.I
SEDE	ESP.ADMVO.III
SEDE	ESP.FINAN.III
SEDE	ESP.ADMVO.II
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	ECOMOMISTA III
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	DIR.SIST.ADMVO. I
SEDE	AS.SOCIAL III
SEDE	ESP.ADMVO. I
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	DIR.S.ADMVO.I
SEDE	DIR.PROG.SECT.I
SEDE	ESPEC. ADM.IV
SEDE	ESPEC.ADM. I
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	TEC.ADM.III
SEDE	TEC.ADMON.III
SEDE	TEC.ADMVO. II
SEDE	TEC.ADMVO.II
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	SECRETARIA III
SEDE	EXP.SIST.ADMVO.II
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	DIR.SIST.ADMVO.II
SEDE	ESP.ADMVO.III
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	DIR.SIST.ADMVO.IV
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	DIR.PROG.SECT.IV
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	I.C.A. IV



SEDE	I.C.A. III
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	I.C.A. IV
SEDE	MEDIC.VET.III
SEDE	MEDICO.VET.III
SEDE	TEC. AGROP.II
SEDE	TEC.ADMVO.II
SEDE	D.PROG.SECT.II
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	DIR.SIST.ADM.IV
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	D.PROG.SECT.II
SEDE	ESP. FINANZAS III
SEDE	DIR.P.SECT.II
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	PLANIFICADOR IV
SEDE	ESP.PROM.S.III
SEDE	ESP.PROM.SOC. II
SEDE	ESP.PROM.SOC.II
SEDE	D.PROG.SECT.II
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	DIR.PROG.SECT.II
SEDE	DIR.SIST.ADMVO.II
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	ARQUITECTO III
SEDE	ECONOMISTA II
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	TEC.ING.II



SEDE	TEC.ADMVO.II
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	DIR.PROG.SECT. II
SEDE	DIR.S.ADMVO.I
SEDE	MEDIC.VET.III
SEDE	DIR.PROG.SECT.II
SEDE	DIR.PROG.SECT. IV
SEDE	DIR.PROG.SECT. I
SEDE	DIR.SIST.ADMVO. I
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	ESP.FINANZAS III
SEDE	TEC.ADMVO.III
SEDE	DIR.PROG.SECT.I
SEDE	DIR.PROG.SECT.II
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	INGENIERO IV
SEDE	I.C.A. III
SEDE	I.C.A. III
SEDE	MEDIC.VET.IV
SEDE	MED.VET.III
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	TEC.ING.II
SEDE	DIR.SIST.ADMVO.I
SEDE	TEC.BIBLIO.III
SEDE	SECRETARIA V
SEDE	TEC.ARCHIVO II
SEDE	GERENTE GENERAL
SEDE	ESP.ADMVO.IV
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	SECRETARIA IV
SEDE	TEC.SEGURID.I
SEDE	DIR.SIST.ADM.IV
SEDE	DIR.PROG.SECT.IV
SEDE	DIR.SIST.ADM.IV
SEDE	GERENTE GENERAL
DIRCETUR	DIR.PROG.SECT.II



DIRCETUR	ARQUITECTO IV
DIRCETUR	ECONOMISTA III
DIRCETUR	PLANIFICADOR III
DIRCETUR	TEC. EN TURISMO II
DIRCETUR	TEC. EN TURISMO II
DIRCETUR	PLANIFICADOR III
DIRCETUR	TEC. SEGURIDAD II
DIRCETUR	DIR.SIST.ADM.II
DIRCETUR	DIR.PROG.SECT.II
DIRCETUR	EXPER. SIST. ADM. I
DIRCETUR	ESPC. COMERC. II
DIRCETUR	DIR. PROG. SECT. I
DIRCETUR	EXPER. SIST. ADM. I
DIRCETUR	PROM. ARTES. I
DIRCETUR	PROM. ARTES. I
DIRCETUR	INST. ART. Y OFIC. III
DIRCETUR	DIR.PROG.SECT.III
DIRCETUR	SECRETARIA V
DIRCETUR	TEC. SEGURIDAD II
DIRCETUR	DIR. SIST. ADM. I
DIRCETUR	EXPER. SIST. ADM. I
DIRCETUR	EXPER. SIST. ADM. I
DIRCETUR	ESP. ADMINIST. II
DIRCETUR	TECNI. ADMINIST. III
DIRCETUR	TEC. SEGURIDAD II
DIRCETUR	TEC. SEGURIDAD I
ARCHIVO REGIONAL	DIR. PROG. SECT. N
ARCHIVO REGIONAL	DIRE. SIST. ADM. II N
ARCHIVO REGIONAL	SECRET IV
ARCHIVO REGIONAL	ESP ARCHIVO
ARCHIVO REGIONAL	DIR. PROG. SECT I
ARCHIVO REGIONAL	ESP ADM IV
ARCHIVO REGIONAL	DIR. SIST. ANDM
ARCHIVO REGIONAL	TEC ARCHIVO II
ARCHIVO REGIONAL	TEC ARCHIVO II
ARCHIVO REGIONAL	TEC ARCHIVO III

ARCHIVO REGIONAL	TEC ARCHIVO III
ARCHIVO REGIONAL	TEC PLANIF II
ARCHIVO REGIONAL	TEC ADM II
ARCHIVO REGIONAL	ESP ARCHIVO II
ARCHIVO REGIONAL	ESP CAPACIT II
ARCHIVO REGIONAL	ESP ARCHIVO II
DREM	DIREC. PROG. S.
DREM	SECRET. IV
DREM	ING III
DREM	ING III
DREM	TEC. ADM. I
DIRTRA	DIRECT. PROG. SECT. DIRECTOR REGIONAL
DIRTRA	TRABAJADOR DE SERVICIO III
DIRTRA	DIRECTOR SIST. ADM. I SUB DIRECTOR
DIRTRA	CONTADOR II
DIRTRA	OPERADOR PAD III
DIRTRA	TECNICO ADMINISTRATIVO I
DIRTRA	SECRETARIA III
DIRTRA	TECNICO EN ABOGACIA II
DIRTRA	DIRECT. PROG. SECT. I
DIRTRA	TECNICO ADMINISTRATIVO I
DIRTRA	SECRETARIA III
DIRTRA	ESPC. PROM. SOCIAL III
DIRTRA	ESP. POTENCIAL HUMANO I
DIRTRA	TECNICO ADMINISTRATIVO III
DIRTRA	DIRECTOR PROG. SECT. I JEFE
DIRTRA	INSPECTOR DE TRABAJO II (E)
DIRTRA	INSPECTOR DE TRABAJO II
DIRTRA	SUPERV. PROG. SECT. I
DIRTRA	INST. ARTES Y OFICIOS III
DIRTRA	INST. ARTES Y OFICIOS III
DIRTRA	TECNICO ADMINISTRATIVO I
DIRTRA	TECNICO ADMINISTRATIVO I y III
TOTAL	210

Fuente: En base a el registro de la relación del personal administrativo del Gobierno regional Puno.



## Anexo 6. Relación del personal administrativo según régimen laboral CAS

**Tabla 13**

*Relación del personal CAS según oficinas y cargos ocupacionales*

<b>Oficina - Área - Proyecto</b>	<b>Cargo/Puesto</b>
SEDE CENTRAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE ALMACÉN DE
SEDE CENTRAL	APOYO ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	COMUNICADOR SOCIAL (MODULO DE PRENSA)
SEDE CENTRAL	AUXILIAR DE LIMPIEZA
SEDE CENTRAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO (MODULO LOGÍSTICA).
SEDE CENTRAL	OPERADOR MÓDULO COORDINADOR INTERSECTORIAL E INSTITUCIONAL
SEDE CENTRAL	OPERADOR (MODULO DE OPERACIONES)
SEDE CENTRAL	OPERADOR (MÓDULO: MONITOREO- análisis)
SEDE CENTRAL	ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO.
SEDE CENTRAL	EVALUADOR
SEDE CENTRAL	OPERADOR (MODULO COMUNICACIONES)
SEDE CENTRAL	ASISTENTE TÉCNICO DEFENSA NACIONAL Y CIVIL
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO - COER
SEDE CENTRAL	SEGURIDAD Y VIGILANCIA
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN SIGRID
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO 1
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN FINANZAS II
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN FINANZAS II
SEDE CENTRAL	PLANIFICADOR II
SEDE CENTRAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	TÉCNICO ADMINISTRATIVO



SEDE CENTRAL	ASISTENTE EN ALMACENES
SEDE CENTRAL	ASISTENTE EN ALMACENES
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES DEL ESTADO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES DEL ESTADO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ASISTENTE TÉCNICO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN CONTABILIDAD
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	SECRETARIO TÉCNICO - PAD
SEDE CENTRAL	ABOGADO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	SECRETARIA
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ABOGADO
SEDE CENTRAL	AUDITOR JUNIOR II
SEDE CENTRAL	AUDITOR SENIOR 1
SEDE CENTRAL	TÉCNICO EN COMPUTACIÓN E INFORMÁTICA
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE PROYECTOS
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO



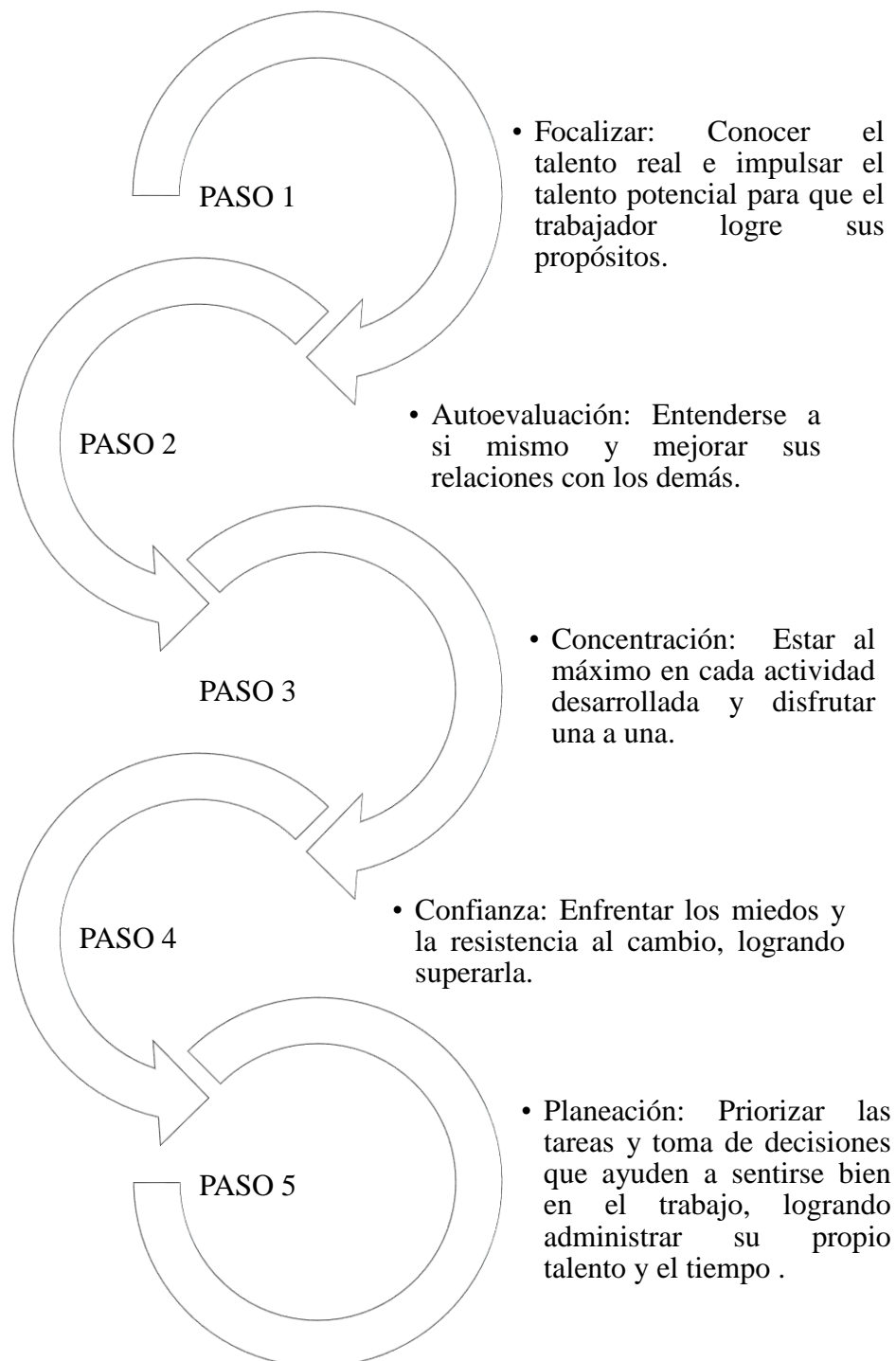
SEDE CENTRAL	TÉCNICO EN MANEJO DE EQUIPO AUDIOVISUAL
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
SEDE CENTRAL	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DRTPE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DRTPE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
DRTPE	TECNICO ADMINISTRATIVO
DRTPE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y
DRTPE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO OTA
DRTPE	TECNICO ADMINISTRATIVO
DRTPE	TECNICO ADMINISTRATIVO
DRTPE	TECNICO EN COMPUTACION E NFORMATICA RETCC
ARCHIVO REGIONAL	ASISTENTE
SEDE CENTRAL	ESPECIALISTA EN SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE CONTROL INTERNO
<b>Total</b>	<b>59</b>

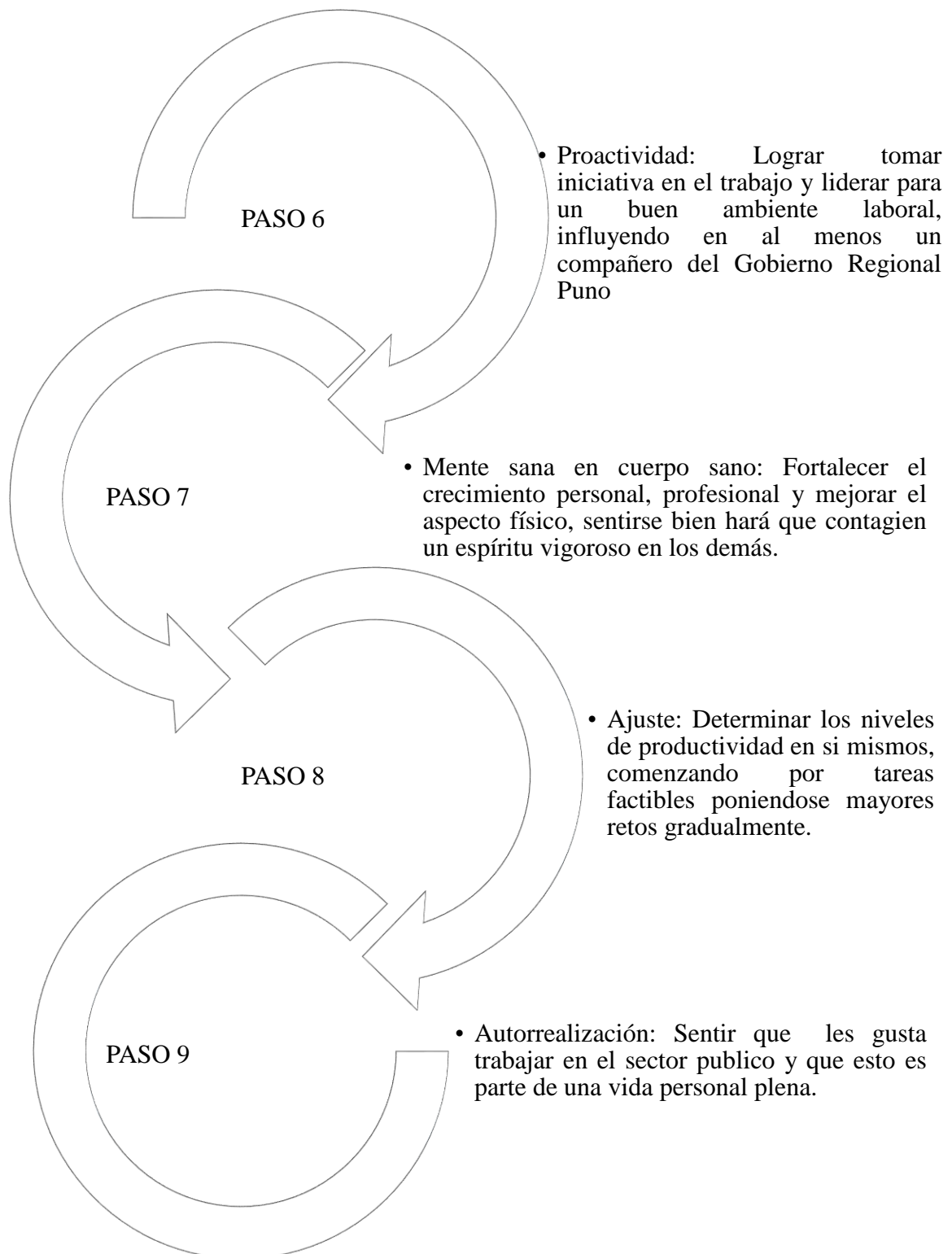
Fuente: Elaboración en base a la relación del personal régimen CAS de la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional Puno.

## Anexo 7. Propuesta esquematizada según resultados

### Plan para optimizar el ENGAGEMENT y disminuir el ESTRÉS LABORAL post COVID-19 en el Gobierno Regional de Puno

1. En vista de la comprobada influencia directa y positiva del engagement en el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno regional Puno, se propone implementar los siguientes pilares para reducir el estrés:





2. Medidas preventivas sobre la base de una política clara y de estrategias para garantizar el trabajo decente y la mejora de las condiciones de trabajo y la organización del trabajo.



Liderazgo y justicia

Liderazgo comprometido y con justicia, se puede desarrollar una cultura organizacional en cada lugar de trabajo para que la prevención del estrés en el trabajo puede ser abordado de una manera positiva.



Exigencias del trabajo

Ajuste la carga de trabajo total, Prevenga las demandas excesivas a cada, trabajador; Planifique plazos alcanzables; Defina claramente las tareas y responsabilidades; Evite la sub-utilización de las capacidades de los trabajadores.



Control del trabajo

Los trabajadores que pueden decidir cómo y cuando hacer su trabajo, pueden incrementar sus habilidades y experiencia y ser más productivos. Por lo tanto, incrementar el control sobre el trabajo, se traduce en una organización de trabajo más eficaz



Apoyo social

El apoyo social proporcionado por gerentes, supervisores y compañeros de trabajo ayuda a los trabajadores a hacer frente a las presiones y al estrés en el trabajo. El apoyo social también mejora las habilidades para afrontarlo. Hay varias maneras de aumentar el apoyo social en el lugar de trabajo.



Ambiente Físico

se puede lograr mediante la evaluación y el control de los riesgos en el medio ambiente, con la participación activa de los trabajadores. Se pueden tomar medidas prácticas basadas en la evaluación de riesgos específicos en los ambientes de trabajo



Equilibrio tiempo de vida y trabajo

La participación de los trabajadores en el diseño de las horas de trabajo; Satisfacer las necesidades tanto del trabajo, como las de los trabajadores; Evitar las horas de trabajo excesivamente largas; Facilitar el cumplimiento de las responsabilidades familiares; Ajustar las pausas y los tiempos de descanso.

**Anexo 8. Base de datos**

N°	Ítems – Estrés laboral																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
4	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
5	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
6	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
7	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
8	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
9	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
10	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
11	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
12	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
13	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
14	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
15	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
16	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
17	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
18	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
19	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
20	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
21	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
22	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
23	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
24	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
25	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
26	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
27	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
28	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
29	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
30	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
31	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
32	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
33	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
34	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
35	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
36	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
37	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
38	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
39	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
40	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
41	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
42	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
43	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4



44	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
45	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
46	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
47	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
48	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
49	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
50	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
51	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
52	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
53	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
54	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
55	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
56	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
57	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
58	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
59	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
60	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
61	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
62	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
63	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
64	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
65	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
66	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
67	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
68	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
69	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
70	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
71	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
72	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
73	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
74	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
75	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
76	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
77	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
78	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
79	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
80	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
81	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
82	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
83	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
84	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
85	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
86	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
87	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
88	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
89	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5





90	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
91	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
92	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
93	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
94	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
95	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
96	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
97	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
98	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
99	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
100	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
101	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
102	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
103	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
104	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
105	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
106	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
107	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
108	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
109	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
110	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
111	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
112	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
113	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
114	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
115	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
116	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
117	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
118	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
119	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
120	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
121	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
122	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
123	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
124	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
125	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
126	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
127	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
128	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
129	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
130	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
131	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
132	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
133	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
134	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
135	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1



136	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
137	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
138	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
139	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
140	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
141	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
142	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
143	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
144	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
145	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
146	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
147	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
148	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
149	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
150	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
151	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
152	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
153	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
154	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
155	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
156	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
157	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
158	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
159	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
160	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
161	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
162	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
163	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
164	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
165	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
166	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
167	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
168	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
169	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
170	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
171	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
172	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
173	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
174	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
175	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
176	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
177	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
178	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
179	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
180	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
181	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4



182	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
183	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
184	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
185	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
186	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
187	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
188	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
189	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
190	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
191	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
192	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
193	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
194	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
195	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
196	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
197	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
198	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
199	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
200	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
201	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
202	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
203	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
204	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
205	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
206	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
207	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
208	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
209	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
210	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
211	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
212	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
213	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
214	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
215	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
216	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
217	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
218	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
219	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
220	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
221	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
222	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
223	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
224	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
225	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
226	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
227	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4



228	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
229	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
230	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
231	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
232	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
233	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
234	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
235	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
236	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
237	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
238	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
239	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
240	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
241	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
242	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
243	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
244	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
245	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
246	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
247	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
248	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
249	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
250	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
251	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
252	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
253	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
254	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
255	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
256	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
257	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
258	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
259	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
260	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4
261	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
262	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1	2	1	2	1
263	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3
264	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
265	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	4	5	4
266	4	5	3	5	4	2	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4
267	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3
268	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	4	5	4
269	3	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	5

N°	Ítems - Engagement																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
3	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
4	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
5	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
6	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
7	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
8	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
9	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
10	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
11	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
12	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
13	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
14	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
15	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
16	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
17	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
18	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
19	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
20	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
21	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
22	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
23	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
24	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
25	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
26	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
27	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
28	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
29	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
30	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
31	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
32	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
33	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
34	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
35	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
36	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
37	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
38	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
39	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
40	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
41	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
42	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
43	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
44	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5



45	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
46	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
47	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
48	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
49	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
50	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
51	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
52	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
53	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
54	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
55	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
56	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
57	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
58	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
59	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
60	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
61	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
62	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
63	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
64	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
65	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
66	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
67	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
68	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
69	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
70	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
71	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
72	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
73	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
74	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
75	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
76	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
77	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
78	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
79	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
80	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
81	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
82	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
83	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
84	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
85	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
86	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
87	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
88	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
89	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
90	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1



91	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
92	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
93	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
94	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
95	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
96	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
97	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
98	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
99	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
100	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
101	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
102	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
103	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
104	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
105	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
106	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
107	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
108	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
109	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
110	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
111	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
112	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
113	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
114	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
115	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
116	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
117	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
118	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
119	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
120	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
121	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
122	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
123	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
124	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
125	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
126	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
127	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
128	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
129	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
130	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
131	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
132	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
133	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
134	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
135	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
136	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4



137	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
138	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
139	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
140	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
141	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
142	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
143	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
144	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
145	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
146	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
147	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
148	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
149	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
150	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
151	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
152	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
153	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
154	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
155	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
156	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
157	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
158	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
159	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
160	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
161	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
162	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
163	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
164	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
165	5	5	2	4	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
166	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
167	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
168	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
169	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
170	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
171	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
172	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
173	5	5	2	1	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
174	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
175	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
176	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
177	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
178	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
179	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
180	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
181	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
182	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3





183	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
184	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
185	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
186	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
187	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
188	5	5	2	4	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
189	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
190	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
191	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
192	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
193	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
194	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
195	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
196	3	5	4	2	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
197	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
198	4	5	3	1	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
199	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
200	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
201	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
202	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
203	5	5	2	4	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
204	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
205	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
206	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
207	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
208	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
209	3	4	3	4	5	3	5	1	5	5	5	5	4	4	5	3	5
210	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
211	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
212	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
213	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
214	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
215	5	3	4	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
216	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
217	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
218	5	5	2	4	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
219	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
220	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
221	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
222	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
223	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
224	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
225	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
226	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
227	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
228	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4



229	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
230	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
231	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
232	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
233	5	5	2	4	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
234	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
235	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
236	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
237	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
238	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
239	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
240	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
241	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
242	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
243	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
244	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
245	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
246	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
247	5	5	2	4	1	5	5	2	1	1	1	5	4	4	1	4	1
248	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
249	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
250	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
251	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
252	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
253	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
254	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
255	5	5	2	4	1	5	5	2	3	1	1	5	4	4	1	4	1
256	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
257	4	3	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3
258	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
259	5	4	3	5	3	5	5	4	3	3	3	2	4	4	3	4	3
260	5	3	3	4	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
261	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5
262	5	5	2	5	1	5	5	2	1	1	1	4	4	4	1	4	1
263	5	5	2	5	3	5	5	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
264	3	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
265	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3
266	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
267	5	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3
268	5	3	3	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4
269	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	5	3	5

## Anexo 9. Declaración Jurada de autenticidad



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **MILENA KATHERIN MAMANI CHAMBILLA** identificado(a) con N° DNI: **47192485** en mi condición de egresado(a) de la:

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**

con código de matrícula N° 193171, informo que he elaborado la tesis denominada:

**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO POST COVID-19 EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020**

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 28 de Noviembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella

## Anexo 10. Autorización de publicación de Repositorio Institucional



Universidad Nacional del  
Altiplano Puno



Vicerrectorado de  
Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **MILENA KATHERIN MAMANI CHAMBILLA** identificado(a) con N° DNI: **47192485**, en mi condición de egresado(a) del **Programa de Maestría o Doctorado: MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA**, informo que he elaborado la tesis denominada:

**ENGAGEMENT Y ESTRÉS LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO POST COVID-19 EN EL GOBIERNO REGIONAL DE PUNO, 2020**

para la obtención de  **Grado**.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 28 de Noviembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella