

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



TESIS

**AFRONTAMIENTO DEL ESTRES Y SU INFLUENCIA EN EL
ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD
CUSCO SUR, 2024**

PRESENTADO POR:

Br. ESTEFANI QUISPE QUISPE

Br. CYNTHIA KAREN QUISPE AYMITUMA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dr. RAÚL ABARCA ASTETE

**CUSCO – PERÚ
2025**



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el **Asesor** RAUL ABARCA ASTETE
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: AFRONTAMIENTO DEL ESTRES Y SU
INFLUENCIA EN EL ENGAGEMENT LABORAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO
SUR, 2024

Presentado por: ESTEFANI QUISPE QUISPE DNI N° 75768453 ;
presentado por: CYNTHIA KAREN QUISPE AYMITUMA DNI N°: 73062153
Para optar el título Profesional/Grado Académico de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 3 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	☒
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	☐
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	☐

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto**
las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 16 de enero de 20 26

Firma

Post firma RAUL ABARCA ASTETE

Nro. de DNI 23802978

ORCID del Asesor 0000-0002-8739-7578

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:546704574

TESIS AFRONTAMIENTO DEL ESTRES Y ENGAGEMENT -29-12-2025.pdf

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:546704574

Fecha de entrega

16 ene 2026, 8:11 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

16 ene 2026, 8:15 a.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESIS AFRONTAMIENTO DEL ESTRES Y ENGAGEMENT -29-12-2025.pdf

Tamaño del archivo

5.6 MB

162 páginas

40.269 palabras

199.133 caracteres

3% 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 18 palabras)

Fuentes principales

- 2%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
199 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

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.

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos en vigencia en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, disponemos a presentar la actual investigación titulada: “**Afrontamiento del estrés y su influencia en el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024**”, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Realizada con el propósito de exponer los saberes conseguidos durante todo el proceso de formación profesional, el presente proyecto investigativo estará enfocado sobre la influencia que tiene el afrontamiento del estrés en el *engagement* laboral de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a las personas más importantes de mi vida; a mis padres, Juan Martin y Francisca y hermana Karen, por todo el amor incondicional, la confianza y el apoyo que siempre me brindan; el cual me impulsa a seguir adelante y esforzarme cada día a ser mejor.

A mi compañera de tesis y mejor amiga Karen, por todo su esfuerzo y perseverancia para alcanzar esta meta; así mismo a mis otros dos mejores amigos, Hugo y Lady, por sus constantes ánimos y compañía en el camino.

Estefani Quispe Quispe

A mis padres, Dora y Mauro, por su amor incondicional, por su apoyo en cada paso de mi vida y por enseñarme a nunca rendirme.

A mis hermanos Jhorman y Jhoseph, por ser mi refugio, mis cómplices en los momentos difíciles y en los de alegría.

A mis mejores amigas, Estefani, Margoth y Lady, por compartir conmigo tantos momentos de risas, lágrimas y motivación. Su amistad es un regalo que valoro profundamente y sin ustedes, este camino habría sido mucho más difícil.

A todos ustedes, gracias por creer en mí y por estar presentes en cada etapa de esta aventura. Este logro también es suyo.

Cynthia Karen Quispe Aymituma

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, hermanos y amigos por su ayuda incondicional e incesante motivación.

A nuestro asesor Dr. Raúl Abarca Astete, por sus valiosos consejos, invaluable orientación, apoyo constante y su continua dedicación. Su apoyo ha sido crucial durante las etapas de esta investigación.

A nuestros dictaminantes, Dr. José Francisco Arroyo Polanco y Dr. Próspero Narciso Miranda Carrión, por su inestimable guía, su enfoque crítico, sus preciadas recomendaciones y paciencia a lo largo del proceso de investigación.

A la Red de Servicios de Salud Cusco Sur y a sus trabajadores administrativos por brindarnos los recursos y facilidades necesarios para la recolección de datos.

BACH. CYNTHIA KAREN QUISPE AYMITUMA

BACH. ESTEFANI QUISPE QUISPE

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE	5
LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE FIGURAS.....	11
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. <i>Problema general</i>	20
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	20
1.3. Objetivos de la investigación	21
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	21
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	21
1.4. Justificación de la investigación	22
1.4.1. <i>Justificación metodológica</i>	22
1.4.2. <i>Justificación teórica</i>	22
1.4.3. <i>Justificación práctica</i>	22
1.5. Delimitación de la investigación.....	23
1.5.1. <i>Delimitación espacial</i>	23
1.5.2. <i>Delimitación temporal</i>	23
1.5.3. <i>Delimitación conceptual</i>	23
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	24

2.1.	Antecedentes empíricos de la investigación	24
2.1.1.	<i>Antecedentes internacionales</i>	24
2.1.2.	<i>Antecedentes nacionales</i>	26
2.1.3.	<i>Antecedentes locales</i>	29
2.2.	Marco legal	30
2.3.	Bases teóricas.....	32
2.3.1.	<i>Teoría del estrés de Selye</i>	35
2.3.2.	<i>Afrontamiento del estrés</i>	36
2.3.3.	<i>Teorías en la historia sobre el engagement</i>	45
2.3.4.	<i>Engagement laboral</i>	47
2.4.	Marco conceptual.....	50
2.5.	Caracterización de la unidad de estudio.....	52
2.5.1.	<i>Reseña Histórica</i>	52
2.5.2.	<i>Jurisdicción</i>	53
2.5.3.	<i>Localización</i>	55
2.5.4.	<i>Misión</i>	56
2.5.5.	<i>Visión</i>	56
2.5.6.	<i>Objetivos estratégicos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur</i>	56
2.5.7.	<i>Estructura orgánica</i>	58
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES		62
3.1.	Hipótesis	62
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	62
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	62
3.2.	Identificación de variables e indicadores	63
3.3.	Operacionalización de las variables	64
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA		66
4.1.	Alcance de la investigación	66

4.1.1. Tipo de investigación	66
4.1.2. Nivel de investigación	66
4.1.3. Diseño de investigación	66
4.1.4. Enfoque de investigación	67
4.1.5. Método de investigación.....	67
4.1.6. Por la prolongación en el tiempo.....	67
4.2. Unidad de análisis	67
4.3. Población de estudio	67
4.4. Tamaño de muestra	68
4.5. Técnicas de selección de muestra	68
4.5.1. Estratificación de la muestra	69
4.6. Técnicas de recolección de información.....	70
4.6.1. Técnica	70
4.6.2. Instrumento.....	70
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información	71
4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas ..	75
CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	76
5.1. Presentación y análisis de la encuesta de investigación.....	76
5.1.1. Resultados por variables	76
5.1.2. Resultados por dimensiones de las variables.....	79
5.2. Contrastación de hipótesis	93
5.2.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general	93
5.2.2. Prueba de hipótesis general	94
5.2.3. Prueba de normalidad para las hipótesis específicas.....	96
5.2.4. Prueba de hipótesis específicas.....	96
5.3. Discusión de resultados.....	111
CONCLUSIONES	116

RECOMENDACIONES.....	119
BIBLIOGRAFÍA	121
ANEXOS	135
a) Matriz de consistencia	136
b) Matriz de Instrumento	138
c) Propuesta.....	141
d) Instrumentos	146
e) Autorización de la institución	149
f) Base de datos de la baremación.....	150
g) Evidencias fotográficas.....	161

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	<i>Los cinco procesos básicos en la administración de recursos humanos</i>	32
Tabla 2	<i>Operacionalización de variables</i>	64
Tabla 3	<i>Población de estudio</i>	68
Tabla 4	<i>Muestra de estudio</i>	70
Tabla 5	<i>Análisis del alfa de Cronbach</i>	70
Tabla 6	<i>Baremos de la variable Afrontamiento del estrés y sus dimensiones</i>	74
Tabla 7	<i>Baremos de la variable Engagement laboral y sus dimensiones</i>	74
Tabla 8	<i>Variable afrontamiento del estrés</i>	76
Tabla 9	<i>Variable Engagement laboral</i>	77
Tabla 10	<i>Búsqueda de apoyo social</i>	79
Tabla 11	<i>Expresión emocional abierta</i>	80
Tabla 12	<i>Religión</i>	82
Tabla 13	<i>Focalización en la solución del problema</i>	83
Tabla 14	<i>Evitación</i>	85
Tabla 15	<i>Auto focalización negativa</i>	86
Tabla 16	<i>Reevaluación positiva</i>	87
Tabla 17	<i>Vigor</i>	89
Tabla 18	<i>Dedicación</i>	90
Tabla 19	<i>Absorción</i>	92
Tabla 20	<i>Prueba de normalidad para la hipótesis general</i>	93
Tabla 21	<i>Hipótesis general</i>	94
Tabla 22	<i>Coeficientes - Hipótesis general</i>	95
Tabla 23	<i>Prueba de normalidad para las hipótesis específicas</i>	96
Tabla 24	<i>Hipótesis específica 1</i>	97

Tabla 25 <i>Coeficientes - Hipótesis específica 1</i>	98
Tabla 26 <i>Hipótesis específica 2</i>	99
Tabla 27 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 2</i>	100
Tabla 28 <i>Hipótesis específica 3</i>	101
Tabla 29 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 3</i>	102
Tabla 30 <i>Hipótesis específica 4</i>	103
Tabla 31 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 4</i>	104
Tabla 32 <i>Hipótesis específica 5</i>	105
Tabla 33 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 5</i>	106
Tabla 34 <i>Hipótesis específica 6</i>	107
Tabla 35 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 6</i>	108
Tabla 36 <i>Hipótesis específica 7</i>	109
Tabla 37 <i>Coeficientes-Hipótesis específica 7</i>	110

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Los cinco subsistemas en la administración de recursos humanos y su interacción</i>	34
Figura 2 <i>Factores del modelo de Maslach.....</i>	46
Figura 3 <i>Modelo de Schaufeli y Bakker</i>	47
Figura 4 <i>Mapa de la Red de servicios de salud Cusco sur con seis micro redes</i>	55
Figura 5 <i>Localización geográfica del ámbito de estudio.....</i>	55
Figura 6 <i>Organigrama institucional</i>	58
Figura 7 <i>Variable afrontamiento del estrés</i>	76
Figura 8 <i>Engagement laboral</i>	78
Figura 9 <i>Búsqueda de apoyo social</i>	79
Figura 10 <i>Expresión emocional abierta.....</i>	81
Figura 11 <i>Religión</i>	82
Figura 12 <i>Focalización en la solución del problema</i>	83
Figura 13 <i>Evitación.....</i>	85
Figura 14 <i>Auto focalización negativa</i>	86
Figura 15 <i>Reevaluación positiva.....</i>	88
Figura 16 <i>Vigor.....</i>	89
Figura 17 <i>Dedicación.....</i>	91
Figura 18 <i>Absorción.....</i>	92
Figura 19 <i>Dispersión entre el afrontamiento del estrés y el engagement laboral.....</i>	94
Figura 20 <i>Dispersión entre la búsqueda de apoyo social y el engagement laboral ...</i>	97
Figura 21 <i>Dispersión entre la expresión emocional y el engagement laboral</i>	99
Figura 22 <i>Dispersión entre la religión y el engagement laboral.....</i>	101
Figura 23 <i>Dispersión entre la focalización en la solución del problema y el engagement laboral.....</i>	103
Figura 24 <i>Dispersión entre la evitación y el engagement laboral</i>	105
Figura 25 <i>Dispersión entre la Auto focalización y el engagement laboral</i>	107
Figura 26 <i>Dispersión entre la Reevaluación positiva y el engagement laboral</i>	109

RESUMEN

La investigación abordó el afrontamiento del estrés y *engagement* laboral en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, cuyo objetivo general establecido fue determinar el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. En cuanto a la metodología, se adoptó un enfoque cuantitativo y de tipo básico, con un alcance descriptivo-explicativo, diseño no experimental y corte transversal; además, se fundamentó en el método hipotético deductivo, dado que la contrastación de las hipótesis se realizó mediante pruebas estadísticas. La población estuvo conformada por 110 trabajadores administrativos de la Red y la muestra por 86 trabajadores administrativos, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta a través de la aplicación de dos herramientas, el cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) y el instrumento *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES). Finalmente, los resultados revelaron que el coeficiente del afrontamiento del estrés fue de 0.543, lo que sugiere que, a mayor afrontamiento del estrés, mayor es el *engagement* laboral. Los coeficientes fueron altamente significativos ($p < 0.001$), evidenciando una fuerte relación entre ambas variables en el personal administrativo. Por lo que se llegó a la conclusión de negar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, determinando que el afrontamiento del estrés muestra una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en 2024.

Palabras clave: Estrés, Compromiso, Desempeño, Afrontamiento.

ABSTRACT

The research addressed stress coping and work engagement in the Cusco Sur Health Services Network, with the general objective of determining the level of influence of stress coping on work engagement among administrative workers of the Cusco Sur Health Services Network in 2024. Regarding methodology, a quantitative and basic approach was adopted, with an explanatory scope, non-experimental design, and cross-sectional cut; furthermore, it was based on the hypothetical-deductive method, since the hypothesis testing was carried out through statistical procedures. The population consisted of 110 workers of the Network and the sample of 86 workers, selected through probabilistic sampling. For data collection, the survey technique was employed through the application of two instruments: the Stress Coping Questionnaire (CAE) and the Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Finally, the results revealed that the stress coping coefficient was 0.543, suggesting that the greater the stress coping, the higher the work engagement. The coefficients were highly significant ($p < 0.001$), evidencing a strong relationship between both variables in the administrative staff. Therefore, the conclusion was reached to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, determining that stress coping shows a significant and positive influence on the work engagement of administrative workers in the Cusco Sur Health Services Network in 2024.

Keywords: Stress, Commitment, Performance, Coping.

INTRODUCCIÓN

En la última década, especialmente tras la pandemia, el cuidado de la salud mental ha ganado relevancia. Sin embargo, muchas políticas globales aún no priorizan la atención de problemas mentales relacionados con el trabajo. En Perú, el 60% de la población presenta estrés, con un 70% de los casos relacionados con factores laborales, causando conflictos interpersonales y afectando las habilidades laborales. Un alto porcentaje de trabajadores busca otros empleos mientras permanece en el actual, y un 42% está en renuncia silenciosa. En la Red de Servicios de Salud Cusco Sur (RSSCS), los trabajadores enfrentan una carga laboral exigente que afecta su bienestar emocional, con poco tiempo para apoyo social o actividades que mejoren su salud mental. La falta de medidas para abordar el estrés y la integridad mental en la institución muestra una necesidad urgente de mejorar el bienestar laboral y la eficacia institucional.

Esta tesis tiene como propósito fundamental determinar el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el engagement laboral en los trabajadores administrativos de la RSSCS, 2024. Para ello, la línea metodológica se enmarca en un estudio de tipo básico, bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental.

La presente tesis cuenta con cinco capítulos: en el primero, se exhibe el planteamiento del problema y se formula el problema de investigación en forma de preguntas, las justificaciones del estudio y los objetivos que guiaron la investigación. Seguidamente en el segundo, se evidencia el desarrollo del marco teórico, los antecedentes, definición de las variables y las bases teóricas. En el tercer capítulo, se detallan las hipótesis, la identificación de las variables y la operacionalización de las mismas. En el capítulo número cuatro se expone la metodología y el diseño a seguir para alcanzar los objetivos de la investigación, finalmente, en el capítulo quinto se evidencian los resultados, para finalizar con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El cuidado de la salud mental es un aspecto que tiene amplia relevancia partir de la última década, principalmente a partir del surgimiento de la pandemia. Sin embargo, en diferentes países del mundo, aún existen políticas que aún no abordan los problemas de salud mental derivados de las actividades laborales. Según el reporte de la (OMS, 2022a); conjuntamente con la Organización Internacional del Trabajo, se identificó que a partir del 2019, las pérdidas económicas por renuncia aumentaron en 12 millones anuales, siendo la muerte y el ausentismo las principales causas. La depresión y la ansiedad afectaron al 15% de los trabajadores, especialmente a los mayores de 25 años (Piura, 2023).

El análisis del problema requiere considerar la variable *Engagement* laboral, entendida como un estado positivo y persistente relacionado con el trabajo, caracterizado por tres dimensiones: el vigor, que tiene que ver con la energía y la capacidad de resiliencia; la dedicación, asociado con el entusiasmo y sentido de importancia y la absorción, relacionado con la concentración y el disfrute en las tareas (Prieto-Díez et al., 2021). Reportes muestran que el *Engagement* laboral actúa como un factor protector frente al agotamiento laboral, emocional y el estrés, lo que favorece el desempeño laboral, la productividad y la retención del personal (Castañeda et al., 2024).

No solo constituye un indicador de bienestar psicológico de los trabajadores, sino que también se trata de un recurso organizacional estratégico que impacta en la eficiencia y sostenibilidad de las instituciones. Una falta de *Engagement* se traduce en desmotivación, pérdida de capital humano, rotación frecuente de personal, lo que debilita la capacidad de respuesta de las organizaciones frente a demandas sociales (Centro Trabajo y Familia, 2021).

En el primer trimestre de 2022, la OMS (2022b), identificó un aumento del 25% en la ansiedad y la depresión en la población económicamente activa mundial debido a las limitaciones laborales. Este estrés conlleva una disminución de la eficiencia, la motivación y el compromiso, así como problemas físicos. Evidencia de ello se dió en los países de México, China y Estados Unidos donde se identificó que el síndrome de estrés laboral afecta al menos al 75% de la población, siendo el mal humor, la impotencia, la intolerancia, la frustración y la irritabilidad los efectos más frecuentes (IMSS, 2023).

En el Perú, el 60% de la población experimenta estrés, y el 70% de los casos se atribuyen a factores laborales. Esta enfermedad social genera conflictos interpersonales y afecta las capacidades y habilidades laborales. La ansiedad en el trabajo ha aumentado del 60% al 70%, principalmente debido al aumento de responsabilidades (Rojas, 2023). En tanto, a partir del informe que presentó el diario (Gestión, 2023), se identificó que, al menos seis de cada diez trabajadores peruanos, equivalente al 44% de la población económicamente activa (PEA), han experimentado estrés en el marco de las actividades laborales durante más de diez años. Esto representa un riesgo psico laboral significativo, que afecta la atracción y retención de recursos humanos para empresas y organizaciones. De acuerdo con Reyes (2023), en el Perú existe un nivel preocupante de insatisfacción laboral, ya que, el 69% de los trabajadores de una organización, se pone a buscar otro empleo mientras aún siguen en el actual, mientras que el 42% se encuentran en una etapa de renuncia silenciosa. Por otro lado, en el sector salud peruano, informes recientes han alertado que el Engagement laboral se encuentra en niveles bajos, sobre todo en instituciones del sector público, donde la sobrecarga de funciones y la escasez de recursos reducen significativamente la motivación y el entusiasmo de los trabajadores (Alvarez and Podesta, 2023).

En el Cusco, se identificó que el 58.2% de licenciados en enfermería que brindaban servicios de atención COVID-19 en el hospital Regional del departamento del Cusco,

presentaron niveles de estrés moderado, 36.7% leve y un 5.1% grave durante el periodo de la pandemia; así mismo, se registró que 11.4% del personal presentaban agotamiento emocional, dada la elevada demanda de atención a pacientes con COVID, lo cual incremento súbitamente la sobrecarga en el trabajo para las enfermeras, así mismo el escaso conocimiento de la procedencia del virus y el miedo a contagiarse ocasionaron que estos presenten estrés, afectando la salud física- mental y la calidad de cuidado que se brindaba a los pacientes (Calla, 2021).

La RSSCS, sede administrativa de la entidad gubernamental descentralizada de la Dirección Regional de Salud Cusco, tiene como responsabilidad brindar servicios integrales salubres y con calidad en Cusco, Acomayo, Paucartambo, Paruro y Quispicanchi. Está encargada de la gestión y toma de decisiones en materia de gestión recursos humanos, garantizar un personal capacitado y comprometido con los metas organizacionales, y garantizar el uso adecuado de los recursos económicos para satisfacer los requerimientos de todos los usuarios.

Sin embargo, la carga laboral en el día a día es excesiva, y algunos trabajadores enfrentan niveles de estrés que afectan su bienestar emocional. En la sede administrativa de la Red de Salud Cusco Sur, esta sobrecarga proviene del elevado volumen de tareas y además por la presión constante de cumplir objetivos en plazos reducidos, la falta de procesos estandarizados y la rotación constante de trabajo, lo cual genera inestabilidad operativa. A todo ello se suma la necesidad de responder simultáneamente a múltiples requerimientos propios del entorno laboral de establecimientos de salud, lo que incrementa la tensión emocional y genera un ambiente laboral muy demandante y poco predecible.

El compromiso con el trabajo y las grandes cargas laborales impiden a los trabajadores administrativos a:

- La búsqueda de apoyo social, dado que se encuentran sumergidos en cumplir con su

trabajo, por lo que ocasiona que cada vez se observe más trabajadores estresados y, por ende, disminuyen su productividad. Esta dificultad se intensifica por la sobrecarga administrativa, los plazos ajustados e insuficientes espacios para combatir preocupaciones laborales.

- Expresar sus emociones de manera abierta, ello porque no encuentran un espacio para desahogarse, lo que genera mal humor y un comportamiento hostil dentro del centro de trabajo, además las largas jornadas generan que no haya adecuada coordinación e interrelación entre trabajadores, lo que a veces se traduce en expresiones de mal humor e intolerancia, creando así un ambiente hostil en la sede administrativa. A esto se incrementa una presión constante por un enfoque laboral centrado en los resultados.
- No permitirles buscar ayuda religiosa o encontrar respuesta a sus problemas, debido a los horarios de trabajo y las horas extras que realizan los trabajadores. El exceso de responsabilidades y los requerimientos simultáneos de diversas unidades impiden una adecuada conciliación entre la vida laboral y personal.
- No focalizar soluciones a sus problemas laborales como personales y hacerles frente, lo cual ocasiona que los trabajadores lleven una carga extra de problemas no resueltos. La falta de acompañamiento profesional, la inexistencia de programas de bienestar laboral dificulta que el trabajador pueda replantear o resolver sus preocupaciones dentro del entorno laboral.
- Disminuir la evitación a la práctica de deportes o participación en actividades de la institución, lo cual generan que el trabajador baje su entusiasmo, voluntad y su persistencia dentro de su lugar de trabajo. La situación se agrava por jornadas extendidas y las acumuladas actividades administrativas que limitan el tiempo para otras actividades.
- Moderar la auto focalización negativa, generando que odie más su puesto de trabajo,

ello es una causa principal del deceso del trabajador, ya que se encuentran resignados y no les dedican empeño a sus labores diarias dentro de la institución.

- Dar lugar a la reevaluación positiva, dado que los trabajadores se tornan negativos a las dificultades que se presentan dentro de la institución. La presión por entregar resultados, sistemas administrativos poco eficientes dificultan que los trabajadores identifiquen aspectos positivos en medio de las dificultades.

Por otra parte, dichas condiciones laborales que requieren altos esfuerzos pueden repercutir de manera directa en las dimensiones del *engagement* laboral. En primer lugar, el vigor se puede ver afectado porque los trabajadores experimentan una disminución progresiva de energía y persistencia frente a las largas jornadas y la acumulación de responsabilidades, lo que limita su capacidad de resiliencia y genera un desgaste físico y emocional. En segundo lugar, la dedicación se debilita debido a la falta de reconocimiento institucional y a un entorno centrado exclusivamente en los resultados, donde los logros individuales y colectivos no son visibilizados ni valorados, reduciendo así el entusiasmo y el sentido de pertenencia hacia la organización. Finalmente, la absorción se encuentra restringida por la multiplicidad de tareas simultáneas que los trabajadores deben atender, lo que impide una concentración plena en las actividades y genera una sensación de dispersión e ineficiencia.

Esta situación genera que el compromiso o *engagement* de los trabajadores, se vea afectado, disminuyendo la voluntad, persistencia y energía, lo que a su vez perjudica su entusiasmo y propósito laboral, ya que las actividades y procesos no permiten sentirse bien en su trabajo. Hasta ahora, la Red de Servicios de Salud no ha implementado actividades focalizadas para abordar el estrés, ni ha establecido una gestión centrada en el cuidado del equilibrio psicoemocional y la integridad mental. En consecuencia, la institución enfrenta un riesgo significativo, la probable disminución del Engagement laboral que compromete la capacidad de respuesta de sus trabajadores. Esta falta de atención a la salud emocional de los

trabajadores representa una necesidad urgente que debe ser abordada para mejorar el bienestar laboral y, por lo tanto, la eficacia de la institución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG: “¿Cuál es el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”

1.2.2. Problemas específicos

- **PE1:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la búsqueda de apoyo social sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”
- **PE2:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la expresión emocional abierta sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”
- **PE3:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la religión sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”
- **PE4:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la focalización en la solución del problema sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”
- **PE5:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la evitación sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”
- **PE6:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la autofocalización negativa sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de

Salud Cusco Sur, 2024?”

- **PE7:** “¿Cuál es el nivel de influencia de la reevaluación positiva sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?”

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

OG: “Determinar el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

1.3.2. Objetivos específicos

- **OE1:** “Determinar el nivel de influencia de la búsqueda de apoyo social sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **OE2:** “Determinar el nivel de influencia de la expresión emocional abierta sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **OE3:** “Determinar el nivel de influencia de la religión sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **OE4:** “Determinar el nivel de influencia de la focalización en la solución del problema sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **OE5:** “Determinar el nivel de influencia de la evitación sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

- **OE6:** “Determinar el nivel de influencia de la autofocalización negativa sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **OE7:** “Determinar el nivel de influencia de la reevaluación positiva sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica

Esta investigación posee un aporte metodológico, dado que la totalidad del documento se realizó en el marco de los parámetros y pautas metodológicas establecidos, ya que los instrumentos utilizados cuentan con la validación necesaria para poder aplicar a la muestra, asimismo, el análisis del estudio responderá a los objetivos de la investigación, por ello, el presente documento servirá como modelo metodológico para investigaciones posteriores.

1.4.2. Justificación teórica

La tesis tiene una justificación teórica, en tanto el ámbito teórico, se tomaron fuentes académicas con el fin de ampliar la información de las variables, dimensiones e indicadores, así también, se efectuó el citado de información respetando la normativa APA 7ma edición, esto sin distorsionar la información y conservando la autoría de cada fuente tomada.

1.4.3. Justificación práctica

El estudio posee un aporte práctico, ya que contribuirá con información sobre el afrontamiento del estrés en los diferentes ámbitos laborales, asimismo, acotará recomendaciones para que la RSSCS pueda implementar modelos de mejora con el fin de combatir el estrés en el *engagement* laboral, por otro lado, la investigación también servirá

como antecedente para investigaciones posteriores que se encuentren en la misma línea de investigación.

1.5.Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El estudio fue llevado a cabo en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur (RSSCS), ubicada en la Av. Pícol Orcompugio S/N, distrito de San Jerónimo, provincia de Cusco, departamento del Cusco.

1.5.2. Delimitación temporal

La tesis se realizó durante el periodo del año 2024.

1.5.3. Delimitación conceptual

Los conceptos de la investigación son las argumentaciones y las teorías sobre Afrontamiento del Estrés y el *Engagement Laboral*.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes empíricos de la investigación

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

McKinley et al. (2020), en su trabajo: “Resilience, burnout and coping mechanisms in UK doctors: a cross-sectional study”, el estudio se propuso examinar la resiliencia, la calidad de vida laboral y las estrategias de resiliencia al estrés de los médicos. La metodología tomó en cuenta enfoque estadístico y no se manipularon deliberadamente las variables. La muestra fue de 1651 médicos. Se aplicó una encuesta con varios cuestionarios para recoger los datos. El estudio presenta como resultado que los médicos de emergencia tenían los niveles más altos de estrés, con $F = 2,62$, $p = 0,001$, gl 14, mientras que los médicos de práctica general tenían los niveles más bajos de agotamiento, con $F = 6,43$, $p < 0,001$, gl 14. Se concluyó que un tercio de los médicos del Reino Unido sufrían de agotamiento, especialmente los que trabajaban en el área de medicina de emergencia.

Daghero et al. (2022), en su investigación: “Burnout y work engagement en profesionales de la salud durante la pandemia COVID-19: el rol de la satisfacción con los recursos laborales”, cuyo objetivo fue evaluar el impacto de la satisfacción con diversos recursos laborales (líder, tarea, equipo y organización) sobre el *burnout* y el *work engagement* en profesionales de la salud durante la pandemia por COVID-19. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 125 trabajadores de una institución privada de salud en Córdoba, Argentina, mayoritariamente mujeres (76%), a quienes se aplicó una encuesta anónima online. Los análisis de correlación bivariada y regresión múltiple evidenciaron que la satisfacción con los recursos laborales se relaciona positivamente con el *work engagement* y negativamente con el *burnout*. La satisfacción con los recursos organizacionales fue el predictor más significativo del *burnout*.

($\beta_{\text{agotamiento}} = -0.22$; $\beta_{\text{cinismo}} = -0.53$), mientras que los recursos de tarea predijeron con mayor fuerza el *work engagement* ($\beta_{\text{dedicación}} = 0.45$; $\beta_{\text{absorción}} = 0.34$). En síntesis, el estudio concluye que la satisfacción con los recursos laborales constituye un factor clave para reducir el *burnout* y promover el involucramiento laboral en contextos de alta demanda sanitaria.

Vargas et al. (2021), en su trabajo: “Relación entre el Burnout, Engagement, Afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental”, el objetivo del estudio fue estudiar el vínculo entre las formas para afrontar la sobrecarga laboral, el desgaste profesional y el compromiso en el trabajo, la metodología consideró la no experimentación con un alcance descriptivo y con enfoque cuantitativo, los participantes fueron 221, de los cuales 92 eran hombres y 129 mujeres, se consideró un cuestionario y el instrumento fue una encuesta. Los resultados del estudio se obtuvieron mediante el coeficiente Rho de Spearman, indicando para el desgaste profesional y el compromiso laboral un valor de $Rho = 0,431$ y $p < 0,05$ para la realización emocional con el vigor, para la dedicación fue de $Rho = 0,451$ y $p < 0,05$, y para la absorción fue $Rho = 0,352$ y $p < 0,05$. De esta manera, la investigación culmina afirmando que las formas de afrontamiento se distinguen por la adaptabilidad y la satisfacción personal, así como el compromiso laboral se relaciona con la satisfacción personal.

Matute et al. (2024), en su investigación: “Burnout versus engagement y su impacto en el rol de enfermería post pandemia”. Tuvo como objetivo evaluar los niveles de burnout y engagement en los profesionales de enfermería de dicho establecimiento. El estudio se fundamentó en que el síndrome de burnout constituye una manifestación crónica del estrés laboral, originada por el desequilibrio entre las demandas físicas y psicológicas del entorno organizacional y los recursos percibidos por el trabajador para afrontarlas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño analítico, descriptivo y no experimental.

Para la recolección de datos se emplearon instrumentos validados, específicamente el *Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey (MBI-HSS)* y la *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Entre los principales hallazgos se reportó que el 30% del personal presentó niveles altos de despersonalización, el 28% niveles medios y el 42% niveles bajos; además, el 48% evidenció un nivel alto de cansancio emocional, lo que refleja un desgaste significativo en las exigencias laborales desempeñadas. En cuanto al engagement, los resultados permitieron concluir que esta variable aporta de manera importante a la comprensión del vínculo entre afrontamiento del estrés laboral y bienestar subjetivo, resaltando la eficacia de determinadas estrategias de afrontamiento que influyen positivamente en la salud mental del personal.

Acuña-Hormazabal et al. (2021), en su trabajo: “Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile”, el cual fue realizado con la finalidad de analizar el burnout, engagement y la apreciación de las prácticas para el apoyo, la metodología fue correlacional, explicativo, enfoque cuantitativo, no se realizó experimentación, en tanto la muestra fue de 408 trabajadores quienes respondieron encuestas. Los resultados fueron para vigor fue de $t = 8,92$ y $d = 0,92$; dedicación fue $t = 8,92$ y $d = 0,91$, gestión de apoyo $t = 7,69$ y $d = 0,78$, mostrando un p valor $< 0,001$, siendo señal de significancia, de manera que se afirma que las prácticas de apoyo de los trabajadores permiten incrementar el engagement.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Estrada (2021), en su tesis: “*Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas*”. cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables en un contexto de alta demanda asistencial debido a la pandemia. La investigación fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. No se realizó muestreo, por lo que se trabajó con una muestra censal por conveniencia conformada

por 60 trabajadores de salud que laboraban exclusivamente en el área COVID-19. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas diferenciadas para cada variable, administradas de manera virtual y presencial debido a las restricciones de acceso a las zonas de aislamiento. La validez de los instrumentos fue determinada por juicio de tres expertos y la confiabilidad alcanzó valores de alfa de Cronbach de 0.958 para engagement y 0.981 para estrés laboral, lo que evidenció una excelente consistencia interna. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS v25 y se utilizó la prueba de correlación de Spearman para la contrastación de hipótesis. Los resultados mostraron que el 83% de los participantes presentaba altos niveles de engagement, mientras que el 30% evidenciaba niveles moderados de estrés laboral. Finalmente, se concluyó que no existe relación significativa entre las variables, al obtenerse un coeficiente $\rho = -0.154$ y un valor $p = 0.240$.

Carrasco (2021), en su trabajo: “Influencia de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en operarios varones de una empresa privada de Lima Metropolitana”, que como objetivo examinar el vínculo que tiene la inteligencia emocional y la resiliencia en 189 trabajadores. Se consideró un método de nivel correlativo y un enfoque numérico. Se implementó una encuesta con un cuestionario como instrumento de estudio. Se empleó el estadístico Durbin-Watson para el análisis de regresión el cual arrojó un valor aceptable de 1,97, para intrapersonal fue tolerancia = 0,547, FIV = 1,83, mientras la adaptabilidad de tolerancia = 0,418, FIV = 2,39, el estado de ánimo fue de tolerancia = 0,546, FIV = 1,83 y el manejo de estrés fue de tolerancia = 0,701, FIV = 1,43, concluyendo que existe influencia entre variables.

Quispe y Riveros (2023), en su tesis: “*Engagement y estrés laboral en trabajadores del Centro de Salud de Ascensión, Huancavelica, 2022*”. Tuvo como propósito determinar la relación entre el engagement y el estrés laboral en dicho establecimiento de salud. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con un diseño

no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 99 trabajadores, empleándose un muestreo censal, por lo que la muestra también incluyó a los 99 participantes. Para la recolección de datos se utilizaron encuestas aplicadas de manera individual mediante instrumentos específicos para medir cada variable. Entre los principales resultados se identificó que el 63.64% de los trabajadores presentaba un nivel medio de engagement y el 7.07% un nivel bajo, lo que evidencia que la mayoría mantiene un adecuado involucramiento con sus funciones laborales. Respecto al estrés laboral, el 49.49% presentó un nivel bajo, el 42.40% un nivel medio y solo el 8.08% un nivel alto, mostrando así una actitud favorable frente a las demandas laborales. Finalmente, el contraste de hipótesis permitió determinar la existencia de una relación indirecta y muy significativa entre el engagement y el estrés laboral, concluyendo que, a menores niveles de estrés, los trabajadores tienden a mostrar mayores niveles de engagement.

Salvador y Silva (2023), en su tesis titulada: “Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” – 2022”. cuyo objetivo fue determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial del Hospital Chancay y SBS “Hidalgo Atoche López” en 2022. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 430 trabajadores y la muestra por 203 profesionales asistenciales, a quienes se aplicaron los cuestionarios COPE-28 de Carver y la escala de estrés laboral de Hernández, Ortega y Martínez. Los resultados mostraron que el 88.3% presentó estrategias de afrontamiento de nivel moderado, principalmente centradas en la emoción y en la evitación. El análisis inferencial mediante el coeficiente Rho de Spearman reportó un valor de 0.385 y $p = 0.008$, lo que evidenció que una mayor utilización de estrategias de afrontamiento se asocia con menores niveles de estrés laboral en dimensiones como deterioro emocional, insatisfacción laboral, exceso de horas y

disminución profesional. En conclusión, el estudio confirmó una relación inversa significativa entre las estrategias de afrontamiento y el estrés laboral en el personal asistencial del nosocomio.

Cotrina (2021), en su trabajo: “Influencia de la resiliencia sobre las estrategias de afrontamiento en administrativos en una clínica durante la pandemia por COVID-19”, el propósito de esta pesquisa fue examinar la asociación entre la resiliencia y el manejo de demandas estresantes en una muestra de 193 trabajadores a quienes se aplicaron encuestas. Se consideró una metodología de tipo básica, no se consideraron estímulos intencionados a las variables y un nivel causal. Se evidenció que la capacidad para sobreponerse tiene un efecto positivo sobre el afrontamiento activo, con un valor de $F(1,191) = 41,2$; $p < 0,001$ y un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,178$. Se concluye que se pudo evidenciar una influencia estadísticamente significativa, aunque de baja magnitud.

2.1.3. Antecedentes locales

Ayerbe y Soria (2021), en su trabajo “*Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco. Periodo 2019*”, el fin último de la pesquisa fue examinar la asociación que existe entre el estrés y el afrontamiento en una muestra de 100 empleados. Se tomó como base una metodología aplicada, con un enfoque estadístico y un alcance correlacional. Se recogieron los datos mediante cuestionarios y una revisión documental. Se aplicó el estadístico Chi cuadrado de Pearson, obteniendo un valor de 14,422 y una significancia de 0,000. De esta manera, se afirma que se presenta un vínculo entre las variables.

Vara (2021), en su trabajo “*Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred de Cusco 2021*”, el propósito de esta pesquisa fue examinar la asociación entre el engagement y la resiliencia en una muestra de 100 empleados. Se consideró una tipología básica, de alcance correlacional con un enfoque numérico. No se realizó ningún tipo de

experimentación con las variables, y se aplicaron cuestionarios como instrumentos de medición. Los datos fueron analizados con el coeficiente de Rho de Spearman, que arrojaron un valor de 0,467 y un valor sig. de 0,000. Esto implica que se confirma una asociación significativa, positiva y moderada.

2.2. Marco legal

- “La Constitución Política del Perú”.
- “Ley N° 26842 Ley General de Salud”.
- “Ley N° 27680, Ley de Reforma Constitucional, del Capítulo XIV del Título IV, sobre Descentralización”.
- “Ley N° 27783, Ley de Bases de la descentralización”.
- “Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias Leyes N° 27902, 27867, 28968, 29053”
- “Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM”.
- “Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General”.
- “Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público”.
- “Decreto Supremo N° 077-2006-PCM, Establece las disposiciones relativas al proceso de transferencia de la gestión de la atención primaria de salud a las municipalidades provinciales y distritales. Lima, 13 de octubre de 2006”.
- “Decreto Supremo N° 043-2006-PCM. Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) por parte de las entidades de administración pública. Lima, 21 de julio de 2006”.
- “Decreto Supremo N° 1153-2013 Ley de la Reforma de Salud”.
- “Ordenanza Regional N° 046-2013-CR/GRC.CUSCO. de aprobación del Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional del Cusco”.

- “Resolución Ministerial N° 122-2001-SA/DM. Lineamientos para la conformación de redes de salud. Lima, 26 de febrero 2001”.
- “Resolución Ministerial N° 443-2001-SA/DM. Lineamientos para la organización de las Microredes. Lima, 26 de julio del 2001”.

2.3. Bases teóricas

Para desarrollar el afrontamiento del estrés, es necesario conocer la administración de personal, ya que esta es la base fundamental para comprender cómo las condiciones laborales, la gestión del capital humano y la organización pueden influir en el bienestar de los trabajadores, impactando así su nivel de estrés y, en consecuencia, su rendimiento y satisfacción laboral.

La Administración del personal constituye un pilar importante en el funcionamiento de toda institución, al encargarse de la “planificación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas orientadas a generar y promocionar un desempeño eficiente del personal” (Chiavenato, 2007). Asimismo, cumple un rol clave al servir como el medio a través del cual las personas que forman parte de la organización pueden alcanzar sus propios objetivos individuales, ya sea de manera directa o indirecta, en relación con su trabajo. Más allá de su dimensión técnica, la ARH busca atraer, desarrollar y retener al talento humano, fomentando una actitud positiva y comprometida con la institución. Esta labor no se limita únicamente a generar grandes logros que inspiren entusiasmo, sino que también abarca la gestión de los aspectos cotidianos que influyen en la experiencia laboral: desde aquellas pequeñas situaciones que pueden generar frustración o impaciencia, hasta las que brindan satisfacción y motivación. Todos estos elementos, aunque aparentemente menores, son determinantes en la motivación de los empleados de permanecer en la entidad (Chiavenato, 2007).

Tabla 1

Los cinco procesos básicos en la administración de recursos humanos

Proceso	Objetivo	Actividades involucradas
“Integración”	“Quiénes trabajarán en la organización”	“Investigación del mercado de RH” “Reclutamiento de personas Selección de personas”

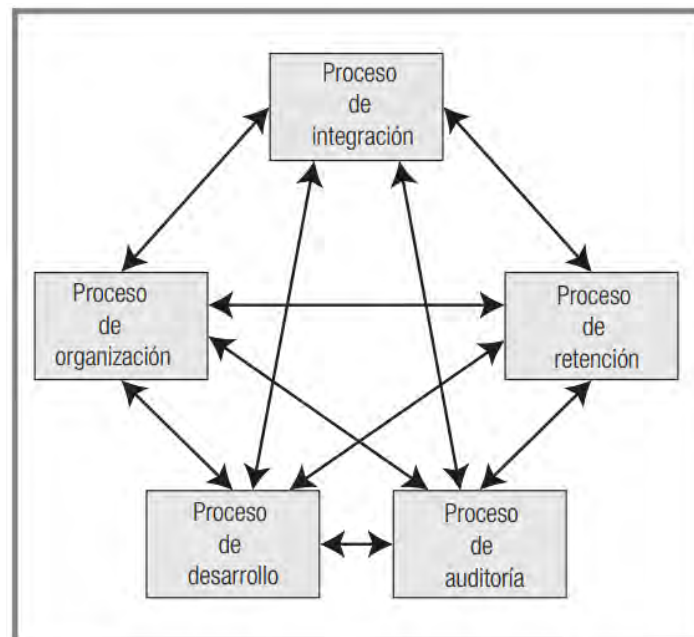
“Organización”	“Qué harán las personas en la organización”	“Socialización de las personas Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación del desempeño”
“Retención”	“Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización”	“Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Higiene y seguridad en el trabajo (Estrés)” “Relaciones sindicales”
“Desarrollo”	“Cómo preparar y desarrollar a las personas”	“Capacitación Desarrollo organizacional”
“Auditoría”	“Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas”	“Banco de datos/ Sistemas de información Controles – Constancia – Productividad – Equilibrio social”

Nota. Extraído de libro de *Administración de recursos humanos. “El capital humano de las organizaciones”*, (Chiavenato, 2007).

Los elementos procesuales de la administración del personal se agrupan en cinco dimensiones clave: integración, organización, retención, desarrollo y auditoría del personal. Estos procesos conforman un ciclo interconectado que permite gestionar de manera integral a las personas dentro de la organización. Cada uno de estos procesos está estrechamente vinculado con los demás, lo que significa que cualquier modificación en uno de ellos impacta directamente en el funcionamiento de los otros, generando un efecto de retroalimentación que exige ajustes continuos en todo el sistema. Con esta perspectiva sistémica, estos procesos se entienden como sistemas menores que conforman un sistema más grande, dinámico y en constante evolución (Chiavenato, 2007).

Figura 1

Los cinco subsistemas en la administración de recursos humanos y su interacción



Nota. Extraído de libro de *Administración de recursos humanos. “El capital humano de las organizaciones”*, (Chiavenato, 2007).

A través de este proceso global, los empleados son captados hacia la organización, incorporados a sus funciones, incentivados a permanecer, fortalecidos en sus capacidades y evaluados continuamente. Cabe señalar que este ciclo no siempre sigue un orden lineal, ya que la interrelación entre los sistemas menores es flexible y varía según las características propias de cada entidad. Además, estos subsistemas son de naturaleza contingente, es decir, están sujetos a condiciones específicas del entorno, a factores internos como la cultura organizacional, la estructura y los recursos disponibles, así como a aspectos tecnológicos y humanos. Por tanto, aunque estén interrelacionados, el cambio en uno de ellos no implica necesariamente que los otros evolucionen de la misma forma o al mismo ritmo (Chiavenato, 2007). La retención del personal, es un proceso clave en la Administración del personal, y uno de los principales desafíos es el manejo del estrés laboral, que puede asociarse e influenciar negativamente el desempeño de los empleados. El estrés no solo impacta la integridad física y

mental de los empleados, además disminuye su productividad y compromiso, lo que puede aumentar la rotación del personal. Para mitigar estos efectos y promover la retención, es esencial aplicar criterios de remuneración directa e indirecta adecuados. La remuneración directa debe estar alineada con el tipo de puesto y las remuneraciones del mercado laboral, asegurando que los empleados reciban una compensación justa. Por otro lado, los beneficios sociales deben ser diseñados de acuerdo con las necesidades del personal y las prácticas del mercado, contribuyendo al bienestar general. Además, mantener una fuerza laboral motivada y comprometida requiere un clima organizacional adecuado, que favorezca la participación, la moral elevada y la productividad. Las condiciones físicas y ambientales también juegan un papel crucial, dado que un entorno saludable disminuye el estrés y mejora el desempeño. Por último, es fundamental mantener interacciones amables con organizaciones de trabajadores y representantes del personal, lo cual fomenta la estabilidad laboral y la satisfacción en el trabajo (Chiavenato, 2007).

2.3.1. Teoría del estrés de Selye

El famoso doctor Hugo Bruno Selye nació en 1907, quien investigó el estrés mediante ratas a las que les sometió a situaciones estresantes; en 1936, realizó un artículo titulado “*Un síndrome producido por diversos agentes nocivos*”, el autor explica que el organismo tiene una respuesta estandarizada ante estímulos que le causan daño, esta respuesta es un intento del organismo de adaptarse a la situación a la que se enfrenta, el cual denominó como “*Síndrome General de Adaptación*” o SAG, este tiene tres etapas universales, las cuales son:

- **Reacción de alarma:** se empieza con un estado de shock o una alteración fisiológica por la activación de la hipófisis y el hipotálamo, esto se da porque el cerebro detecta una amenaza o riesgo, lo que genera la hiperactividad de la corteza suprarrenal, si el cuerpo resiste al estímulo nocivo, pasa a la siguiente etapa.
- **Estado de resistencia:** el organismo reacciona y empieza a adaptar a las demandas

progresivas, lo que genera la disminución de la capacidad de respuesta, en esta etapa pueden desaparecer los síntomas de alarma, pero en algunos casos se invierten, durante esta etapa es frecuente que se produzca un equilibrio dinámico o la homeostasis.

- **Fase de agotamiento:** después del estado de resistencia, el cuerpo empieza a entrar en un estado de gran deterioro por hacer frente al estrés prolongado, esto conduce a la pérdida de diferentes capacidades fisiológicas, lo que puede culminar con la muerte.

Selye acuñó el concepto de estrés, que se refería a la reacción del organismo ante estímulos dañinos llamados estresores, y que se convirtió en un término universal, con algunas excepciones. Selye escribió más de 30 libros y más de 1500 artículos científicos sobre el estrés (Casanova et al., 2023).

2.3.2. *Afrontamiento del estrés*

Para Puigbó et al. (2019), son modos que se puede afrontar el estrés laboral, esto se realiza mediante respuestas emocionales y conductuales para manejar y tolerar las situaciones de estrés, lo que permite establecer un equilibrio y reducir la tensión.

Mientras que para González et al. (2018), se trata de estrategias psicológicas que son utilizadas para el afrontamiento, estos consisten en la búsqueda de ayuda emocional en profesionales, amigos o familia para poder desahogarse y buscar el lado positivo de la situación.

De acuerdo con Sandín y Chorot (2003), son los esfuerzos mentales y las acciones que tienen las personas para afrontar diferentes aspectos de la vida laboral que causa estrés, dado que, al controlar, les permite ser más tolerantes y eficientes en su centro de trabajo. Este realiza el siguiente dimensionamiento de la variable:

2.3.2.1. Búsqueda de apoyo social.

Es un proceso donde la persona busca un grupo de personas que le brinden ayuda emocional, ya sea en el círculo de amigos, compañeros de trabajo, grupos de apoyo, profesionales de salud o familiares, esto dado que ayuda a que la persona que no se encuentra bien, se sienta apreciado, en confianza y confortado (Barrientos-Prada y Díaz-Gervasi, 2018).

De acuerdo con Puigbó et al. (2019), es la interacción entre personas mediante un contacto sistemático para establecer vínculos de información o amistad, esto para recibir apoyo emocional o material.

Mientras que, para Sandín y Chorot (2003), es la interacción con profesionales o una comunidad, donde se puede conseguir apoyo, amor, comprensión y confianza para poder afrontar situaciones de conflicto. El autor caracteriza la dimensión de la siguiente forma:

- A. Estado emocional:** se trata de las emociones que involucran el pensamiento, mayormente estos pensamientos son aprendidos y valorados por el sistema o la cultura donde pertenecen (Erquicia et al., 2020).
- B. Consejos:** se trata de una sugerencia o una recomendación que hace una persona a otra persona, grupo o sociedad, para que pueda realizar una actividad o se comporte de una determinada manera (Mero et al., 2021).
- C. Apoyo moral:** es ofrecer a una persona sentirse segura, valorada, amada y respetada, sin ningún interés, solo con el propósito de beneficio al afectado, esto ayuda a que se sienta motivado y seguro para seguir con su vida (Barquín-Cuervo et al., 2018).
- D. Orientación:** es una forma de ayuda a personas que se encuentran pasando por momentos difíciles, así como a personas que quieran desarrollarse, pero no saben cómo, esta orientación ayuda a poder tener una referencia de lo que se

quiere hacer (Quijije et al., 2020).

E. Manifestación de sentimientos: son emociones que se expresan durante momentos de estrés emocional, siendo que el cuerpo experimenta reacciones donde se puede ver la agitación, impulso de temblores o aumento de frecuencia cardíaca (Flórez et al., 2022)

2.3.2.2. Expresión emocional abierta.

Según Johnson et al. (2020), se trata de expresar con facilidad las situaciones difíciles para afrontarlas y finalmente resolverlas, esto ayuda con el crecimiento personal y hace que baje la carga emocional.

Es la tendencia de poder expresar emociones guardadas a causa de alguna dificultad y poder resolverla, esta expresión se puede presentar a personas que se encuentran con un entorno de confianza (Roldán-Bazurto y Díaz-Macías, 2021).

Por otro lado, Sandín y Chorot (2003), es la forma que una persona busca ayuda emocional en sus amigos o familia, esto porque no encuentra una salida o necesita un consejo, por lo que es un mecanismo de afrontamiento al estrés. Este autor clasifica la dimensión de la siguiente manera:

A. Mal humor: es un estado de ánimo donde la persona se siente irritable y enfadado, en su mayoría es causado por mucha carga laboral o frustración en el trabajo, la única forma de combatirlo es saber las causas del enfado (Moschen y Amazarray, 2019).

B. Falta de respeto: se trata de trabajadores que no siguen las normas de la empresa para la sana convivencia, estos comportamientos se pueden presentar como comportamientos pasivos agresivos, comentarios desdeñosos o rumores (Vidotti et al., 2019).

C. Comportamiento hostil: son personas testarudas, impulsivas, impacientes o

con actitud negativa, en su mayoría siempre se encuentran metidas en peleas, dado que sienten el impulso de golpear o pelear con alguien (López y Pangol, 2021).

D. Agresión: se trata de una conducta interpersonal que consiste en tener intenciones de herir o causar daños simbólicos, físicos o verbales a otra persona que no desea sufrir o que le causen daño real (Díaz-Victoria, 2020).

E. Intolerancia: se trata de un rasgo de personalidad caracterizado por la reacción rápida, desmedida e inesperada ante cualquier situación, conjuntamente con sentimientos de tentaciones o deseos que no pueden controlarlos (Herdoiza-Arroyo y Chóliz, 2019).

F. Desahogo: se trata de la forma de aliviar penas o manifestar un estado de ánimo de forma violenta o exagerada (Cháidez y Barraza, 2018).

2.3.2.3. Religión.

Las prácticas religiosas en su gran mayoría ayudan a combatir diferentes males psicológicos, dado que la fe otorga un propósito de vida, autoestima, optimismo, esperanza y mejora síntomas de pensamiento suicida, depresión y adicciones (Fernández-Sánchez et al., 2021).

Para Roldán-Bazurto y Díaz-Macías (2021), una experiencia religiosa puede liberar neurotransmisores como la serotonina, dopamina y oxitocina, lo que ayuda con el relajo del cerebro, lo que quiere decir que contribuyen con la salud mental.

Mientras que, para Sandín y Chorot (2003), las prácticas religiosas ayudan con el bienestar mental, puesto que otorga un propósito espiritual y genera esperanza, autoestima, optimismo y mejora síntomas como el estrés, el autor divide la dimensión de la siguiente manera:

A. Asistir a un lugar: es la acción de concurrir a un determinado sitio para

poder realizar cualquier actividad, sea laboral o casual (Rojas-Solís et al., 2020).

B. Ayuda espiritual: se enfoca en apoyar al individuo a alcanzar un equilibrio a través de sus convicciones, con el propósito de fomentar su desarrollo espiritual, proporcionar consuelo y fortalecer su espíritu (Roldán-Bazurto y Díaz-Macías, 2021).

C. Solución del problema: es la capacidad de identificar, pensar y solucionar un problema o una complicación, esto ayudará a desarrollar la planificación y a tomar mejores decisiones (Roldán-Bazurto y Díaz-Macías, 2021).

D. Fe: se trata de la creencia y la esperanza de una persona ante un ser superior, generalmente está acompañado con principios religiosos (Ponce-Alencastro et al., 2022).

E. Rezar: es una técnica para poder afrontar el estrés laboral, ya que da fortaleza y les da en sentimiento que pueden contar con alguien (Cháidez y Barraza, 2018).

2.3.2.4. Focalización en la solución del problema.

Es analizar un problema, plantear una solución y ejecutar las alternativas de solución, el propósito de focalizar es expresar mejor una determinada emoción (Roldán-Bazurto y Díaz-Macías, 2021).

Para Vargas et al. (2021), se trata de focalizar un problema y resolverlo, asimismo, se ejecuta diversas alternativas para que pueda plantear una solución inmediata y eficiente sin empeorarlo.

Según Sandín y Chorot (2003), es la tendencia de analizar un problema, sus causas y efectos, para que, a partir de ello, realice un plan de acción y ejecutar dicho

plan, esto con el fin de resolver el problema desde raíz. La dimensión es clasificada de la siguiente forma por el autor:

- A. Análisis de causas:** se trata de identificar las causas de los problemas para poder implementar soluciones, este análisis aborda soluciones según los síntomas encontrados (Buitrago-Orjuela et al., 2021).
- B. Seguimiento de pasos:** se trata de enfoques que ayudan a resolver un problema en específico, dado que se ejecuta la identificación mediante pasos, para llegar a la planificación de soluciones y finalmente, implementar la solución (Verdú y Sánchez, 2018).
- C. Plan de acción:** es una herramienta para poder hacer más simple la resolución de problemas, así como determinar los objetivos de la organización (García et al., 2019).
- D. Diálogo:** es una de las mejores herramientas para poder resolver conflictos que implican a personas, además, ayuda a expresar mejor las emociones (Riquelme-Castañeda et al., 2022).
- E. Soluciones concretas:** se trata de solucionar y encontrar una respuesta específica al problema sin importar su complejidad, el proceso para ello es enfocarse en un solo problema hasta solucionarlo (Andrade-Romo et al., 2019).
- F. Hacer frente al problema:** es buscar una solución al problema sin escapar o dejarlo de lado, para poder enfrentar el problema primero se debe identificar el problema, luego planificar una solución y finalmente ejecutarlo (Castellano y López, 2021).

2.3.2.5. Evitación.

Es una conducta de defensa ante algún estímulo vacío, esto para poder escapar

del estrés o mantener la mente ocupada para poder combatir la ansiedad, depresión o el estrés, la evitación se realiza mediante actividades, juegos o la práctica de algún deporte (Batista et al., 2019).

Para Chapilliquin-Torres (2021), se trata de estrategias tanto conductuales como expresivas que mediante actividades, ayudarán a contribuir, tolerar problemas o eliminar emociones y situaciones estresantes.

Mientras que, para Sandín y Chorot (2003), son actividades o acciones que se desarrollan para contribuir a neutralizar pensamientos negativos. El autor divide la dimensión de la siguiente forma.

- A. Concentración:** es la facultad de mantener la atención en una tarea o una acción durante un prolongado tiempo, esta facultad ayuda a evitar la sobrecarga de pensamientos (Matallana, 2020).
- B. Actividades:** se trata de estímulos en grupo que se realizan fuera del ambiente laboral para poder evitar enfermedades mentales causadas por la sobrecarga laboral (Vidotti et al., 2019).
- C. Práctica de deporte:** se trata de una actividad donde se realiza el movimiento corporal para poder mejorar el estado físico, esto ayuda a disminuir el estrés y relajar el cuerpo (Burgos et al., 2020).
- D. Olvido:** es la acción de ocupar la mente para poder olvidar los problemas que aquejan, esto es un mecanismo de enfrentamiento al estrés laboral (Hernández y Beltrón, 2022).

2.3.2.6. Auto focalización negativa.

Se trata de sentimientos de incapacidad de afrontar situaciones complicadas, identificada por culpa y una sensación de debilidad, indefensión y creencias que suelen generar más sentimientos malos, todo ello puede traer consecuencias negativas dentro

del entorno social y laboral (Vargas et al., 2021).

Para Meléndez et al. (2020), implica culpa, sentimientos de incapacidad e indefensión por afrontar una situación difícil, lo que genera que la persona se rinda ante una situación de dificultad, este afrontamiento impacta desfavorablemente en la calidad de vida percibida.

Por otro lado, Sandín y Chorot (2003), definen que son personas que siempre se auto inculpan y tienen el sentimiento de indefensión, resignación e incapacidad cuando se les presenta una situación difícil que deben enfrentar. Este autor divide la dimensión de la siguiente forma:

- A. Resultados malos:** es el bajo rendimiento, desmotivación, baja productividad, impuntualidad y actitudes negativas de los trabajadores, esto en su mayoría es causado por el estrés y mal clima organizacional (Terán et al., 2021).
- B. Hechos concretos:** se trata de todo hecho concreto, real, auditable y verificable, que es incapaz de generar duda en el interlocutor (Lobato, 2019).
- C. Causa principal:** es la creencia constante de que las cosas salgan mal, lo que causa los sentimientos de culpa e incapacidad de afrontar situaciones de conflicto (Roldán-Bazurto y Díaz-Macías, 2021).
- D. Incapacidad:** se trata de un problema mental que afecta en la habilidad para la resolución de problema y el proceso de tomar decisiones para salir de una situación difícil (Berón et al., 2021).
- E. Falta de confianza:** es el pensamiento de no creer en uno mismo, esto genera pensamientos negativos ante situaciones conflictivas (Buitrago-Orjuela et al., 2021).

F. Resignación: se trata de la aceptación y conformidad ante cualquier situación conflictiva o adversidad, lo que lleva a aceptar la situación sea mala o buena (Undurraga y López, 2020).

2.3.2.7. Reevaluación positiva.

Es una estrategia principal del afrontamiento ante el estrés laboral, dado que aporta con el bienestar psicológico y ayuda a evitar enfermedades mentales como el desarrollo de la psicopatía a corto y largo plazo (Narváez et al., 2021).

Para Narváez et al. (2021), se trata de identificar y aprender de las dificultades o problemas, así como ver el lado positivo de las cosas a pesar de estar pasando en un mal momento.

Por otro lado, Sandín y Chorot (2003), indica que es una persona que busca aprender de sus errores mediante la experiencia, centrándose especialmente en el lado positivo del problema, esto generará en la persona a fortalecer la forma de combatir situaciones estresantes. El autor propone los siguientes indicadores de la dimensión:

- A. Aspectos positivos:** es aprender de los errores, de manera que identifica los aspectos positivos del problema, lo que beneficia en la tolerancia del problema (Piergiovanni y Depaula, 2018).
- B. Descubrimiento de cosas:** se trata de descubrir lo que se consideraba desconocido o se encontraba oculto, asimismo, es el descubrimiento de nuevas formas de resolver problemas (Cháidez y Barraza, 2018).
- C. Comprensión de la realidad:** es comprender y aceptar que las cosas pasan por algo, esto es muy diferente de la resignación, dado que la comprensión de la realidad ayuda con el desarrollo de la mente (J. Ramírez, 2019).
- D. Experimentación:** se trata de experimentar el optimismo de la realidad,

con la finalidad de encontrar algo bueno de un problema (Narváez et al., 2021).

E. Comprobación: se trata del optimismo o la actitud de enfocar las situaciones o proyectos de forma positiva a pesar de haber pasado por una situación difícil (Vargas et al., 2021).

2.3.3. Teorías en la historia sobre el *engagement*

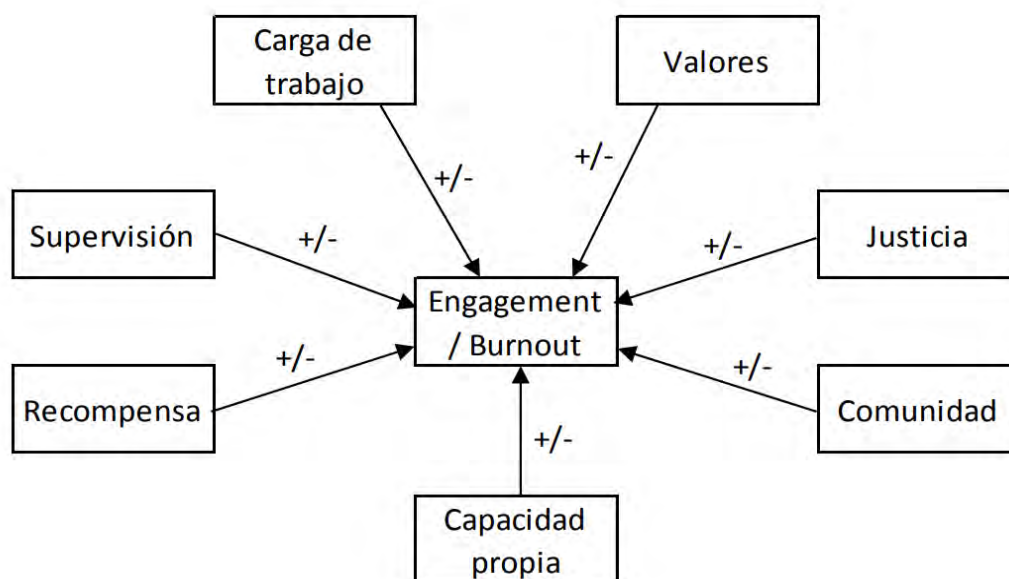
En 1990, William Kahn realizó la primera mención sobre el *engagement* en su artículo “*Academy of Management Journal*”, quien definió como el aprovechamiento de los recursos humanos para desarrollar sus roles dentro del ámbito laboral, este sugiere el aprovechamiento mental, cognitivo y expresiones físicas para que un trabajador pueda desempeñar sus roles; la definición también se enfoca en la realización de las tareas en el centro de trabajo, por lo que indica que a medida que realiza las tareas, demuestra un *engagement* con la empresa, dado que realiza el cumplimiento de sus obligaciones de forma eficiente, si bien, la definición aporta un pensamiento teórico sobre el *engagement*, solo fue tomada como referencia para algunas investigaciones empíricas que abordan la psicología y el compromiso con el trabajo (Llanos, 2021).

Mientras que, en 1997, Crithina Maslach y Michael P. definieron el *engagement* que es lo opuesto al Burnout, dado que sus elementos son opuestos, asimismo, indica que mientras el ambiente no es adecuado, se generará Burnout, pero si el ambiente es saludable y satisfactorio, se genera el *engagement*, por lo que Maslach y Leiter profundizan el síndrome de Burnout y solo realizan mención para comparar e indicar que es lo opuesto, es así como en el 2001, realizan un modelo que se encuentra relacionado con el desempeño laboral, a este le llamaron factores del modelo de Maslach, donde se puede observar sus componentes como la satisfacción, la iniciativa y el involucramiento, indicando que cuando la organización desarrolla las políticas con miras a potenciar el *engagement*, los

trabajadores empiezan a tener conductas que ayudan a desarrollar a la empresa, por lo que genera un ambiente grato entre trabajadores (Charry, 2021).

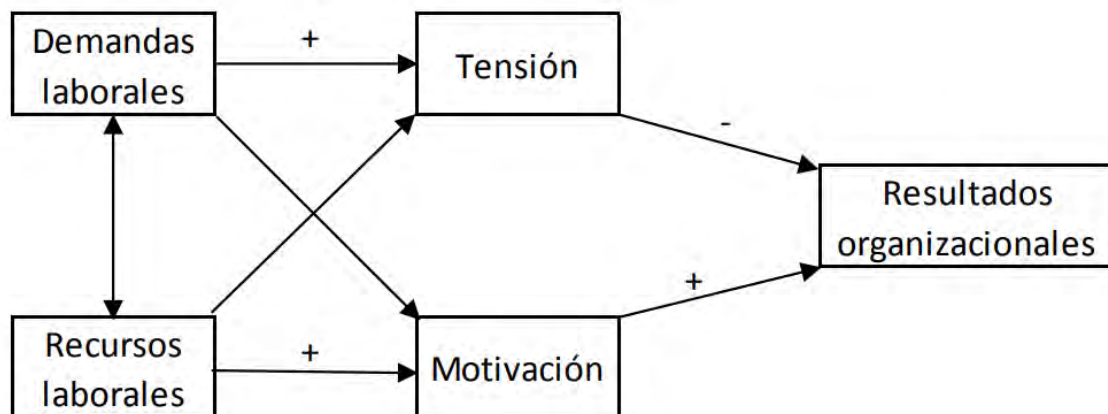
Figura 2

Factores del modelo de Maslach



Nota. Factores del modelo de Maslach publicado en 2001 por Cristhina Maslach y Michael P.

Por otro lado, en 2004, Schaufeli y Bakker, realizaron su modelo de demandas-recursos, donde indican que la interacción que es generada en el ambiente laboral, se puede dividirse en dos procesos, el primero se considera como enérgico, es aquí donde se encuentra las demandas laborales, éstas agotan la energía de los trabajadores mediante el estrés, mientras que el segundo es la motivación, que surge desde los recursos laborales que son brindados por la empresa, este último lleva al *engagement*, es representado por la siguiente figura (Salgado-Roa y Leria-Dulčić, 2019):

Figura 3*Modelo de Schaufeli y Bakker*

Nota. Modelo de los dos procesos publicado por Schaufeli y Bakker en 2004.

2.3.4. Engagement laboral

Para Saavedra et al. (2020), se trata de una conceptualización ampliamente usada en recursos humanos y tiene que ver con el grado de motivación de los empleados hacia su empresa o entidad. El *engagement* se puede medir mediante la observación y evaluación del rendimiento del trabajador, así como de la productividad global de la empresa.

Mientras Arias (2021), define como el grado de dedicación, compromiso y lealtad que tiene un empleado con su empresa, esto implica que la persona dedique tiempo y se esfuerce por cumplir con sus trabajos pendientes, así como ayudar a alcanzar las metas de la institución.

Para Schaufeli y Bakker (2003), se trata de un proceso psicológico, afectivo, cognitivo, positivo y satisfactorio de los trabajadores al estar en su centro de trabajo, esto permite que tengan un gran nivel de entusiasmo y dedicación con la institución, por lo que ayuda con su productividad. El presente autor postula las siguientes dimensiones de la variable:

2.3.4.1. Vigor

Es la energía y fuerza que pone un trabajador en su centro de labor, una persona vigorosa se caracteriza por tener mucha energía y entusiasmo en todo aquello que se

propone o que le indican a realizar (Brunes et al., 2019).

Mientras que, Ortiz-Isabeles y García-Avitia (2023), mencionan que se caracteriza por los altos indicadores de resiliencia psicológica y de energía en los trabajadores en tanto ellos efectúan sus labores, estos invierten esfuerzos y voluntad para que la empresa pueda cumplir sus metas.

Para Schaufeli y Bakker (2003), indica que es la perspectiva conductual y energética de la variable *engagement*, dado que alude la fortaleza y los niveles de entusiasmo de los empleados, esto se podrá ver en el desempeño y disposición de los trabajadores con la empresa, esto incluso en momentos de dificultad.

- A. Niveles de energía:** se trata del nivel de empeño que da un trabajador al momento de ejecutar sus tareas (Mérida-López et al., 2020).
- B. Resiliencia:** es un proceso donde una persona se adapta a la adversidad, tragedias, traumas, momentos de estrés o problemas personales y laborales, lo que le ayuda a fortalecerse (Schultz et al., 2022).
- C. Voluntad:** se trata de la actitud de un individuo al momento de efectuar sus obligaciones con eficiencia, responsabilidad, motivación y sin dar excusas (Arévalo, 2021).
- D. Invertir esfuerzo:** es el empleo enérgico de la fuerza física o mental que hace un trabajador en el cumplimiento de las responsabilidades dentro de una organización (Mesurado y Laudadio, 2019).
- E. Persistencia:** es el ejercicio consciente del esfuerzo ante un objetivo mayor, en otras palabras, es la cualidad de insistir para conseguir algo que se anhela (Zamora et al., 2020).

2.3.4.2. Dedicación.

Se trata del esfuerzo que hace una persona y el tiempo que dedica hacerlo, en

su mayoría, realizan sus actividades con actitudes positivas, esto permite desarrollar sus actividades sin estresarse (Barrera, 2020).

Para Carrillo (2020), es un componente emocional que es expresada como una alta implicación laboral del trabajador, este se identifica con su organización y siente orgullo por pertenecer a ella.

Según Schaufeli y Bakker (2003), se trata del fuerte involucramiento en el trabajo, así como la felicidad y el sentimiento de pertenencia, este alude al orgullo, la inspiración y el entusiasmo del trabajador mostrados en su desempeño, el presente autor clasifica la dimensión de la siguiente manera:

- A. Propósito laboral:** se trata de anhelos dentro de la empresa, estos pueden ser el tener un mejor puesto de trabajo, aumento de sueldo o aumentar los niveles de productividad (R. Torres, 2021).
- B. Entusiasmo:** es realizar un trabajo con esfuerzo, empeño, atención e interés, esto ayuda a desarrollar al trabajador y mejora la organización (Pujol-Cols, 2018).
- C. Inspiración:** es la motivación y el empeño que pone un trabajador al momento de desempeñar sus labores dentro de la organización (López-Vílchez et al., 2018).
- D. Orgullo:** se trata de la realización y satisfacción que experimenta un trabajador al ejecutar su trabajo, este se siente orgulloso, se esfuerza para poder alcanzar la excelencia y se compromete con las metas de la organización (Charry, 2021).
- E. Reto laboral:** es el objetivo de conseguir algo difícil o que es un desafío, en lo general, estos retos ayudan a mantener la motivación en el trabajo (Cuervo et al., 2020).

2.3.4.3. Absorción.

Es un estado mental pasajero, donde existe concentración en la labor, se trata de un sentimiento voluntario, se presenta como la sensación que pasa el tiempo muy rápido, dado que disfruta su trabajo (Palacios-Garay et al., 2020).

Para Espejo-Eslava et al. (2022), se trata de una experiencia voluntaria, donde la sensación que predomina es que pasa el tiempo muy rápido, dado que el trabajador se vincula demasiado con su trabajo, por lo que desvincularse, se torna difícil.

Por otro lado, Schaufeli y Bakker (2003), indica que es la concentración total de un trabajador al momento de realizar sus actividades, la absorción se particulariza por un sentimiento de que el tiempo transcurre demasiado veloz, la mayor dificultad en la absorción es el desapego del trabajo.

- A. Noción del tiempo:** se trata del sentimiento de que el tiempo pasa muy rápido, esto se genera por la concentración o por la absorción absoluta con el encargo (López-Aguilar et al., 2021).
- B. Satisfacción laboral:** es una situación emocional positiva, donde el trabajador se siente bien con respecto a las tareas que ejecuta y con su organización (Pedraza, 2018).
- C. Concentración:** es la capacidad mental de prestar atención a una acción o cosa, esto sin desconcentrarse o distraerse con algo, esto se presenta al momento de anhelar cumplir una meta (Undurraga et al., 2021).
- D. Despegamiento laboral:** se trata de la dificultad que tiene un trabajador de dejar sus labores de trabajo, esto porque se siente a gusto realizando o recibe un buen sueldo (Pucci et al., 2019).

2.4. Marco conceptual

- a) Estado mental:** son las ideas y pensamientos que están relacionados con el estado de

ánimo de una persona, estos dos van de la mano, puesto que los pensamientos influyen en el estado de ánimo de cualquier persona (Martínez, 2020).

- b) **Convivencia laboral:** se trata de los comportamientos interpersonales de diferentes individuos que forman parte de una organización (Vidotti et al., 2019).
- c) **Productividad:** es la capacidad de realizar tareas en un determinado tiempo de manera eficiente y eficaz con la finalidad de beneficio de la organización (G. Ramírez et al., 2022).
- d) **Desempeño:** se trata de la calidad de trabajo que aporta un trabajador, este concepto es necesario para poder determinar cómo el trabajador se desenvuelve en su rol (Campos et al., 2019).
- e) **Empresa:** se trata de una entidad donde se cubre ciertas necesidades de la población, el nacimiento de una empresa, se debe a la materialización de una solución a una necesidad (Moreira et al., 2019).
- f) **Trabajador:** es un individuo que se dedica a realizar determinadas labores asignadas en su contrato a cambio de una remuneración, sueldo o salario (De Arco et al., 2019).
- g) **Estrés:** es la respuesta mental o física a una situación conflictiva, un factor para padecer el estrés es estar constantemente envuelto en situaciones que superan sus recursos (Jamieson et al., 2018).
- h) **Motivación:** se trata de un bagaje de factores internos o externos los cuales determina la conducta de un individuo, dado que una persona motivada puede alcanzar con facilidad sus metas (Noriega et al., 2020).
- i) **Metas:** es un resultado que se quiere lograr en un determinado plazo, sea corto o largo (Furuya-Kanamori et al., 2018).
- j) **Incentivos:** se trata de aquello que impulsa a un trabajador a realizar diferentes tareas, esto es un factor de motivación, dado que incentiva a realizar las tareas concretas

(Martins et al., 2018).

- k) Tensión:** es el sentimiento de estrés o ansiedad, se da en momentos de enfrentamiento entre individuos o en momentos de conflicto (Córdova y Santa, 2018).
- l) Tolerancia:** es el respeto y la aceptación de las ideas de los demás a pesar de ser diferentes al de uno mismo, por lo que genera que una persona pueda vivir en paz con su entorno (Belmonte et al., 2021).
- m) Conflicto:** es una situación donde se ven comprometidos una o más personas que tienen diferentes puntos de vista, el conflicto se lleva a cabo cuando ninguna de las dos partes quiere aceptar la idea de la otra persona (Delgado-Bello et al., 2021).
- n) Toma de decisiones:** se define como un proceso donde se realiza la elección entre un conjunto de alternativas, asimismo, se utiliza para poder dar una mejor solución a los problemas (Valera et al., 2020).
- o) Indefensión:** es el sentimiento ante acontecimientos no resueltos, esto quiere decir que el individuo siente que a pesar de que haga lo posible, no logrará resolver sus problemas (Gómez, 2020).

2.5. Caracterización de la unidad de estudio

2.5.1. *Reseña Histórica*

Las acciones del gobierno que tienen como objetivo mantener la salud de la ciudadanía, comienzan en el periodo colonial con la creación de la Real Institución del tribunal tenía como protomedicato en 1568, mediante una cédula emitida por Felipe II. La meta principal es asegurar que la medicina se ejerza correctamente y que funcione boticas, luchar contra el empirismo, categorizar hierbas y plantas medicinales, historia del Perú, la historia del clima y cuestionamientos del gobierno sobre las enfermedades, salud pública en general, higiene y las condiciones actuales (Ministerio de Salud, 2015).

Más tarde, en 1892, fue fundada la Junta Suprema de Sanidad, cuyo objetivo era determinar las reglas para salvaguardar la salud pública. En el año 1898, bajo el gobierno de Andrés Avelino Cáceres, se implementó el “Reglamento General de Sanidad”, que regulaba las acciones de las “Juntas Supremas”, Provinciales y Departamentales de Sanidad en lo que respecta a saneamiento internacional y del medio ambiente. Así, las Juntas de sanidad constituyeron una de las primeras acciones de descentralización administrativa (Ministerio de Salud, 2015).

Se asigna la responsabilidad del saneamiento ambiental a las autoridades locales en 1892 y, en 1898, se establece que la vacunación antivariólica es obligatoria. Esto originó después a la fundación del Instituto Nacional de Salud. El decreto legislativo 8124, que estableció el Ministerio de Salud Pública, Trabajo y Prevención Social, fue promulgado en octubre de 1935. El ministro de la cartera de salud fue el Dr. Armando Montes de Peralta. Más tarde, en 1942, se cambió su nombre a “Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social”; finalmente, en 1968, adoptó el nombre de Ministerio de Salud y ha mantenido este nombre hasta hoy (Ministerio de Salud, 2015).

La Ley N° 29289, que versa sobre: “el presupuesto del sector público para el año fiscal 2009”, permitió la creación de varias entidades vinculadas con la salud pública. Entre ellas se encuentra la RSSCS, que depende del Gobierno Regional de Cusco (Normas Legales, 2008).

2.5.2. Jurisdicción

La institución tiene como propósito principal garantizar servicios salubres de calidad en las áreas de “prevención, recuperación y rehabilitación”, con el horizonte de mejorar la vida de los habitantes de las provincias de: “Cusco, Acomayo, Paucartambo, Paruro y Quispicanchis”. Este organismo se orienta al bienestar de la población, promoviendo la salud mediante un enfoque integral centrado en la familia y la comunidad, fomentando la acción de la ciudadanía en el proceso de tomar decisiones importantes. Además, gestiona de manera

eficiente los recursos humanos, asegurando sus capacidades y motivación, y optimiza la utilización de los recursos económicos en función de los requerimientos de sus usuarios, bajo los principios de la administración orientada a resultados (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022).

Comprende a las provincias de Acomayo, Paruro, Quispicanchis, Paucartambo y Cusco y cuenta con una superficie de 17,527.35 km², representando el 30% de la extensión total de la región del Cusco y se localiza en la parte media del departamento de Cusco teniendo como límites (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022):

- “Norte: Red Cusco Norte y el departamento de Madre de Dios”
- “Sur: Red Canas-Canchis- Espinar, Chumbivilcas y los departamentos de Arequipa y Puno.”
- “Este: Departamento de Madre de Dios”
- “Oeste: Red Cusco Norte y el departamento de Apurímac” (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022).

Figura 4

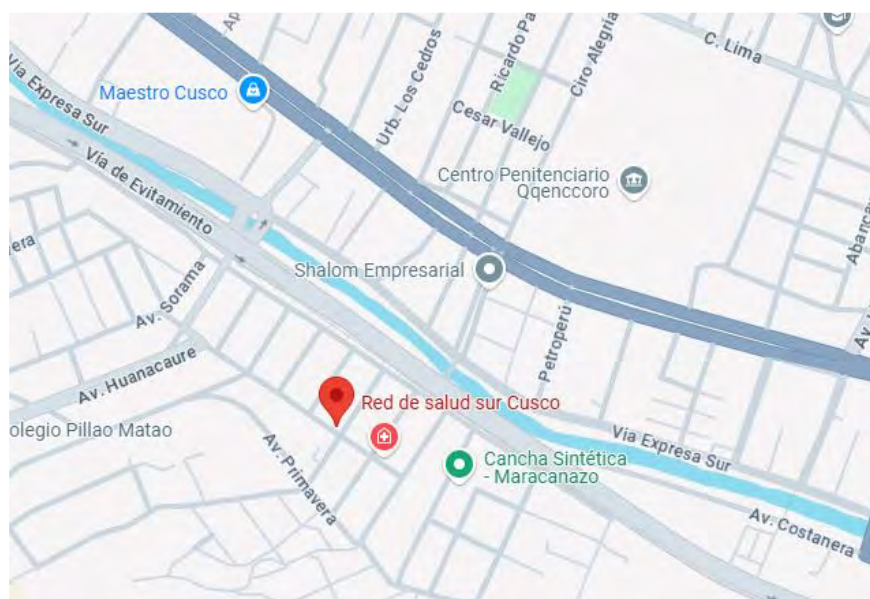
Mapa de la Red de servicios de salud Cusco sur con seis micro redes



2.5.3. Localización

Figura 5

Localización geográfica del ámbito de estudio



Fuente: Google maps (2024)

La RSSCS, se encuentra en Av. Pícol Orcompugio S/N, distrito de San Jerónimo, provincia de Cusco, departamento del Cusco.

2.5.4. Misión

“La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, brinda Servicios de Salud con enfoque de Atención Integral basado en Familia y Comunidad, integrando a la sociedad civil en la toma de decisiones, gestionando Recursos Humanos capacitados y comprometidos, logrando el uso eficiente de sus recursos financieros, acorde a las necesidades de nuestros usuarios en el marco de la gestión por resultados. Red de Salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndolas saludables y resolviendo sus necesidades oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsablemente” (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022).

2.5.5. Visión

“Red de Salud dedicada a mejorar el bienestar de las personas, manteniéndolas saludables y resolviendo sus necesidades oportunamente con equipos comprometidos, integrando a la comunidad en su auto cuidado y utilizando los recursos responsablemente” (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022).

2.5.6. Objetivos estratégicos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur

Las metas de esta entidad tienen como fin mejorar el alcance y calidad de los servicios salubres, enfocándose en la atención completa de salud, la prevención de enfermedades, la optimización de recursos y la inscripción de la comunidad en la toma de decisiones (Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2022).

- “Identificar y proponer a la Dirección Regional de Salud Cusco, las políticas, objetivos, metas y estrategias de salud de corto, mediano y largo plazo, en materia de salud, a nivel de su jurisdicción”.
- “Lograr los resultados esperados en la visión, misión y objetivos estratégicos,

cumpliendo las políticas y normas sectoriales vigentes en salud”.

- “Formular, difundir e implementar, concertadamente con los Gobiernos locales las prioridades sanitarias y de aseguramiento universal, políticas y estrategias sectoriales, intersectoriales e inversiones en el ámbito de su competencia sobre la salud en el marco de la normativa vigente”.
- “Formular, proponer, sustentar, implementar, evaluar los planes a largo, mediano y corto plazo en el ámbito de su competencia”.
- “Conducir, organizar y gestionar la Red de Servicios Públicos de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, salud Ambiental y ocupacional, así como las carteras de servicios y sistemas en coordinación con los Gobiernos locales”.
- “Establecer estrategias para lograr que las personas naturales y jurídicas de gestión pública y privada, que prestan servicios de salud a la población asignada, cumplan con las políticas, normas y objetivos funcionales de salud”.
- “Programar, conducir y ejecutar acciones estratégicas que conduzcan a lograr los objetivos de atención integral basada en familia y comunidad, mediante programas presupuestales con enfoque de gestión por resultados”.
- “Formular, Proponer, implementar procesos de organización en el marco de la normatividad vigente en el ámbito de su competencia”.
- “Promover, proteger y garantizar los derechos, responsabilidades y participación ciudadana en salud en su ámbito de competencia”.
- “Gestionar los proyectos de intervención e inversiones en salud y acuerdos de gestión local”.
- “Proponer y suscribir convenios específicos con las entidades formadoras de recursos humanos en salud en su jurisdicción, en el marco de la normatividad vigente y

convenio marco”.

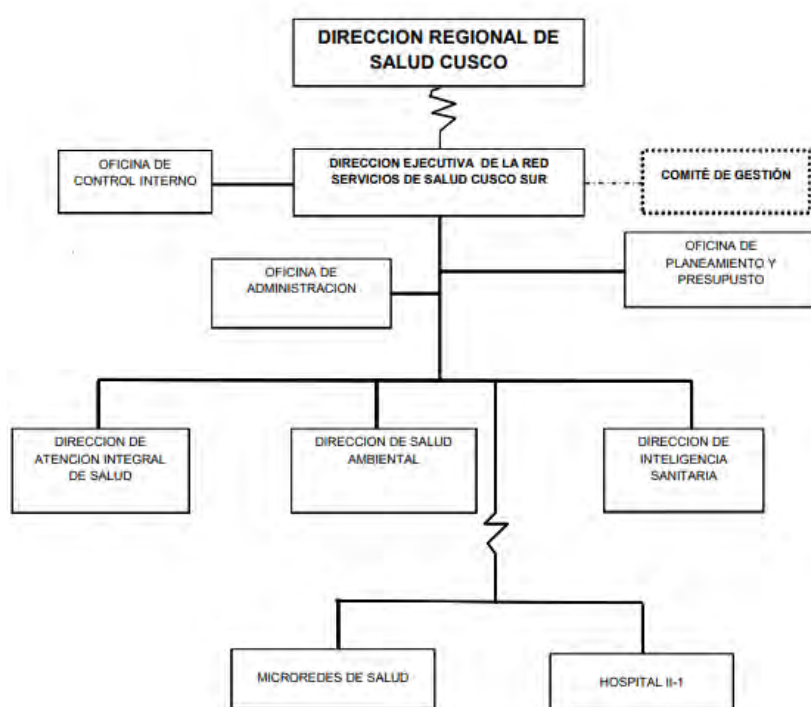
- “Cumplir y hacer cumplir las normas del Sistema de Gestión de la calidad en salud”.
- “Formular y ejecutar el plan operativo de su competencia con enfoque de presupuesto por resultados y de acuerdo a los criterios de programación establecidos”.

2.5.7. Estructura orgánica

La Red de Servicios de Salud Cusco Sur se organiza en diferentes niveles y áreas funcionales, cada una con roles específicos que contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006a). A continuación, se presenta el organigrama de la institución y se detalla la estructura:

Figura 6

Organigrama institucional



Esta estructura permite a la RSSCS operar de manera organizada, eficiente y centrada en el bienestar de la población que atiende.

1. Órgano de Dirección

- “Dirección ejecutiva: es el órgano de mayor jerarquía encargado de liderar la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, con la responsabilidad de gestionar y ofrecer los servicios públicos de salud en su área de jurisdicción. Su función incluye la planificación, organización, dirección, monitoreo, supervisión y evaluación de las acciones de salud, en línea con el enfoque de atención integral centrado en la familia y la comunidad” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

2. Órgano Consultivo

- “Comité de Gestión: actúa como un espacio de asesoría y deliberación para la toma de decisiones estratégicas. Este comité apoya a la Dirección Ejecutiva en la definición de políticas y estrategias para mejorar los servicios de salud” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

3. Órgano de Control Institucional

- “Oficina de Control Interno: es la unidad orgánica de segundo nivel dentro de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, responsable de planificar, coordinar, ejecutar y evaluar las acciones de control preventivo y correctivo en el marco de la Dirección Ejecutiva de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

4. Órgano de Asesoramiento

- “Oficina de Planeamiento y Presupuesto: esta oficina planifica y organiza los recursos y actividades, asegurando que las acciones de la Red estén alineadas con sus objetivos estratégicos. También realiza el seguimiento presupuestario y la gestión de proyectos de inversión en salud” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

5. Órgano de Apoyo

- “Oficina de Administración: es la unidad orgánica de apoyo de segundo nivel, responsable de supervisar y evaluar el adecuado funcionamiento de los sistemas administrativos relacionados con recursos humanos, logísticos, financieros y patrimoniales, así como de los órganos desconcentrados de la Red de Servicios de Salud” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

6. Órganos de Línea

- “Dirección de Atención Integral de Salud: es el órgano de línea de segundo nivel organizacional, encargado de formular, implementar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar las políticas y acciones relacionadas con la provisión de servicios públicos integrales de salud para personas, familias y comunidades” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).
- “Dirección de Salud Ambiental: es el órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de aplicar las normativas, organizar, ejecutar y supervisar los procesos y actividades vinculadas a la ecología, la protección del medio ambiente, el saneamiento básico, la salud ocupacional, la higiene alimentaria, el control de zoonosis y los laboratorios” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).
- “Dirección de Inteligencia Sanitaria: es el órgano de línea de segundo nivel organizacional, responsable de la investigación sanitaria sobre las tendencias epidemiológicas, la prevención y control de emergencias y desastres, así como de la gestión y administración de estadísticas e información” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

7. Órganos Desconcentrados

- “Microredes de Salud: las Microredes de Salud son órganos técnicos operativos desconcentrados de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, encargados de organizar y gestionar la prestación de servicios de salud en el primer nivel de atención. Su responsabilidad incluye la planificación, organización, coordinación, dirección, ejecución, monitoreo, supervisión y evaluación de las actividades de los establecimientos de salud dentro de su ámbito. Además, gestionan los recursos sanitarios asignados por la Red de Servicios de Salud Cusco Sur y se enfocan en satisfacer las necesidades de salud de las personas, familias y comunidades, priorizando a los grupos más vulnerables y excluidos” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).
- “Hospitales II-1: es el órgano técnico operativo desconcentrado de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, encargado de organizar y gestionar la prestación de servicios de salud de segundo nivel de atención. Su responsabilidad incluye la planificación, organización, coordinación, dirección, ejecución, monitoreo, supervisión y evaluación de las atenciones de salud dentro de su ámbito de competencia” (Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2006b).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

HG: “El afrontamiento del estrés influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

3.1.2. *Hipótesis específicas*

- **HE1:** “La búsqueda de apoyo social influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **HE2:** “La expresión emocional abierta influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **HE3:** “La religión influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **HE4:** “La focalización en la solución del problema influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **HE5:** “La evitación influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”
- **HE6:** “La autofocalización negativa influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

- **HE7:** “La reevaluación positiva influye alta y significativamente en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

3.2. Identificación de variables e indicadores

Variable independiente

- Afrontamiento del estrés

Variable dependiente

- *Engagement* laboral

3.3.Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Afrontamiento del estrés	Sandín y Chorot (2003), lo definen como esfuerzos cognitivos y conductuales que poseen las personas para hacerle frente a los aspectos que causan estrés laboral, porque les permite reducir, controlar y ser tolerantes ante las diversas situaciones estresantes.	La variable será medida a partir del cuestionario de afrontamiento del estrés CAE elaborado por Sandín y Chorot (2003), está compuesto por 42 ítems y siete factores, sus respuestas se encuentran en la escala Likert del 0-5.	Búsqueda de apoyo social	• Estado emocional • Consejos • Apoyo moral • Orientación • Manifestación de sentimientos
			Expresión emocional abierta	• Mal humor • Falta de respeto • Comportamiento hostil • Agresión • Intolerancia • Desahogo
			Religión	• Asistir a un lugar • Ayuda espiritual • Solución de problema • Fe • Rezar
			Focalizado en la solución del problema	• Análisis de causas • Seguimiento de pasos • Plan de acción • Diálogo • Soluciones concretas • Hacer frente al problema
			Evitación	• Concentración • Actividades • Práctica de deporte • Olvido
			Auto focalización negativa	• Resultados malos

				• Hechos concretos • Causa principal • Incapacidad • Falta de confianza • Resignación
			Reevaluación positiva	• Aspectos positivos • Descubrimiento de cosas • Comprensión de la realidad • Experimentación • Comprobación
Engagement laboral	Según Schaufeli y Bakker (2003), es considerado como un estado cognitivo, afectivo, mental, satisfactorio y positivo de los trabajadores con su ambiente laboral, lo cual permite que tengan un nivel alto de lealtad, compromiso, vigor dedicación y entusiasmo con la institución donde laboran.	Se medirá a la variable a través del instrumento <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> (UWES) elaborado por Schaufeli y Bakker (2003), está compuesto por 17 ítems, la primera y tercera dimensión están compuestas por seis ítems cada una y la segunda dimensión con cinco ítems con una escala Likert del 0-6.	Vigor	• Niveles de energía • Resiliencia • Voluntad • Invertir esfuerzo • Persistencia
			Dedicación	• Propósito laboral • Entusiasmo • Inspiración • Orgullo • Reto laboral
			Absorción	• Noción del tiempo • Satisfacción laboral • Concentración • Despegamiento laboral

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Alcance de la investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La tesis se enmarca en una tipología básica, ya que tiene el fin de incrementar teóricamente el conocimiento sobre las variables, esto según CONCYTEC (2020), donde indica que la investigación básica es una investigación pura, esto porque busca incrementar conocimientos científicos como teóricos sin comparar con lo práctico.

4.1.2. Nivel de investigación

Descriptivo-explicativo, esto con base en el objetivo de la presente, donde busca explicar una relación causal entre la variable independiente sobre la dependiente. Siguiendo a (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) un estudio descriptivo es aquel que busca detallar las características de un fenómeno o situación específica, recopilando datos de manera sistemática para ofrecer una representación clara y precisa de lo observado, sin modificar el entorno o las variables estudiadas. Y respecto a los estudios de nivel explicativo, Ramos (2020), precisa que estos tipos de estudios están enfocados a responder las causas de los fenómenos y explicarlos, asimismo, por otra parte, se requiere plantear una hipótesis que especifique la causa y efecto de los problemas.

4.1.3. Diseño de investigación

Siguiendo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la investigación posee un diseño no experimental, en tanto no es un fin del estudio manipular a las variables en el proceso de extracción de información o en un periodo anterior, sino que la intención es llevar a cabo una observación del comportamiento de la variable en su entorno.

4.1.4. Enfoque de investigación

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, ya que usa un análisis y recolección de datos numéricos con el fin de someter a prueba hipótesis con base en un procesamiento estadístico. Tiene como orientación establecer generalizaciones y probar teorías ((Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

4.1.5. Método de investigación

El estudio es de método hipotético deductivo, el cual se considera como una investigación donde se formula hipótesis para luego ser analizadas y realizar pruebas estadísticas, esto con la finalidad de evidenciar la aceptación o rechazo de las hipótesis (Huaire, 2019).

4.1.6. Por la prolongación en el tiempo

Según la prolongación de tiempo la investigación es transversal, en tanto la extracción de datos fue realizada en un único periodo de tiempo, ello en base a (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

4.2.Unidad de análisis

El presente estudio se fue hecho con los trabajadores del área administrativa de la RSSCS del departamento de Cusco.

4.3. Población de estudio

Se identificó una población de 110 trabajadores administrativos de la RSSCS, según la relación de personal de esta institución, ya que, según Robles (2019), la población es un conglomerado de sujetos que tienen similares particularidades necesarias para poder realizar una investigación cuantitativa.

Tabla 3
Población de estudio

Trabajadores Administrativos	Nº
Nombrados	58
Contratados (CAS)	52
Total	110

Nota. Elaboración propia

4.4. Tamaño de muestra

Se conformó una muestra de 86 trabajadores administrativos, los cuales fueron seleccionados de forma probabilística. Según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), se trata de un conjunto derivado de la población que además la representa estadísticamente, es conformada con el objetivo de recolectar información de manera mucho más precisa y menos compleja, se empleó la siguiente fórmula para establecer la muestra:

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

Donde:

n: Muestra

N: Población total de trabajadores

Z: Confiabilidad 95% Z = 1,96

E: Margen de error 5%

p: Probabilidad de éxito 0,50

q: Probabilidad de fracaso 0,50

$$n = \frac{(0,5 * 0,5)(1,96)^2 * 110}{(0,05)^2 (110 - 1) + (0,5 * 0,5)(1,96)^2}$$

$$n = 86$$

4.5. Técnicas de selección de muestra

Para la selección de la muestra se consideró un procedimiento probabilístico, asimismo, se utilizó el muestreo estratificado, dado que, según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), se trata de una técnica donde se selecciona a miembros de la población de forma proporcional, por lo que se realizó la estratificación mediante la siguiente fórmula:

$$k = \frac{n}{N}$$

Donde:

N = población

n = muestra

k = proporción

Reemplazando se tiene:

$$k = \frac{86}{110}$$

$$k = 0,782$$

4.5.1. Estratificación de la muestra

La muestra del estudio estuvo conformada por 86 trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, distribuida proporcionalmente según los niveles laborales que existen dentro de la institución, lo cual permitió asegurar una representación adecuada de la diversidad contractual y jerárquica del personal. La estratificación se realizó considerando que los trabajadores pertenecen a niveles laborales diferenciados, los cuales presentan condiciones organizacionales, estabilidad laboral, carga de trabajo y acceso a recursos institucionales distintos, factores que pueden influir tanto en el afrontamiento del estrés como en el Engagement laboral.

Los profesionales nombrados se caracterizan por contar con una relación laboral estable, acceso a beneficios completos, mayor antigüedad institucional y una estructura contractual que les otorga continuidad, derechos consolidados y menos incertidumbre respecto a su permanencia laboral. Por otro lado, los profesionales contratados bajo el régimen CAS presentan una vinculación temporal y renovable, con menor estabilidad, y una mayor exposición a variaciones en la carga laboral y en las condiciones contractuales.

Tabla 4
Muestra de estudio

Trabajadores	Cantidad	Cálculo	Muestra por estrato
Nombrados	56	$56 \cdot 0,782$	45
Contratados (CAS)	52	$52 \cdot 0,782$	41
Total			86

Nota. Elaboración propia

4.6. Técnicas de recolección de información

4.6.1. Técnica

Se empleó una encuesta, esta puede ser entendida según (M. Torres et al., 2020), como una técnica de recolección de información más aplicada en investigaciones, dada su sencillez de aplicar, en tanto se trata de un registro de respuestas sencillas y concisas.

4.6.2. Instrumento

Se utilizaron dos cuestionarios validados para cada variable, los cuales fueron el “cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE)” planteado por los autores (Sandín y Chorot, 2003) para la variable independiente, y el instrumento “*Utrecht Work Engagement Scale*” (UWES) de (Schaufeli y Bakker, 2003) para la variable dependiente. De acuerdo con Torres et al. (2020), un cuestionario es un instrumento donde se registran respuestas de preguntas.

Tabla 5
Análisis del alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Afrontamiento del estrés	0.817	42
<i>Engagement</i> laboral	0.894	17

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

La Tabla 5 presenta los resultados del análisis de confiabilidad interna mediante el estadístico Alfa de Cronbach para las dos variables principales del estudio: Afrontamiento del

estrés y Engagement laboral. El Afrontamiento del estrés, obtuvo un coeficiente de 0.817 con un total de 42 ítems, lo que indica un elevado nivel de consistencia interna, siendo aceptable y confiable para su uso en el análisis estadístico. Por su parte, la variable Engagement laboral presentó un coeficiente de 0.894 con 17 ítems, lo que refleja una muy alta fiabilidad del instrumento, evidenciando que los ítems que componen esta escala están altamente correlacionados entre sí. En ambos casos, los valores obtenidos superan el umbral mínimo de 0.7 recomendado por la literatura especializada, lo que garantiza la fiabilidad de los instrumentos aplicados.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se realizó este estudio siguiendo parámetros metodológicos, ya que se realizó la extracción de información para después codificar en el *software* Microsoft Excel, de la misma manera, se registró en el *software* SPSS v26 para llevar a cabo el procesamiento de datos para obtener los resultados de la investigación.

Para la interpretación de los resultados descriptivos, se llevó a cabo la baremación de las variables utilizando rangos establecidos para cada escala. La baremación permite clasificar los resultados de acuerdo a la intensidad de las variables, proporcionando una visión más clara sobre su nivel o estado.

4.7.1. Técnica de baremación

La baremación es un sistema de puntuación o evaluación diseñado para medir los niveles de una variable, en este caso, el afrontamiento del estrés y sus dimensiones. En esta investigación, se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario de afrontamiento del estrés, compuesto por ítems que evalúan siete dimensiones y, el cuestionario de *engagement* laboral, que mide tres dimensiones.

Los ítems de cada instrumento fueron codificados en una escala tipo Likert, cuyos valores se sumaron para obtener un puntaje total por participante. Posteriormente, se procedió

a la recodificación de los puntajes en tres niveles de clasificación, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados y establecer comparaciones entre grupos.

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés, está conformado por 42 ítems, donde las respuestas se valoraron en una escala Likert de 0 a 5. El procedimiento de baremación consistió en sumar los puntajes de todos los ítems correspondientes a cada dimensión, obteniendo un valor parcial por estrategia de afrontamiento, se obtuvo un total que podía oscilar entre 42 y 210 puntos. Este puntaje global fue recodificado en tres niveles de clasificación, con el fin de facilitar la interpretación de los resultados:

- Nivel Bajo (1): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable “afrontamiento del estrés”, tras su recodificación, se encuentra en el rango 42 a 98.
- Nivel Regular (2): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable “afrontamiento del estrés”, tras su recodificación, se encuentra en el rango 99 a 155.
- Nivel Bueno (3): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable “afrontamiento del estrés”, tras su recodificación, se encuentra en el rango de 156 -210.

La baremación de la variable *Engagement* laboral se realizó a partir del instrumento UWES, compuesto por 17 ítems distribuidos en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción. Cada ítem se respondió en una escala tipo Likert de siete puntos: 0 = nunca, 6 = siempre, lo que permitió obtener un puntaje parcial por dimensión y un puntaje total para la variable. El procedimiento consistió en sumar los valores asignados a cada respuesta, obteniendo un rango global de 17 a 86 puntos. Los puntajes obtenidos en cada dimensión se agrupan en tres niveles y se suman para obtener un puntaje total que determina la clasificación final:

- Nivel Bajo (1): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable *Engagement* laboral, tras su recodificación, se encuentra en el rango 17 a 40.

- Nivel Regular (2): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable *Engagement* laboral, tras su recodificación, se encuentra en el rango 41 a 64.
- Nivel Bueno (3): Se asigna cuando el sumatorio total de los ítems de la variable *Engagement* laboral, tras su recodificación, se encuentra en el rango 65 a 86.

La clasificación en niveles permite identificar de manera clara el grado de afrontamiento del estrés y el nivel de *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur. Así, un puntaje bajo refleja dificultades significativas en el manejo del estrés o en el compromiso laboral, mientras que un puntaje alto indica estrategias de afrontamiento más efectivas y un mayor nivel de energía, dedicación y absorción en el trabajo.

a. Baremos de la variable Afrontamiento del estrés

Tabla 6

Baremos de la variable Afrontamiento del estrés y sus dimensiones

Valores	Niveles	Dimensión 1: Búsqueda de apoyo social		Dimensión 2: Expresión emocional abierta		Dimensión 3: Religión		Dimensión 4: Focalizado en la solución del problema		Dimensión 5: Evitación		Dimensión 6: Auto focalización negativa		Dimensión 7: Reevaluación positiva		Variable 1: Afrontamiento del estrés	
		Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.
1	Bajo	6	16	6	16	6	16	6	16	6	16	6	16	6	16	42	98
2	Regular	17	27	17	27	17	27	17	27	17	27	17	27	17	27	99	155
3	Bueno	28	36	28	36	28	36	28	36	28	36	28	36	28	36	156	210

Nota. *Elaboración propia*

b. Baremos de la variable Engagement laboral

Tabla 7

Baremos de la variable Engagement laboral y sus dimensiones

Valores	Niveles	Dimensión 1: Vigor		Dimensión 2: Dedicación		Dimensión 3: Absorción		Variable 2: <i>Engagement</i> laboral	
		Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.	Min	Máx.
1	Bajo	6	16	5	13	6	16	17	40
2	Regular	17	27	14	22	17	27	41	61
3	Bueno	28	38	23	31	28	38	65	86

Nota. *Elaboración propia*

4.8. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

La técnica para la contratación de hipótesis se realizó mediante la regresión lineal, el cual consistió en la recolección de datos, para luego ser registrados en el *software* SPSS v26, donde se procesaron los datos para poder llegar a la aceptación o el rechazo de las hipótesis. La elección de la regresión lineal se justificó porque permite identificar el grado y dirección de influencia del afrontamiento del estrés sobre el Engagement laboral, verificando supuestos estadísticos esenciales del modelo.

En primer lugar, se comprobó la linealidad, asegurando que la relación entre las variables independientes y dependientes siguiera una tendencia lineal, condición indispensable para que las estimaciones fueran representativas. Luego, se evaluó la independencia de los errores, confirmando que los residuos no presentaran autocorrelación y que las observaciones fueran estadísticamente independientes. En tercer lugar, se verificó la homocedasticidad, es decir, la constancia de la varianza de los errores a lo largo de los valores predichos, lo que garantiza que las estimaciones no estén sesgadas por heterocedasticidad. En cuarto lugar, se verificó la normalidad de los residuos, utilizando gráficos de probabilidad normal y pruebas estadísticas, lo que permitió validar la pertinencia de los intervalos de confianza y los contrastes de hipótesis. Finalmente, se revisó la ausencia de multicolinealidad entre las variables independientes, mediante el análisis de los factores de inflación de la varianza, asegurando que las dimensiones del afrontamiento del estrés pudieran ser analizadas de manera simultánea sin redundancia excesiva.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación y análisis de la encuesta de investigación

5.1.1. Resultados por variables

Tabla 8

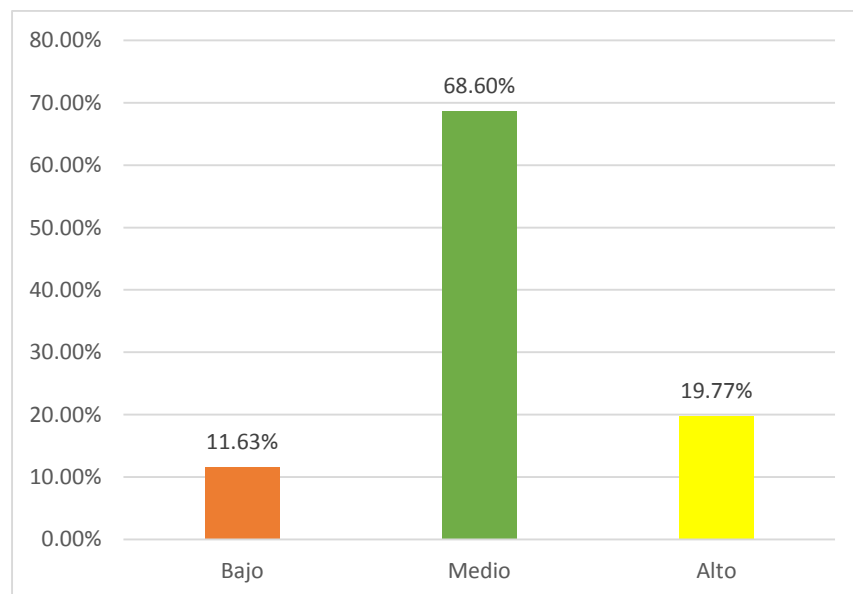
Variable afrontamiento del estrés

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	11.63%
Medio	59	68.60%
Alto	17	19.77%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 7

Variable afrontamiento del estrés



Nota: Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 8 y figura 7, se observa que, 68.60% de los encuestados considera que el afrontamiento del estrés se encuentra en un nivel medio, el 19.77% en nivel alto y el 11.63% en un nivel bajo.

Análisis

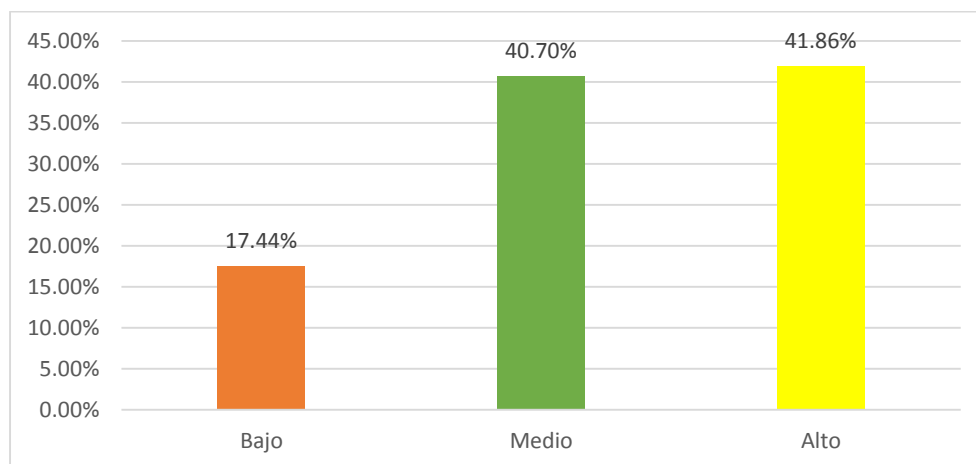
El análisis de esta información evidencia que la distribución de los niveles de “afrontamiento del estrés” entre los encuestados revela que la mayoría (68.60%) tiene una capacidad moderada para manejar el estrés, lo que indica una utilización parcial de estrategias efectivas y un posible margen de mejora. Un grupo pequeño (19.77%) muestra un alto nivel en el afrontamiento del estrés, sugiriendo que emplean eficazmente técnicas y recursos disponibles para afrontar el estrés. En contraste, existe un grupo (11.63%) con un bajo nivel de afrontamiento de estrés, los cuales podrían presentar dificultades significativas para gestionar el estrés, posiblemente por falta de conocimientos, apoyo o habilidades adecuadas. Este análisis sugiere que se deben fortalecer las capacidades de afrontamiento en la mayoría de los participantes mediante formación y apoyo adicional.

Tabla 9

Variable Engagement laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	17.44%
Medio	35	40.70%
Alto	36	41.86%
Total	86	100%

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Figura 8*Engagement laboral*

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 9 y figura 8 se observa que 41.86% de los encuestados consideran que el engagement laboral se encuentra en el nivel alto; por otro lado, el 40.70% considera que se encuentran en un nivel medio; mientras que el 17.44% considera que tiene un nivel bajo de engagement laboral.

Análisis

Se muestran los resultados descriptivos para la variable “engagement”, el análisis muestra que el compromiso de los trabajadores se distribuye en tres niveles, con el mayor porcentaje en un nivel alto de “engagement” (41.86%). A pesar de que no representa la mayoría, este grupo significativo de trabajadores está probablemente contribuyendo a un ambiente laboral positivo y a una mayor productividad. El nivel medio de engagement es el más común, con el 40.70% de los trabajadores, indicando que estos trabajadores están moderadamente comprometidos y podrían beneficiarse de estrategias para aumentar su motivación. El 17.44% de los trabajadores presenta un bajo nivel de engagement, lo que sugiere desmotivación o desconexión con los objetivos de la institución.

5.1.2. Resultados por dimensiones de las variables

Dimensiones de la primera variable

Tabla 10

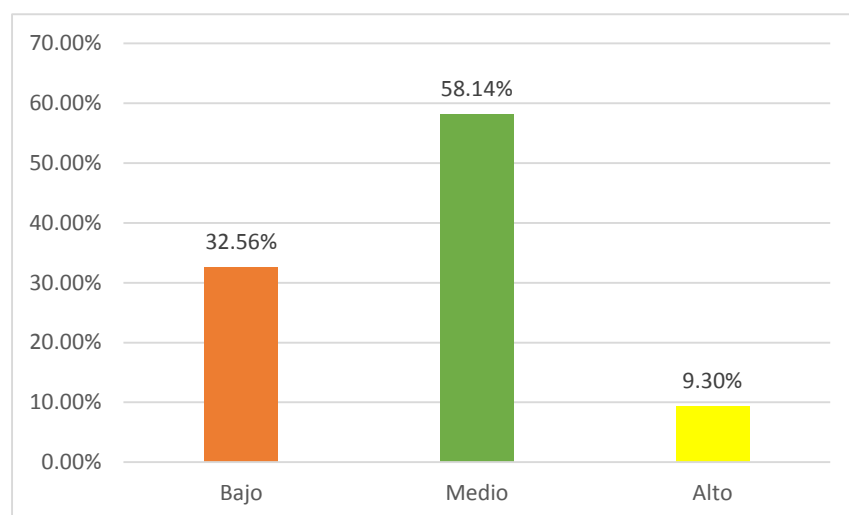
Búsqueda de apoyo social

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	32.56%
Medio	50	58.14%
Alto	8	9.30%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 9

Búsqueda de apoyo social



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 10 y figura 9, se verifica que la mayoría de los encuestados consideran que la búsqueda de apoyo social se encuentra en el nivel medio, con el 58.14%, por otro lado, el 32.56 % considera que tiene un nivel bajo; mientras que el nivel alto es el menos común, con solo el 9.30%.

Análisis

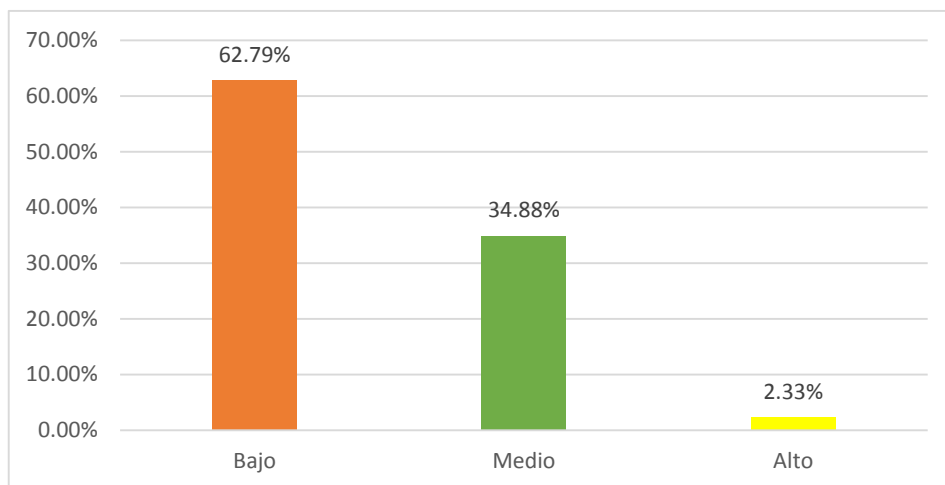
Según la tabla proporcionada, se observa que un 58.14% de los encuestados presentan un nivel medio de búsqueda de apoyo social, lo que indica que la mayoría de las personas en el estudio tienden a recurrir a su red de apoyo en alguna medida cuando lo consideran necesario. Sin embargo, un 32.56% de los participantes se encuentran en un nivel bajo de búsqueda de apoyo, lo que podría sugerir una posible falta de acceso, confianza o interés en recurrir a otros en situaciones de conflicto o estrés. Solo un 9.30% de los encuestados muestra un alto nivel de búsqueda de apoyo social, lo que podría estar relacionado con una mayor proactividad o necesidad en la búsqueda de apoyo. Este análisis revela la importancia de fortalecer las redes de apoyo y la educación sobre la importancia del apoyo social para mejorar el bienestar emocional y la capacidad de enfrentar situaciones difíciles.

Tabla 11

Expresión emocional abierta

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	54	62.79%
Medio	30	34.88%
Alto	2	2.33%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 10*Expresión emocional abierta*

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Interpretación

En la tabla 11 y figura 10, se observa que la mayoría de los encuestados consideran que la expresión emocional abierta se encuentra en el nivel bajo, con el 62.79 %; por otro lado, el 34.88%, considera que tiene un nivel medio; mientras que el nivel alto es el menos común, con solo el 2.33%.

Análisis

Según la tabla 11 y figura 10 presentada, una mayoría significativa de los encuestados (62.79%) se encuentra en un nivel bajo de expresión emocional abierta, lo que indica que la gran mayoría de trabajadores tienen dificultades para expresar sus emociones o prefieren no hacerlo, quizás por falta de confianza. Un 34.88% de los trabajadores tiene un nivel medio de expresión emocional abierta, lo que indica una tendencia moderada a compartir sus emociones, posiblemente solo en situaciones de mayor confianza. Finalmente, solo un 2.33% de los encuestados manifiesta un alto nivel de expresión emocional abierta, lo que refleja una minoría que se siente cómoda expresando abiertamente sus emociones. Este análisis resalta la necesidad de promover entornos de confianza y apoyo para que más personas puedan expresar sus

emociones de manera saludable y evitar que estas se traduzcan en comportamientos negativos como el mal humor, la agresión o la intolerancia.

Tabla 11

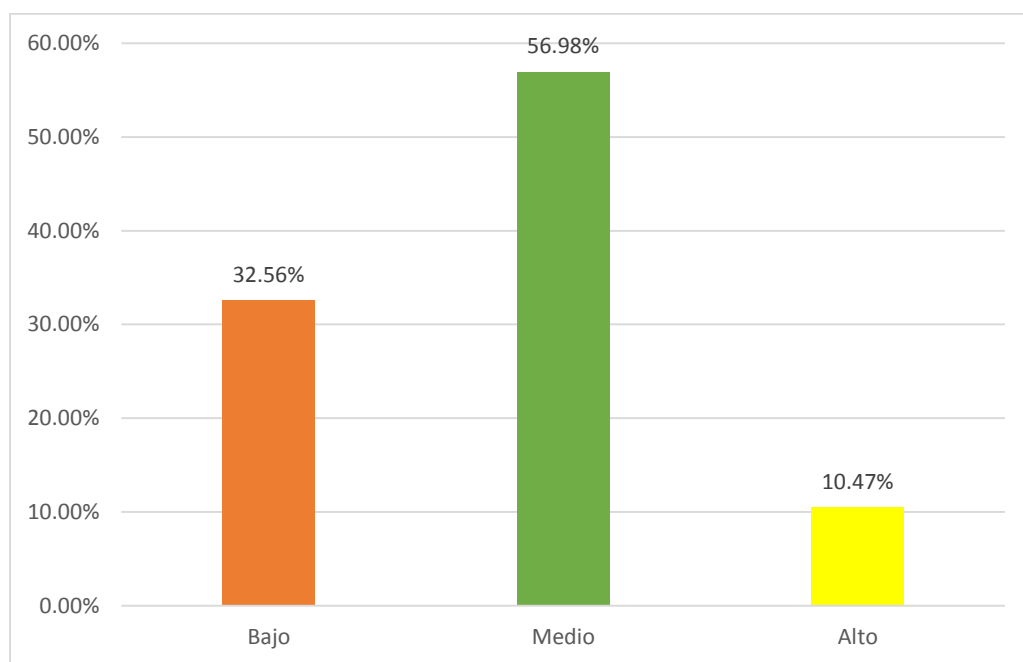
Religión

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	32.56%
Medio	49	56.98%
Alto	9	10.47%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 11

Religión



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 12 y figura 11, se observa que, el 56.98% de los participantes considera que la religión se halla en un nivel medio, el 32.56% considera que se encuentra en un nivel bajo y el 10.47% en un nivel alto.

Análisis

Según la tabla, una mayoría de los encuestados (56.98%) presenta un nivel medio de religiosidad, lo que sugiere que estos trabajadores pueden estar utilizando la religión como un recurso moderado para enfrentar desafíos en el trabajo, mantener su bienestar emocional y, por lo tanto, contribuir a su nivel de engagement laboral. Aquellos con un nivel alto de religiosidad (10.47%) podrían estar utilizando su fe de manera más activa lo que podría traducirse en un mayor compromiso y satisfacción laboral. Por otro lado, el 32.56% de los encuestados con un nivel bajo de religiosidad podría depender menos de las prácticas religiosas para mantener su bienestar emocional, lo que podría influir en cómo manejan el estrés laboral y su capacidad para mantenerse comprometidos en el trabajo. Esto sugiere que, aunque la religiosidad no es el único factor que influye en el engagement laboral, puede ser un apoyo importante para aquellos que encuentran en la religión una fuente de fortaleza y motivación.

Tabla 12

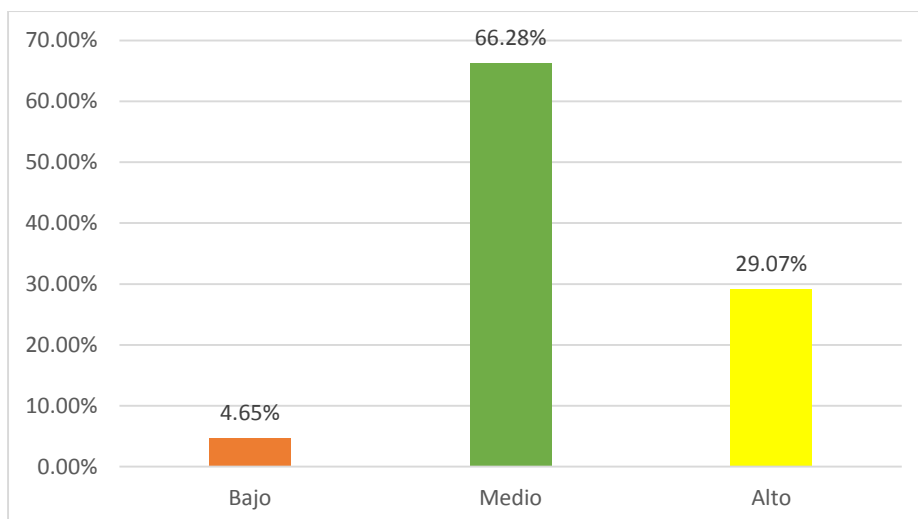
Focalización en la solución del problema

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	4.65%
Medio	57	66.28%
Alto	25	29.07%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 12

Focalización en la solución del problema



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 13 y figura 12, se observa que la mayoría de los encuestados consideran que la focalización en la solución de problemas se encuentra en el nivel medio, con el 66.28%, por otro lado, el 29.07 % considera que tiene un nivel alto; mientras que el nivel bajo es el menos común, con solo el 4.65 %.

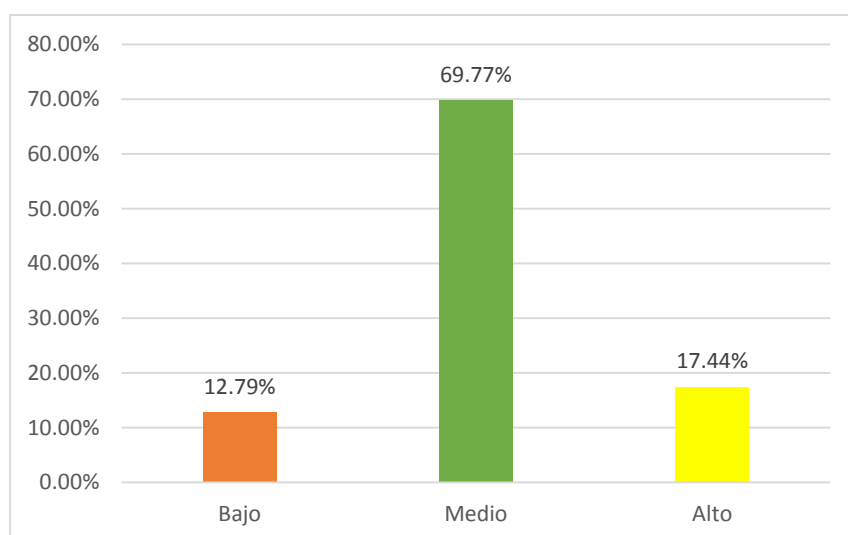
Análisis

Según la tabla 13 y figura 12, más de la mitad de los encuestados (66.28%) se encuentra en un nivel medio de focalización en la solución de problemas, lo que indica que estas personas tienden a solucionar los problemas de forma sistemática, pero aún pueden estar perfeccionando su capacidad para resolverlos de manera eficiente. Un 29.07% de los encuestados muestra un nivel alto en esta dimensión, lo que sugiere que son individuos que enfrentan los problemas de manera directa, aplicando análisis, seguimiento de pasos, y ejecución de soluciones concretas con efectividad. Solo un 4.65% presenta un nivel bajo, lo que podría reflejar dificultades para estructurar un plan de acción o implementar soluciones eficaces. Este análisis revela que, en general, los encuestados tienen una tendencia moderada a alta en la utilización de estrategias focalizadas para resolver problemas, lo que es clave para manejar el estrés y mantener el bienestar personal y profesional.

Tabla 13*Evitación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	12.79%
Medio	60	69.77%
Alto	15	17.44%
Total	86	100%

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Figura 13*Evitación*

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Interpretación

En la tabla 14 y figura 13, se observa que la mayoría de los encuestados consideran que la evitación se encuentra en el nivel medio, con el 69.77%, por otro lado, el 17.44 % considera que tiene un nivel alto; mientras que el nivel bajo es el menos común, con solo el 12.79%.

Análisis

Según la tabla 14 y figura 13 presentada, un 69.77% de los encuestados muestra un nivel medio de evitación, lo que sugiere que la mayoría de las personas en el estudio tienden a utilizar estrategias de evitación de manera moderada, empleando mecanismos como la

concentración en actividades o deportes para manejar el estrés sin llegar a extremos. Un 17.44% de los participantes tiene un nivel alto de evitación, lo que indica un enfoque más activo y efectivo en la resolución de situaciones difíciles, posiblemente utilizando la evitación como una herramienta para reorganizar sus pensamientos y enfrentar los desafíos de manera más productiva. Solo un 12.79% muestra un nivel bajo, lo que podría implicar dificultades para manejar el estrés o una menor tendencia a utilizar la evitación como estrategia de afrontamiento. Este análisis evidencia que una gran cantidad de individuos encuestados encuentran un equilibrio en el uso de la evitación para enfrentar problemas, utilizando estas estrategias para aliviar el estrés y mejorar su bienestar general.

Tabla 14

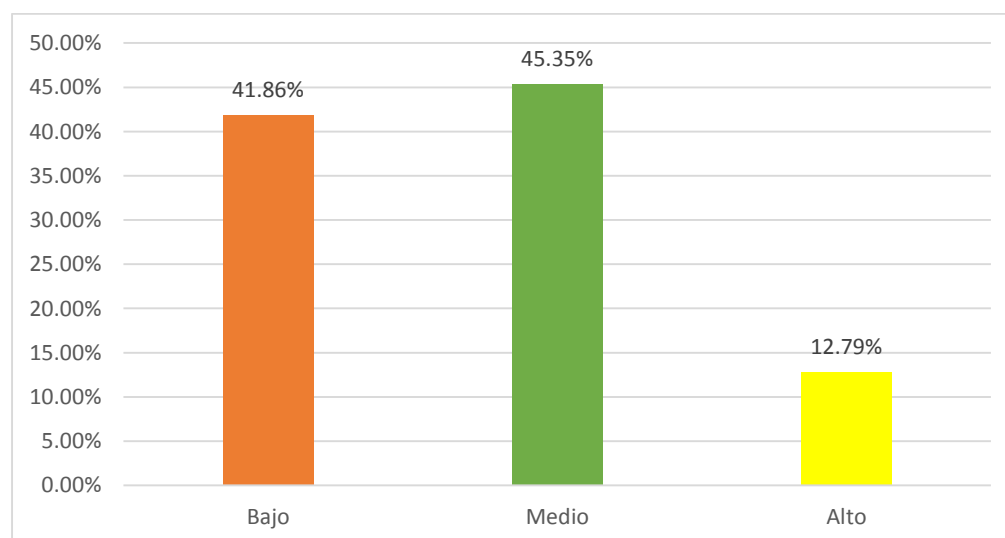
Auto focalización negativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	41.86%
Medio	39	45.35%
Alto	11	12.79%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 14

Auto focalización negativa



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 15 y figura 14, se observa que, el 45.35% de los encuestados considera que la dimensión auto focalización negativa se encuentra en un nivel medio, el 41.86% en un nivel bajo y el 12.79% en un nivel alto.

Análisis

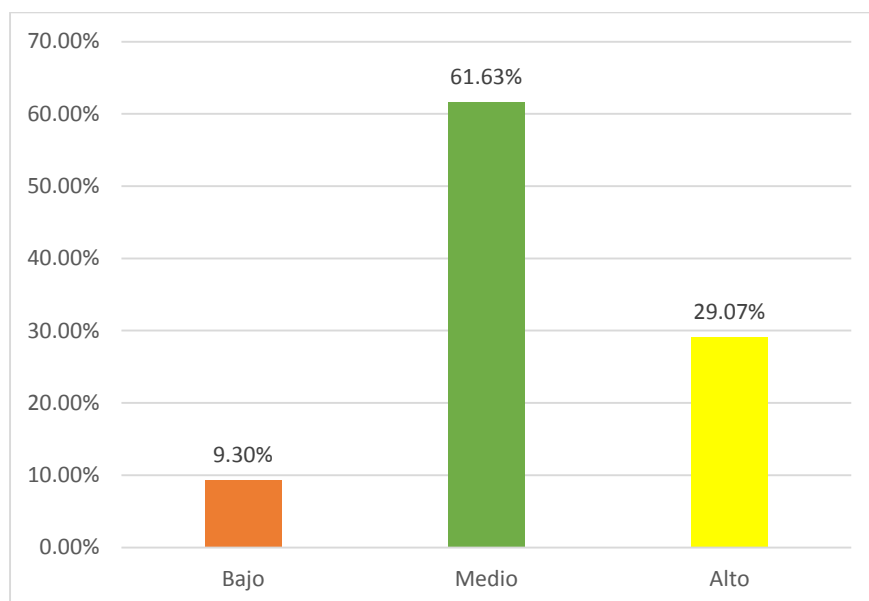
Según la tabla, un 45.35% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de auto focalización negativa, lo que sugiere que estas personas experimentan pensamientos negativos en situaciones desafiantes, pero no de manera extrema. Un 41.86% tiene un nivel bajo en esta dimensión, indicando que manejan mejor sus emociones y pensamientos en situaciones adversas, evitando caer en la autocrítica excesiva. Sin embargo, un 12.79% de los encuestados presenta un nivel alto de auto focalización negativa, lo que puede afectar gravemente su bienestar y rendimiento laboral, ya que estas personas tienden a sentirse indefensas y resignadas ante los problemas. Este análisis sugiere la necesidad de intervenciones que reduzcan la auto focalización negativa para mejorar la capacidad de afrontamiento del estrés.

Tabla 15

Reevaluación positiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	9.30%
Medio	53	61.63%
Alto	25	29.07%
Total	86	100%

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Figura 15*Reevaluación positiva*

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 16 y figura 15, se observa que la mayoría de los encuestados consideran que la reevaluación positiva se encuentra en el nivel medio, con el 61.63%, por otro lado, el 29.07 % considera que tiene un nivel alto; mientras que el nivel bajo es el menos común, con solo el 9.30%.

Análisis

La tabla 16 y figura 15 sobre la reevaluación positiva, refleja la capacidad de los individuos para reinterpretar situaciones estresantes de manera constructiva, buscando el aprendizaje y el lado positivo de los problemas. Según los datos, un 61.63% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de reevaluación positiva, lo que sugiere que la mayoría tiene una tendencia moderada a buscar el lado positivo de las dificultades, aunque aún podrían mejorar en este aspecto. Un 29.07% se sitúa en un nivel alto, lo que sugiere que estos trabajadores tienen una habilidad destacada para transformar experiencias negativas en

oportunidades de crecimiento personal, lo cual es fundamental para el bienestar psicológico y la resiliencia ante el estrés. Sin embargo, un 9.30% de los encuestados evidencia un nivel bajo de reevaluación positiva, lo que podría significar que estas personas luchan para encontrar aspectos positivos en las situaciones adversas, lo que podría afectar su habilidad para manejar el estrés de manera adecuada y efectiva. Este análisis subraya la importancia de promover estrategias de reevaluación positiva en el entorno laboral para mejorar el afrontamiento del estrés y fomentar una mentalidad más resiliente.

Dimensiones de la segunda variable

Tabla 16

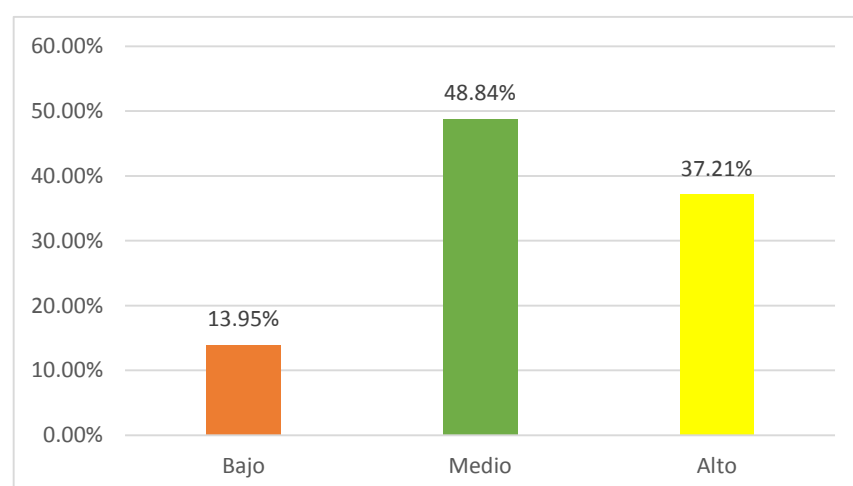
Vigor

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	13.95%
Medio	42	48.84%
Alto	32	37.21%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 16

Vigor



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 17 y figura 16 se observa que, el 48.84% de los encuestados considera que, la dimensión vigor se halla en un nivel medio, el 37.21% considera que se encuentra en un nivel alto y el 13.95% en un nivel bajo.

Análisis

Los datos indican que el 48.84% de los encuestados se sitúa en un nivel medio de vigor, lo que sugiere que casi la mitad de los trabajadores mantiene un esfuerzo constante y una disposición positiva, aunque podrían beneficiarse de un mayor impulso. Un 37.21% presenta un nivel alto de vigor, lo que denota un grupo significativo de trabajadores con altos niveles de energía, resiliencia, y persistencia en su labor diaria, factores clave para el éxito organizacional. Sin embargo, un 13.95% de los trabajadores muestra un nivel bajo de vigor, lo que podría reflejar una falta de motivación o agotamiento, afectando negativamente su desempeño y compromiso. Este análisis resalta la importancia de fomentar un entorno laboral que potencie el vigor, ayudando a todos los trabajadores a alcanzar su potencial máximo y contribuyendo al bienestar general y la productividad de la institución.

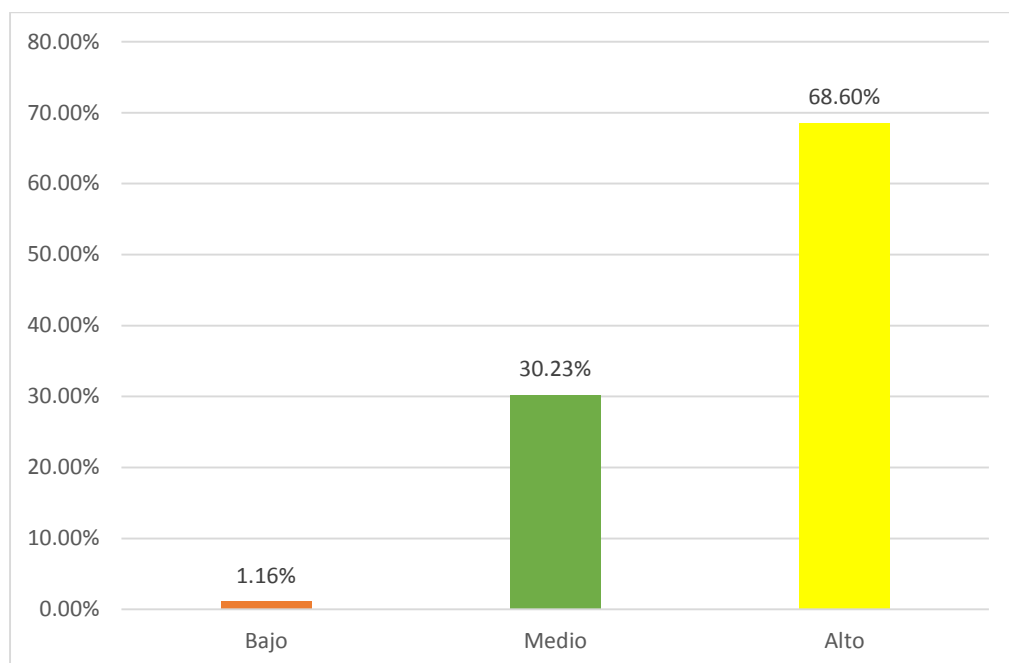
Tabla 17

Dedicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1.16%
Medio	26	30.23%
Alto	59	68.60%
Total	86	100%

Nota. *Elaboración en el software IBM SPSS V.26*

Figura 17
Dedicación



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 18 y figura 17, se observa que, el 68.60% de los encuestados considera que la dimensión dedicación se encuentra en un nivel alto, el 30.23% considera que se encuentra en un nivel medio y el 1.16% en un nivel bajo.

Análisis

El análisis de la tabla sobre la dimensión de dedicación dentro del engagement laboral revela que una gran mayoría de los trabajadores, un 68.60%, se encuentra en un nivel alto de dedicación, lo que indica un fuerte involucramiento en su trabajo, acompañado de entusiasmo, orgullo, y un alto sentido de propósito. Este alto porcentaje sugiere que estos trabajadores están comprometidos con sus labores y sienten una conexión emocional con la organización, lo que contribuye positivamente al ambiente laboral y al logro de los objetivos institucionales. Un 30.23% de los trabajadores se sitúa en un nivel medio de dedicación, lo que podría reflejar una implicación laboral moderada que, aunque positiva, podría beneficiarse de un mayor desarrollo

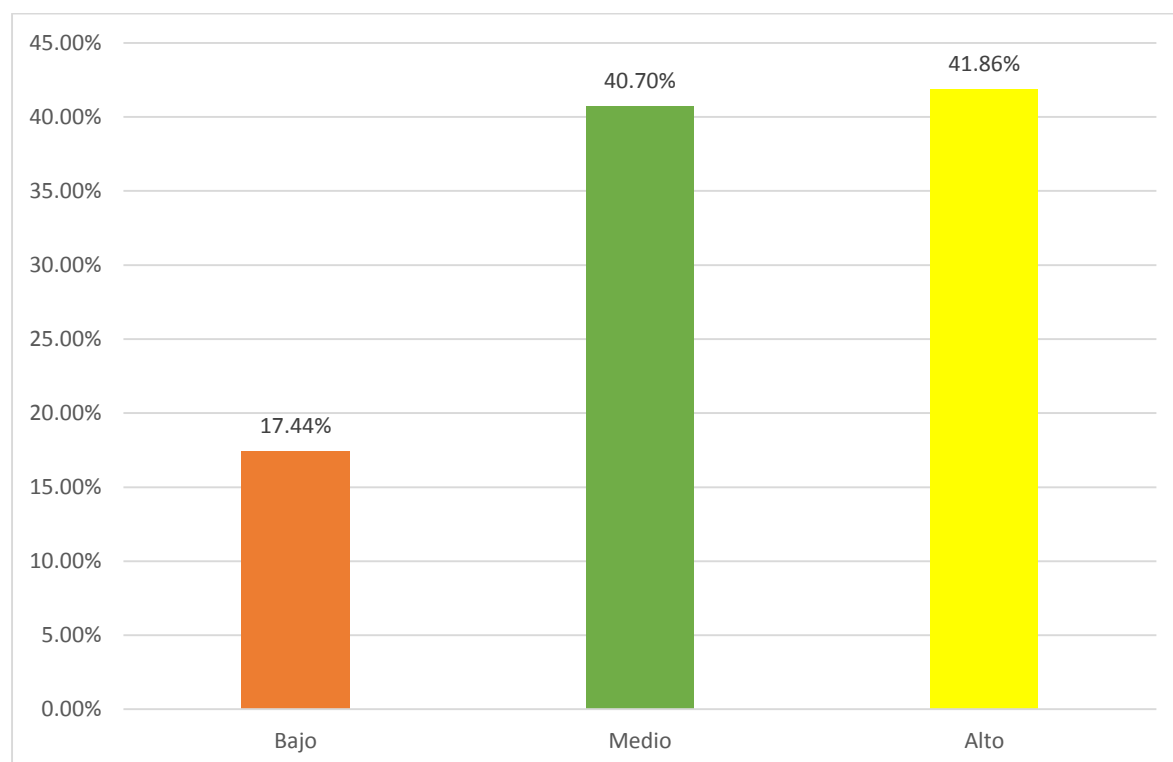
en términos de inspiración y desafío laboral. Solo un 1.16% de los encuestados muestra un bajo nivel de dedicación, lo que podría señalar la necesidad de intervención para aumentar su compromiso y sentido de pertenencia dentro de la institución.

Tabla 18
“Absorción”

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	17.44%
Medio	35	40.70%
Alto	36	41.86%
Total	86	100%

Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Figura 18
Absorción



Nota. Elaboración en el software IBM SPSS V.26

Interpretación

En la tabla 19 y figura 18, se observa que la mayoría de los encuestados consideran que la absorción se encuentra en el nivel alto, con el 41.86%, por otro lado, el 40.70 % considera que tiene un nivel medio; mientras que el nivel bajo es el menos común, con solo el 17.44%.

Análisis

El análisis de la tabla sobre la dimensión de absorción en el engagement laboral indica que un 41.86% de los trabajadores experimenta un alto nivel de absorción, lo que sugiere una intensa concentración y disfrute en sus labores, manifestando que el tiempo pasa rápidamente debido a su total inmersión en el trabajo. Esto puede estar asociado con una alta satisfacción laboral y una fuerte conexión con sus tareas. Un 40.70% se encuentra en un nivel medio de absorción, lo que podría implicar una participación moderada, con concentración que puede fluctuar dependiendo de las circunstancias laborales y el interés en las tareas. Sin embargo, un 17.44% de los trabajadores muestra un bajo nivel de absorción, lo que podría indicar desafíos en la concentración y el disfrute en el trabajo, posiblemente relacionados con desmotivación o dificultades en el entorno laboral.

5.2. Contrastación de hipótesis

5.2.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general

Tabla 19

Prueba de normalidad para la hipótesis general

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Afrontamiento del estrés	,222	86	,000
Engagement laboral	,223	86	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

Estos resultados sugieren que las dos variables, "Afrontamiento del estrés" y "Engagement laboral", no siguen una distribución normal, ya que el p-valor es menor que el

nivel de significancia usual de 0.05. Por ello, se consideraron métodos estadísticos que no asuman normalidad para analizar estas variables.

5.2.2. Prueba de hipótesis general

Ho: “El afrontamiento del estrés no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “El afrontamiento del estrés influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

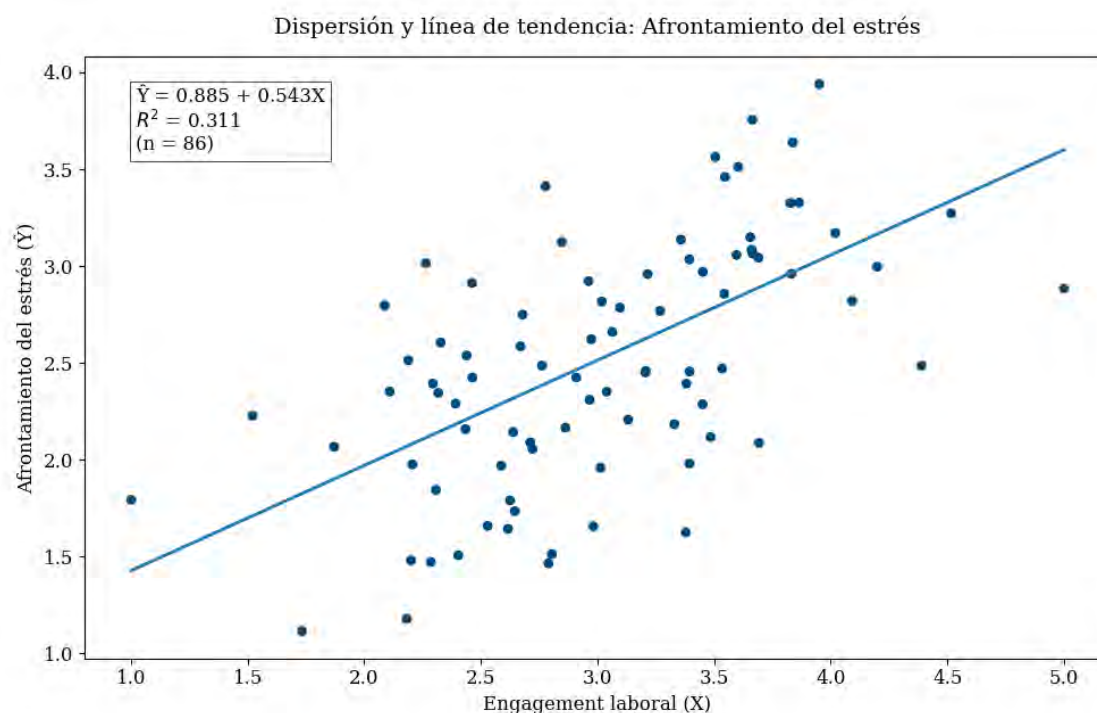
Tabla 20

Hipótesis general

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,557 ^a	,311	,302	,678
a. Predictores: (Constante), Afrontamiento del estrés				

Figura 19

Dispersión entre el afrontamiento del estrés y el engagement laboral



El modelo de regresión muestra que el afrontamiento del estrés tiene una influencia significativa y alta en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS en el año 2024. Esto se evidencia en el coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.302, lo que indica que aproximadamente el 30.2% de la variabilidad en el engagement laboral se puede explicar por el modelo propuesto.

Tabla 21

Coeficientes - Hipótesis general

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,885	,192		4,609	,000
	Afrontamiento del estrés	,543	,088		,557	6,153 ,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral						

a. Variable dependiente: Engagement laboral

El análisis de los coeficientes muestra que tanto la constante como el afrontamiento del estrés tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.885, lo que significa que incluso cuando el afrontamiento del estrés es cero, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para el afrontamiento del estrés es 0.543, lo que indica que un aumento en el afrontamiento del estrés está asociado con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre el afrontamiento del estrés y el engagement laboral de los trabajadores de la RSSCS.

5.2.3. Prueba de normalidad para las hipótesis específicas

Tabla 22

“Prueba de normalidad para las hipótesis específicas”

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
Búsqueda de apoyo social	,243	86	,000
Expresión emocional abierta	,236	86	,000
Religión	,237	86	,000
Focalizado en la solución del problema	,237	86	,000
Evitación	,230	86	,000
Auto focalización negativa	,304	86	,000
Reevaluación positiva	,235	86	,000
Vigor	,223	86	,000
Dedicación	,262	86	,000
Absorción	,229	86	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors			

5.2.4. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

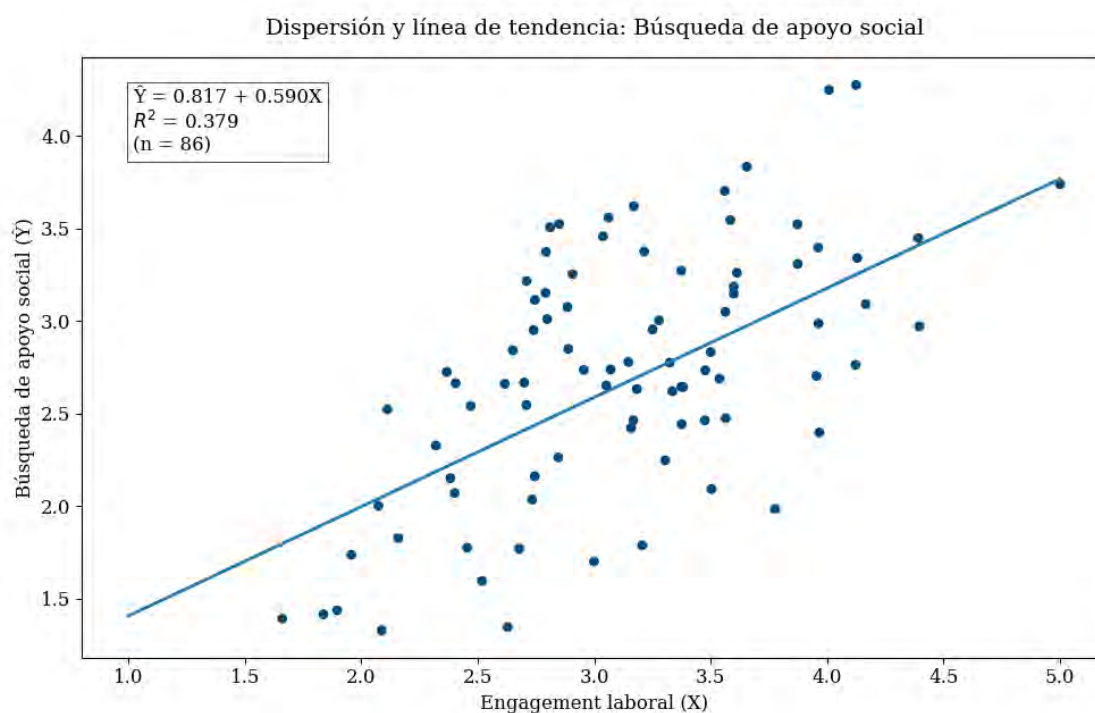
H0: “La búsqueda de apoyo social no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “El afrontamiento del estrés influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 23*Hipótesis específica 1*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,616 ^a	,379	,371	,643

a. Predictores: (Constante), Búsqueda de apoyo social

Figura 20*Dispersión entre la búsqueda de apoyo social y el engagement laboral*

El modelo de regresión indica que la búsqueda de apoyo social tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS. Esto se confirma con un coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.371, lo que significa que alrededor del 37.1% de la variabilidad en el engagement laboral puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 24*Coefficientes - Hipótesis específica 1*

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	,817	,176		4,638	,000
Búsqueda de apoyo social	,590	,082	,616	7,158	,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral					

El análisis de los coeficientes muestra que tanto la constante como la búsqueda de apoyo social tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.817, lo que sugiere que incluso cuando no hay búsqueda de apoyo social, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para la búsqueda de apoyo social es 0.590, lo que indica que un aumento en la búsqueda de apoyo social está asociado con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la búsqueda de apoyo social y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en la RSSCS.

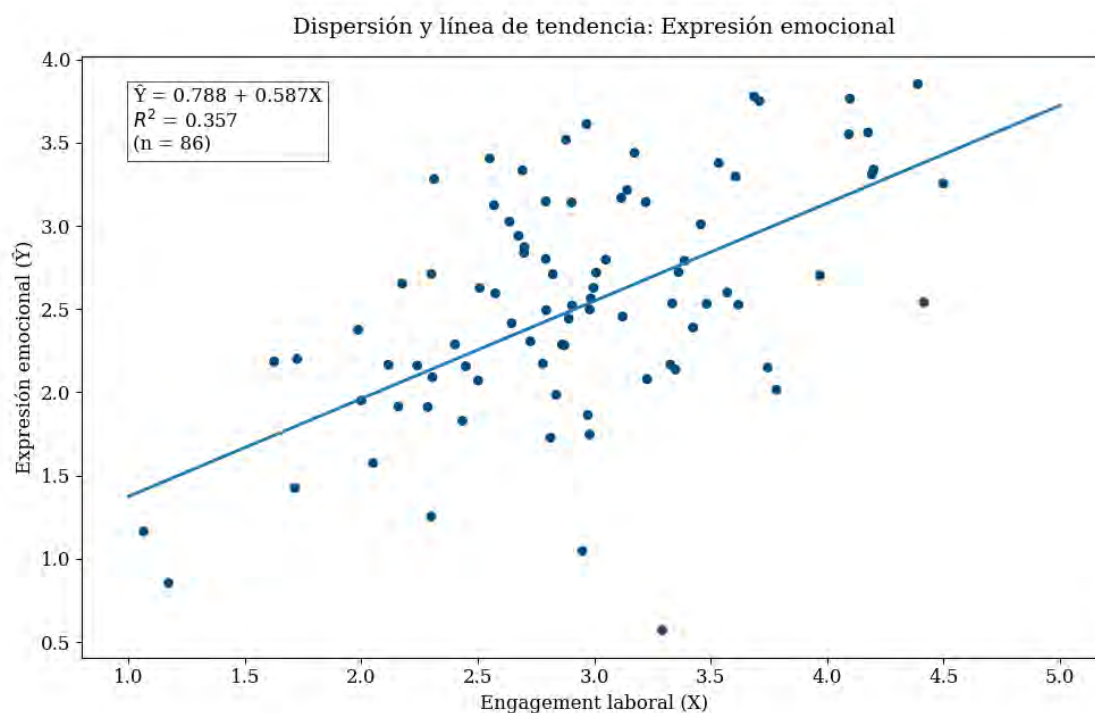
Hipótesis específica 2

H0: “La expresión emocional abierta no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “La expresión emocional abierta influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 25*Hipótesis específica 2*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,598 ^a	,357	,350	,654
a. Predictores: (Constante), Expresión emocional abierta				

Figura 21*Dispersión entre la expresión emocional y el engagement laboral*

El análisis de regresión muestra que la expresión emocional abierta tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS. Esto se evidencia en el coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.350, lo que indica que aproximadamente el 35.0% de la variabilidad en el engagement laboral puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 26*Coefficientes-Hipótesis específica 2*

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	,788	,188		4,200	,000
	Expresión emocional abierta	,587	,086		,598 6,836	,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral						

Los coeficientes muestran que tanto la constante como la expresión emocional abierta tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.788, lo que sugiere que incluso cuando no hay expresión emocional abierta, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para la expresión emocional abierta es 0.587, lo que indica que un aumento en la expresión emocional abierta está asociado con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la expresión emocional abierta y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en RSSCS.

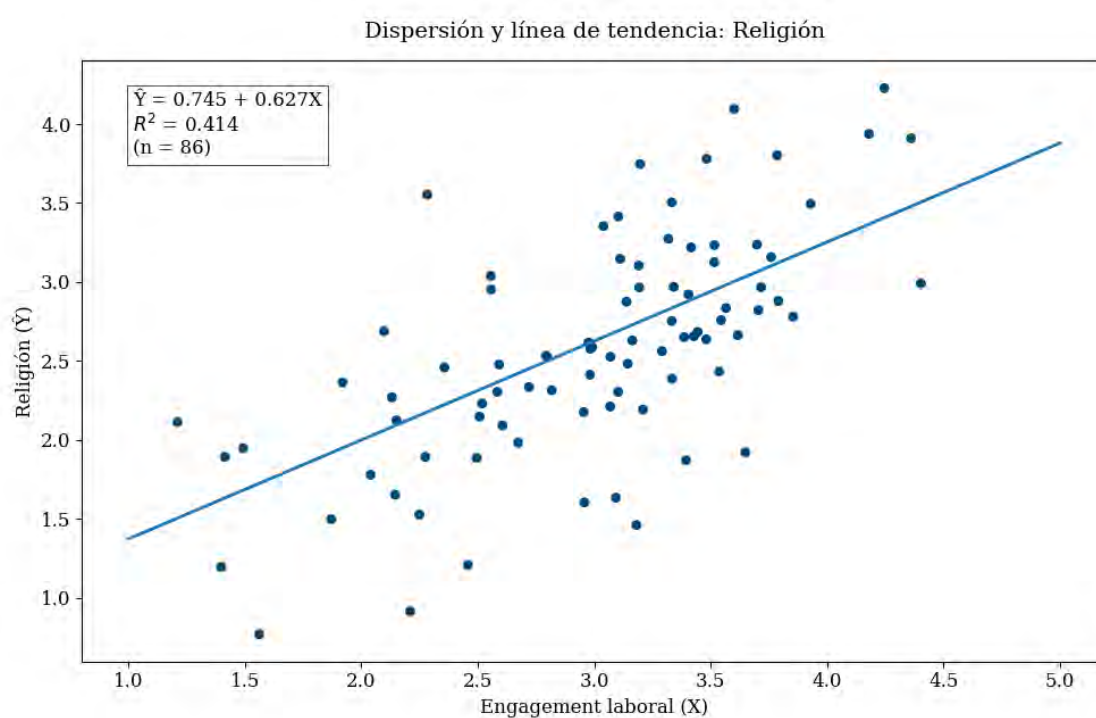
Hipótesis específica 3

H0: “La religión no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “La religión influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 27*“Hipótesis específica 3”*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,643 ^a	,414	,407	,625
a. Predictores: (Constante), Religión				

Figura 22*Dispersión entre la religión y el engagement laboral*

El análisis de regresión indica que la religión tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en el año 2024. Esto se confirma con un coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.407, lo que significa que alrededor del 40.7% de la variabilidad en el engagement laboral puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 28*Coefficientes-Hipótesis específica 3*

Modelo	Coefficients ^a		T	Sig.
	Coefficientes no estandarizados	Coefficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	
1 (Constante)	,745	,174		4,288 ,000
Religión	,627	,081	,643	7,701 ,000

a. Variable dependiente: Engagement laboral

Los coeficientes muestran que tanto la constante como la religión tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.745, lo que sugiere que incluso cuando no hay influencia de la religión, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para la religión es 0.627, lo que indica que la influencia de la religión está asociada con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la religión y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en la RSSCS.

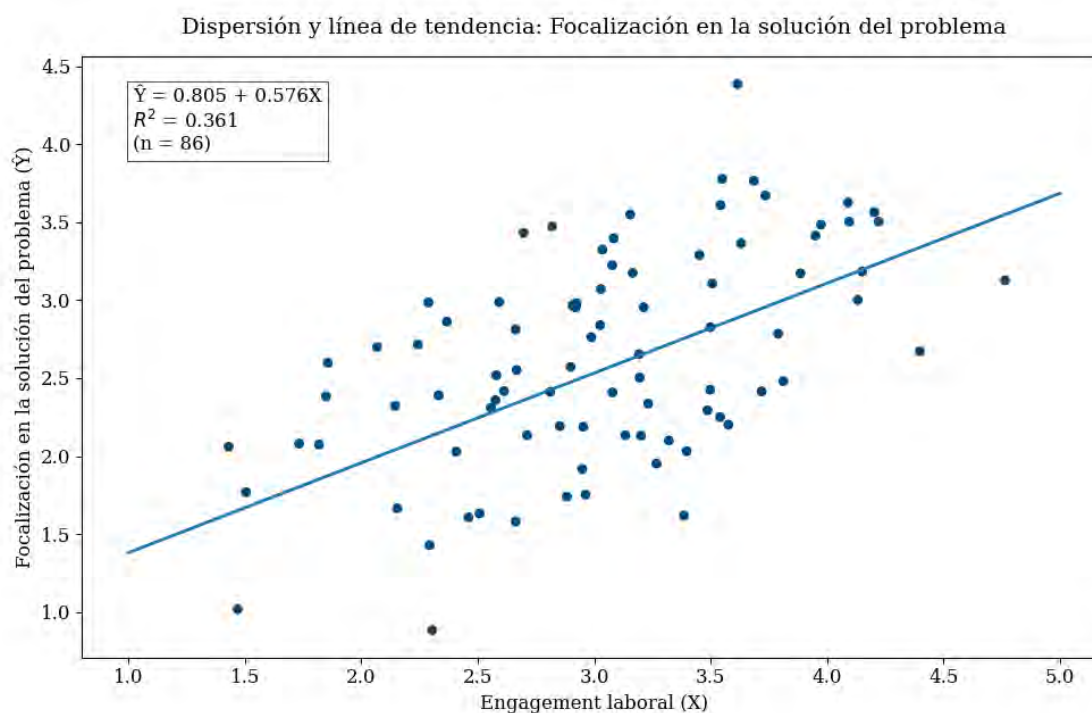
Hipótesis específica 4

H0: “La focalización en la solución del problema no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “La focalización en la solución del problema influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 29*Hipótesis específica 4*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,601 ^a	,361	,353	,652
a. Predictores: (Constante), Focalizado en la solución del problema				

Figura 23*Dispersión entre la focalización en la solución del problema y el engagement laboral*

El análisis de regresión muestra que la focalización en la solución del problema tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS. Esto se confirma con un coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.353, lo que quiere decir que alrededor del 35.3% de la variabilidad en el engagement laboral puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 30*Coefficientes-Hipótesis específica 4*

Modelo	Coeficientes ^a			T	Sig.
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	,805	,184		4,372	,000
Focalizado en la solución del problema	,576	,084	,601	6,888	,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral					

Los coeficientes muestran que tanto la constante como la focalización en la solución del problema tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.805, lo que sugiere que incluso cuando no hay focalización en la solución del problema, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para la focalización en la solución del problema es 0.576, lo que indica que la focalización en la solución del problema está asociada con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la focalización en la solución del problema y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en 2024.

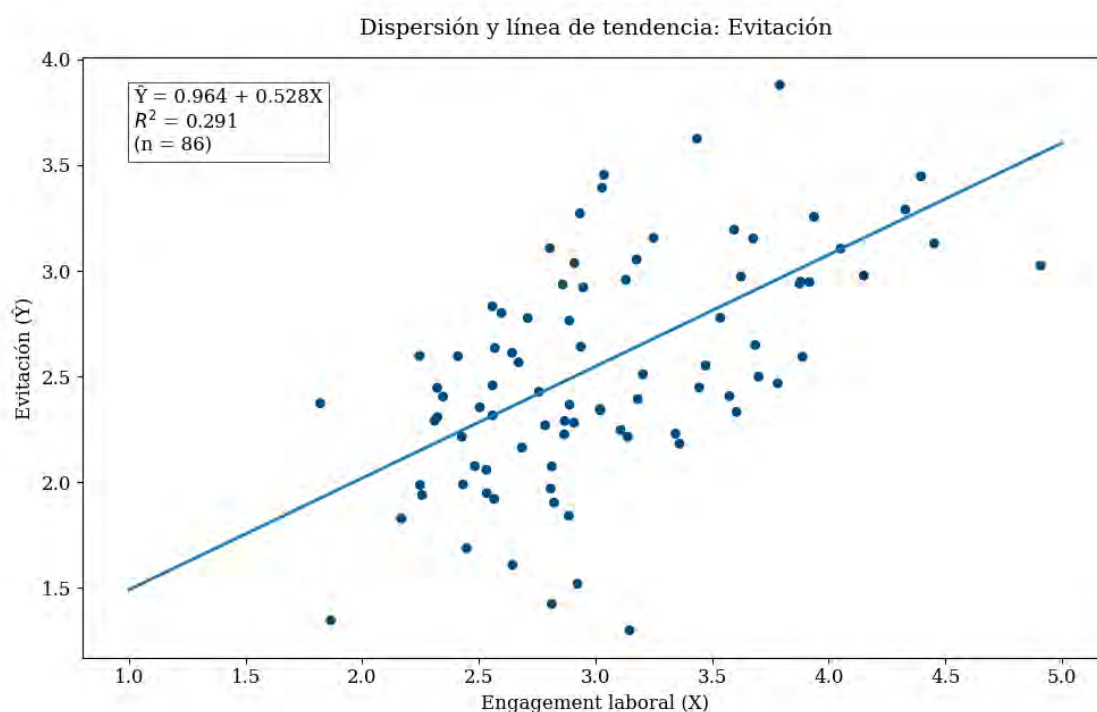
Hipótesis específica 5

H0: “La evitación no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Ha: “La evitación influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 31*Hipótesis específica 5*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,539 ^a	,291	,282	,687
a. Predictores: (Constante), Evitación				

Figura 24*Dispersión entre la evitación y el engagement laboral*

El análisis de regresión indica que la evitación tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS en 2024. Esto se confirma con un coeficiente de determinación (R cuadrado ajustado) de 0.282, lo que significa que alrededor del 28.2% de la variabilidad en el engagement laboral puede ser explicada por el modelo propuesto.

Tabla 32*Coefficientes-Hipótesis específica 5*

Modelo	Coefficients ^a		T	Sig.
	Coefficientes no estandarizados	Coefficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	
1 (Constante)	,964	,188		5,135 ,000
Evitación	,528	,090	,539	5,870 ,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral				

Los coeficientes muestran que tanto la constante como la evitación tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.964, lo que sugiere que incluso cuando no hay evitación, todavía hay un nivel de engagement laboral. El coeficiente para la evitación es 0.528, lo que indica que la evitación está asociada con un aumento en el engagement laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la evitación y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en la RSCSS en 2024.

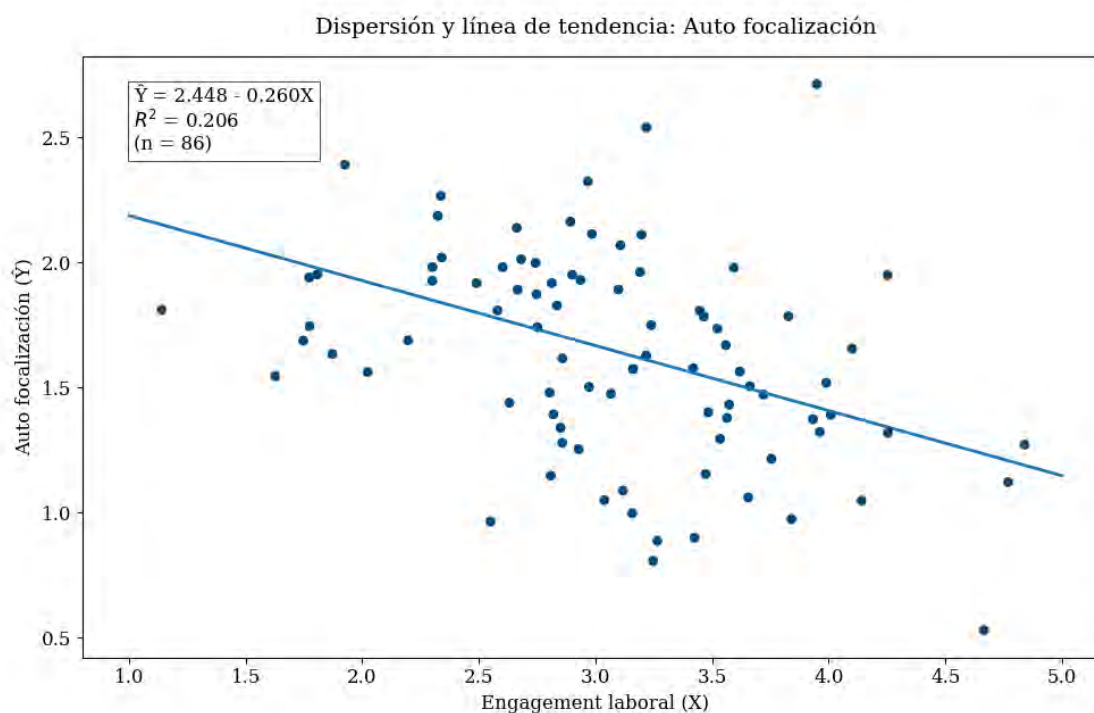
Hipótesis específica 6

H0: “La auto focalización negativa no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

H1: “La auto focalización negativa influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 33*Hipótesis específica 6*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,276 ^a	,206	,169	,785
a. Predictores: (Constante), Auto focalización negativa				

Figura 25*Dispersión entre la Auto focalización y el engagement laboral*

El análisis de regresión muestra que la auto focalización negativa tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS en el año 2024. Sin embargo, es importante destacar que el modelo explica solo el 16.9% de la variabilidad en el engagement laboral, como indica el coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado).

Tabla 34*Coefficientes-Hipótesis específica 6*

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	2,448	,198		12,350	,000
Auto focalización negativa		-,260	,099	-,276	-2,629	,010
a. Variable dependiente: Engagement laboral						

Los coeficientes indican que tanto la constante como la autofocalización negativa tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor alto de 2.448, lo que sugiere que incluso cuando no hay autofocalización negativa, todavía hay un nivel considerable de engagement laboral. El coeficiente para la autofocalización negativa es -0.260, lo que indica que un aumento en la autofocalización negativa está relacionado con una disminución en el engagement laboral. Ambos coeficientes son significativos, con un nivel de confianza del 95% ($p < 0.05$), lo que sugiere una relación estadísticamente significativa entre la autofocalización negativa y el engagement laboral de los trabajadores administrativos en la RSSCS en 2024.

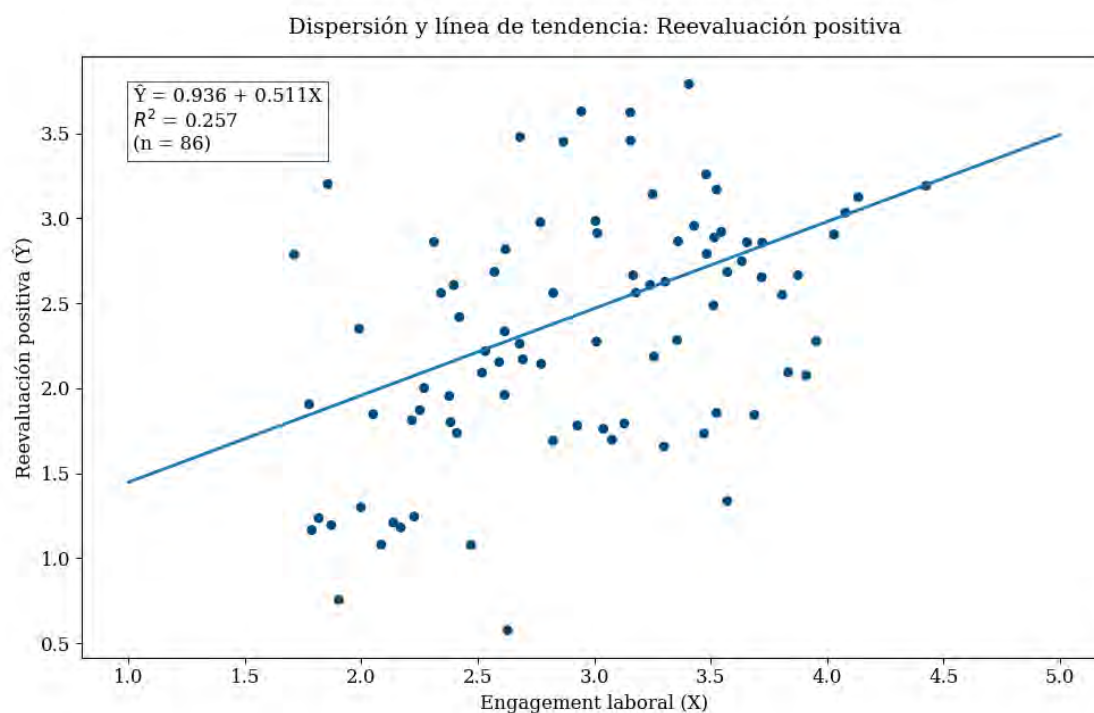
Hipótesis específica 7

H0: “La reevaluación positiva no influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

H1: “La reevaluación positiva influye alta y significativamente en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.”

Tabla 35*Hipótesis específica 7*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,506 ^a	,257	,248	,704
a. Predictores: (Constante), Reevaluación positiva				

Figura 26*Dispersión entre la Reevaluación positiva y el engagement laboral*

El análisis de regresión indica que la reevaluación positiva tiene una influencia significativa en el engagement laboral de los trabajadores administrativos de la RSSCS en el año 2024. Sin embargo, el modelo explica solo el 24.8% de la variabilidad en el engagement laboral, como indica el coeficiente de determinación ajustado (R cuadrado ajustado).

Tabla 36*Coefficientes-Hipótesis específica 7*

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
1 (Constante)	,936	,208		4,509	,000
Reevaluación positiva	,511	,095	,506	5,383	,000
a. Variable dependiente: Engagement laboral					

Los coeficientes muestran que tanto la constante como la reevaluación positiva tienen un impacto significativo en el engagement laboral. La constante tiene un valor de 0.936, lo que sugiere que incluso cuando no hay reevaluación positiva, todavía hay un nivel de *engagement* laboral. El coeficiente para la reevaluación positiva es 0.511, lo que indica que un aumento en la reevaluación positiva está asociado con un aumento en el *engagement* laboral. Ambos coeficientes son altamente significativos con un nivel de confianza muy alto ($p < 0.001$), lo que sugiere una relación sólida entre la reevaluación positiva y el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos en la RSSCS en 2024.

5.3. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, que fue “determinar el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”; se evidencio que el afrontamiento del estrés tuvo una influencia significativa sobre el *engagement* laboral, explicando un 30.2% de la variabilidad (R^2 ajustado = 0.302). Este hallazgo evidenció que, a mayor nivel de afrontamiento del estrés, mayor fue el compromiso laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en 2024. Este resultado coincidió con lo reportado por Quispe y Riveros (2023), quienes identificaron una relación indirecta y muy significativa entre ambas variables, concluyendo que a menores niveles de estrés los trabajadores presentaban mayores niveles de *engagement*. En su estudio, el 63.64% mostró un nivel medio de *engagement* y el 49.49% un nivel bajo de estrés, lo que reforzó la idea de que el afrontamiento adecuado del estrés favorece el compromiso. Asimismo, los hallazgos se relacionaron con Salvador y Silva (2023), quienes reportaron que el 88.3% del personal asistencial presentó estrategias de afrontamiento de nivel moderado, principalmente centradas en la emoción y en la evitación, mientras que un 11.7% mostró niveles bajos o altos. El análisis inferencial mediante el coeficiente de Rho de Spearman ($\rho = 0.385$; $p = 0.008$) confirmó que una mayor utilización de estrategias de afrontamiento se asociaba con menores niveles de estrés laboral en dimensiones como deterioro emocional, insatisfacción laboral, exceso de horas y disminución profesional. Estos resultados reforzaron la evidencia de que el afrontamiento del estrés constituye un predictor clave del *engagement* laboral, tanto en contextos asistenciales como administrativos, confirmando que la gestión adecuada del estrés favorece el compromiso y la motivación en el entorno organizacional.

Por otra parte, el objetivo específico número uno, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la búsqueda de apoyo social sobre el *engagement* laboral en los trabajadores

administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”. Los resultados evidenciaron que la búsqueda de apoyo social tuvo una influencia significativa sobre el *engagement* laboral, explicando un 37.1% de la variabilidad (R^2 ajustado = 0.371). El coeficiente de regresión mostró un valor de $B = 0.590$ con un nivel de significancia $p < 0.001$, lo que indicó que un incremento en la búsqueda de apoyo social se asociaba directamente con un aumento en el compromiso laboral. Este hallazgo coincidió con lo reportado por Salvador y Silva (2023), quienes hallaron que el 88.3% de los trabajadores utilizaba estrategias de afrontamiento de nivel moderado, principalmente centradas en la emoción y la evitación, confirmando que el apoyo social reducía el estrés y favorecía el compromiso. En el presente estudio, el 58.14% de los encuestados se ubicó en nivel medio de búsqueda de apoyo social, el 32.56% en nivel bajo y solo el 9.30% en nivel alto, lo que reflejó una tendencia moderada en la utilización de esta estrategia.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la expresión emocional abierta sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta dimensión tuvo una influencia significativa sobre el *engagement* laboral, explicando el 35% de su variabilidad. El análisis de la dimensión “expresión emocional abierta” en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur mostró que el 62.79% se ubicó en un nivel bajo, el 34.88% en nivel medio y solo el 2.33% en nivel alto. A pesar de que la mayoría de los participantes prefirió no manifestar sus emociones en el entorno laboral. Este hallazgo guarda similitud con lo reportado por Matute et al. (2024), donde se encontró que el 48% presentó un nivel alto de cansancio emocional y el 30% altos niveles de despersonalización; sin embargo, el *engagement* se mantuvo como un factor protector frente al burnout. En ambos estudios se observa que, aunque los trabajadores enfrentan dificultades emocionales, el *engagement* logra sostenerse como un recurso clave para el bienestar laboral.

Respecto al tercer objetivo específico, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la religión sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta dimensión tuvo una influencia significativa sobre el *engagement* laboral, explicando alrededor del 40.7% de su variabilidad. El análisis mostró que el 56.98% de los trabajadores administrativos se ubicó en un nivel medio, el 32.56% en nivel bajo y solo el 10.47% en nivel alto. Estos resultados reflejaron que la religiosidad funcionó como un recurso moderado para sostener el compromiso laboral, aportando fortaleza emocional y motivación en algunos trabajadores. Este hallazgo guarda similitud con lo reportado por Quispe y Riveros (2023), quienes encontraron que el 63.64% de los trabajadores presentaba un nivel medio de *engagement* y que el 49.49% mostraba un nivel bajo de estrés, concluyendo que a menores niveles de estrés los trabajadores tendían a mostrar mayor compromiso. En ambos estudios se observa que, aunque los trabajadores no presentan niveles altos de religiosidad o *engagement* de manera generalizada, los niveles medios predominantes actúan como factores protectores que fortalecen el compromiso laboral

Respecto al cuarto objetivo específico, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la focalización en la solución del problema sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta dimensión tuvo una influencia significativa sobre el *engagement* laboral, explicando el 35.3% de su variabilidad. El análisis mostró que el 66.28% de los trabajadores se ubicó en nivel medio de focalización en la solución de problemas, el 29.07% en nivel alto y solo el 4.65% en nivel bajo. Estos resultados evidenciaron que la mayoría de los participantes tiende a enfrentar los problemas de forma sistemática, lo que favorece directamente su compromiso laboral. Este hallazgo guarda similitud con lo reportado por Salvador y Silva (2023), quienes encontraron que el 88.3% del personal asistencial utilizaba estrategias de

afrontamiento de nivel moderado, centradas principalmente en la emoción y la evitación, y que estas se asociaban con menores niveles de estrés laboral. En su estudio, el análisis inferencial mediante Spearman arrojó un coeficiente de $\rho = 0.385$; $p = 0.008$, confirmando la relación significativa entre el uso de estrategias de afrontamiento y el bienestar laboral. En ambos estudios se observa que el uso moderado y estructurado de estrategias para enfrentar dificultades contribuye a sostener el *engagement*. En conclusión, la focalización en la solución de problemas se consolidó como una estrategia funcional que fortalece el compromiso laboral, y su práctica sistemática representa un recurso clave para el bienestar organizacional.

Respecto al quinto objetivo específico, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la evitación sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta dimensión tuvo una influencia significativa, explicando el 28.2% de la variabilidad en el *engagement* laboral. El análisis mostró que el 69.77% de los trabajadores se ubicó en nivel medio de evitación, el 17.44% en nivel alto y el 12.79% en nivel bajo. Estos resultados evidenciaron que la mayoría utilizaba esta estrategia de forma moderada, como mecanismo regulador para mantener el equilibrio emocional. Este hallazgo coincidió parcialmente con lo reportado por Salvador y Silva (2023), quienes encontraron que Este hallazgo coincidió con lo reportado por Salvador y Silva (2023), quienes identificaron que la evitación fue una de las estrategias más frecuentes en el personal asistencial, aunque su efecto principal se relacionó con la reducción del estrés más que con el aumento directo del *engagement*. En su estudio, el 88.3% del personal presentó estrategias de afrontamiento de nivel moderado, y el análisis inferencial arrojó $\rho = 0.385$; $p = 0.008$, confirmando que la evitación contribuía a disminuir el impacto del estrés laboral

Respecto al sexto objetivo específico, el cual fue “determinar el nivel de influencia de la autofocalización negativa sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta

dimensión tuvo una influencia significativa, explicando el 16.9% de la variabilidad en el *engagement* laboral. El análisis mostró que el 45.35% de los trabajadores se ubicó en nivel medio, el 41.86% en nivel bajo y solo el 12.79% en nivel alto. Estos resultados evidenciaron que los trabajadores con altos niveles de autofocalización negativa tendían a experimentar pensamientos de indefensión y desánimo, lo que reducía su compromiso laboral. Este hallazgo contrastó con lo reportado por Quispe y Riveros (2023), quienes encontraron que el 49.49% de los trabajadores presentaba un nivel bajo de estrés y el 63.64% un nivel medio de *engagement*, concluyendo que la disminución de pensamientos negativos favorece el compromiso. En ambos estudios se observa que el bienestar emocional está vinculado al *engagement*, pero mientras Quispe y Riveros destacan el efecto positivo de la reducción del estrés, en la presente investigación se confirma el impacto negativo de la autofocalización.

Finalmente, con referencia al último objetivo específico el cual fue “determinar el nivel de influencia de la reevaluación positiva sobre el *engagement* laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024”, el modelo estadístico confirmó que esta dimensión tuvo una influencia significativa, explicando el 24.8% de la variabilidad en el *engagement* laboral. El análisis mostró que el 61.63% de los trabajadores se ubicó en nivel medio, el 29.07% en nivel alto y el 9.30% en nivel bajo. Estos resultados evidenciaron que quienes reinterpretaron las situaciones estresantes de manera constructiva lograron mayor compromiso y resiliencia. Este hallazgo coincidió con lo reportado por Matute et al. (2024), quienes señalaron que estrategias de afrontamiento efectivas, como la reevaluación positiva, influyen directamente en la salud mental y el *engagement*. En su estudio, el 48% presentó alto cansancio emocional, pero el *engagement* se mantuvo como factor protector frente al burnout, mostrando que esta estrategia favorece la resiliencia.

CONCLUSIONES

Primera. “El afrontamiento del estrés muestra una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur en 2024. Cada aumento de una unidad en el afrontamiento del estrés se asocia con un aumento de 0.557 en el *engagement* laboral. Con esto se afirma que las estrategias utilizadas para manejar el estrés, las tensiones cotidianas, tienen un efecto directo en el *engagement* en el trabajo”.

Segunda. “La búsqueda de apoyo social evidencia una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la búsqueda de apoyo social se asocia con un aumento de 0.616 en el *engagement* laboral. Esto confirma que compartir preocupaciones, recibir consejos, apoyo, orientación y manifestar sentimientos fortalece la energía, el entusiasmo y la concentración en el trabajo. Esto subraya la importancia de fomentar espacios de interacción y acompañamiento institucional, ya que el apoyo social se convierte en un recurso clave para elevar la motivación y la eficacia organizacional.”

Tercera. “La expresión emocional abierta también muestra una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la expresión emocional abierta se asocia con un aumento de 0.598 en el *engagement* laboral. Esto revela que la capacidad para manifestar emociones de manera directa contribuye a mejorar el bienestar en el trabajo, resaltando la importancia de la promoción de la salud mental y de espacios institucionales en donde se le atiende de manera adecuada.

Cuarta. “La religión tiene una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la religión se asocia con un aumento de 0.643 en el *engagement* laboral. De esta manera, se afirma que la fe y las prácticas religiosas operan como un recurso emocional que fortalece la energía, la dedicación y la concentración en el trabajo. Esto refuerza la importancia de reconocer la dimensión espiritual como un factor que contribuye al bienestar

psicosocial y al compromiso organizacional, favoreciendo un ambiente laboral más resiliente y motivado.

Quinta. “La focalización en la solución del problema posee una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la focalización en la solución del problema se asocia con un aumento de 0.601 en el *engagement* laboral. De este modo, la capacidad de enfrentar desafíos a partir del análisis, seguimiento, el diálogo, buscando soluciones concretas para hacer frente al problema fortalece la dedicación en el trabajo. Esto subraya la importancia de la promoción de habilidades de resolución de problemas dentro de la institución que contribuye a un desempeño adecuado.

Sexta. “La evitación muestra una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la evitación se asocia con un aumento de 0.539 en el *engagement* laboral. De este modo, recurrir a concentración, práctica de deportes, olvido y distracción contribuye a preservar la energía y dedicación en el trabajo. Aunque la evitación no resuelva directamente los problemas, funciona como un recurso temporal que ayuda a reducir la tensión emocional y mantener niveles adecuados de motivación y desempeño organizacional.”

Séptima. “La auto focalización negativa presenta una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la auto focalización negativa se asocia con una disminución de 0.276 en el *engagement* laboral. De esta manera, centrarse en pensamientos pesimistas, resultados malos, incapacidad, falta de confianza impacta de manera negativa debilitando la dedicación en el trabajo. Esto recalca la necesidad de reducir patrones de afrontamiento negativos y promover estrategias más constructivas.”

Octava. “La reevaluación positiva muestra una influencia alta y significativa en el *engagement* laboral. Cada aumento de una unidad en la reevaluación positiva se asocia con un incremento de 0.506 en el *engagement* laboral. Entonces, reinterpretar las experiencias estresantes desde una perspectiva constructiva fortalece la dedicación, la energía en el trabajo, por lo tanto, es

importante promover enfoques cognitivos que permitan transformar las dificultades en oportunidades de aprendizaje, favoreciendo así un mayor nivel de motivación y resiliencia organizacional.”

RECOMENDACIONES

Primero. Para la Dirección Ejecutiva de la RSSCS y la Oficina de Recursos Humanos, se recomienda diseñar y ejecutar programas de bienestar específicos basados en las evaluaciones regulares del nivel de estrés del personal. Estos programas pueden incluir sesiones guiadas sobre organización de trabajo y afrontamiento del estrés, así como programas de asesoramiento individualizado, como, por ejemplo, un programa de consejería psicológica laboral orientado al manejo de estrés, la regulación emocional y la toma de decisiones, un programa de coaching personal y profesional para fortalecer habilidades de afrontamiento, autogestión y resiliencia y un programa de mindfulness y técnicas de relajación. En conjunto estos espacios permitirán dotar al personal de herramientas prácticas como técnicas de respiración, estrategias de reevaluación cognitiva, identificación temprana de señales de agotamiento y manejo de límites laborales, contribuyendo así a fortalecer su capacidad para enfrentar adecuadamente las demandas de su entorno laboral y reducir el impacto del estrés.

Segundo. Para la Dirección Ejecutiva, se sugiere establecer un sistema formal de mentoría en el que los trabajadores con mayor experiencia brinden apoyo y orientación a los nuevos integrantes del equipo de trabajo. Asimismo, se recomienda promover la participación en actividades y eventos sociales organizados por la institución fuera del horario laboral para fortalecer los vínculos interpersonales y la cohesión del equipo.

Tercero. Para la Dirección Ejecutiva y la Oficina de Capacitación, implementar talleres y sesiones de capacitación en inteligencia emocional y comunicación efectiva dirigidos a todo el personal. Estos programas pueden brindar herramientas útiles para la expresión adecuada de emociones y favorecer un clima organizacional basado en la autenticidad, el respeto y la apertura emocional.

Cuarto. Para la Dirección Ejecutiva, se recomienda garantizar que las políticas institucionales sean inclusivas y respetuosas de las prácticas religiosas del personal, incorporando medidas como horarios flexibles o alternativas de descanso en días festivos.

Quinto. Para la Dirección Ejecutiva y los jefes de área, se sugiere fomentar un entorno que celebre el aprendizaje a través del fracaso y se promueva la resolución creativa de problemas. Organizar sesiones de lluvia de ideas y brindar oportunidades para compartir propuestas innovadoras que puede ayudar a mejorar la capacidad resolutive en el equipo de trabajo.

Sexto. Para la Dirección Ejecutiva y la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo, se recomienda ofrecer recursos y programas de manejo del estrés, como sesiones de relajación. Asimismo, es importante promover un entorno laboral en el que los trabajadores se sientan cómodos expresando sus molestias y solicitando apoyo cuando lo requieran, lo cual contribuye a reducir conductas de evitación y mejora el bienestar general.

Séptimo. Para la Dirección Ejecutiva y los compañeros de trabajo, se recomienda proporcionar apoyo y reconocimiento a los trabajadores que presenten señales de autoevaluación negativa. Fomentar una cultura de apoyo mutuo y ofrecer retroalimentación constructiva puede ayudar a contrarrestar los efectos negativos de la autocrítica excesiva y fortalecer la confianza personal.

Octavo. Para la Dirección Ejecutiva y la Oficina de Recursos Humanos, se recomienda promover prácticas de reevaluación positiva entre los trabajadores, alentando la reflexión sobre los aspectos positivos de las situaciones laborales desafiantes. Asimismo, brindar capacitación en resiliencia y herramientas para cultivar una mentalidad positiva frente a la adversidad, puede fortalecer el “*engagement* laboral” y “la satisfacción en el trabajo”.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña-Hormazabal, Á., Mendoza-Llanos, R., y Pons-Peregort, O. (2021). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tienen trabajadores del centro sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, 104–112. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4364>
- Alvarez, J., & Podesta, L. (2023). Engagement y desempeño laboral en profesionales de la salud de una clínica. Lima. Perú. 2023. EDUMEC, 17(1). <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/e3065>
- Andrade-Romo, Z., Heredia-Pi, I., Fuentes-Rivera, E., Alcalde-Rabanal, J., Cacho, L., Jurkiewicz, L., y Darney, B. (2019). Group prenatal care: effectiveness and challenges to implementation. *Revista de Saúde Pública*, 53, 85. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001303>
- Arévalo, J. (2021). El contrato de trabajo en la legislación peruana vigente. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 3(3), 13–55. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v3i3.2>
- Arias, J. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Desafíos*, 12(1). <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Ayerbe, V., y Soria, ysela. (2021). *Estrés Laboral y Estrategias de Afrontamiento del personal Administrativo de la Municipalidad de Wanchaq - Cusco. Periodo 2019*. [Tesis de titulación]Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Barquín-Cuervo, R., Medina-Gómez, B., y Albéniz-Garrote, G. (2018). El Uso de Estrategias de Afrontamiento del Estrés en Personas con Discapacidad Intelectual. *Psychosocial Intervention*, 27(2), 089–094. <https://doi.org/10.5093/pi2018a10>
- Barrera, L. (2020). Variables cognitivas de los estudiantes universitarios: su relación con dedicación al estudio y rendimiento académico. *Psicumex*, 10(1), 61–74. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v10i1.342>

- Barrientos-Prada, C., y Díaz-Gervasi, G. (2018). Relevancia del apoyo social en el estrés y síntomas depresivos en la tercera edad. *CASUS. Revista de Investigación y Casos En Salud*, 3(2), 72–82. <https://doi.org/10.35626/casus.2.2018.74>
- Batista, J., Cruz, E., Alpendre, F., Rocha, D., Brandão, M., y Maziero, E. (2019). Prevalência e evitabilidade de eventos adversos cirúrgicos em hospital de ensino do Brasil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2939.3171>
- Belmonte, M., Álvarez-Muñoz, J., y Bernárdez-Gómez, A. (2021). Educando en valores: el respeto, la tolerancia, la igualdad y la interculturalidad como pilares básicos / Valorizações educativas: respeito, tolerância, igualdade e interculturalidade como pilares básico. *Brazilian Journal of Development*, 7(1), 9516–9529. <https://doi.org/10.34117/bjdv7n1-644>
- Berón, E., Mejía, D., y Castrillón, O. (2021). Principales causas de ausentismo laboral: una aplicación desde la minería de datos. *Información Tecnológica*, 32(2), 11–18. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000200011>
- Brunes, A., Araújo, Á., Dias, L., Antonioli, J., Gadotti, G., y Villela, F. (2019). Rice seeds vigor through image processing of seedlings. *Ciência Rural*, 49(8). <https://doi.org/10.1590/0103-8478cr20180107>
- Buitrago-Orjuela, L., Barrera-Verdugo, M., Plazas-Serrano, L., y Chaparro-Penagos, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Burgos, D., Rendón, V., Díaz, C., Aguirre, J., Peralta, G., y Angulo, T. (2020). La relajación y estrés laboral en el personal docente: una revisión sistemática. *Lecturas: Educación Física y Deportes*, 25(266), 109–123. <https://doi.org/10.46642/efd.v25i266.1617>
- Calla, J. (2021). Nivel de estrés en profesionales de enfermería en los servicios de atención

COVID-19, Hospital Regional, Cusco-2021 [Tesis de Pregrado. Universidad Andina del Cusco].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UACI_378feb28a4ce890d1cecc1ce7bda4cc2

Campos, P., Gutiérrez, H., y Matzumura, J. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2).
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>

Carrasco, A. (2021). Influencia de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en operarios varones de una empresa privada de Lima Metropolitana. Tesis de Licencia, Universidad San Ignacio de Loyola.

Carrillo, P. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de la Provincia de Santa Elena - Ecuador. *Revista San Gregorio, Portoviejo*, 77–89.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1307>.

Casanova, M., González, W., Machado, F., y González, M. (2023). Hans Hugo Bruno Selye y el estrés, hito en la historia de la Medicina moderna. *Gaceta Medicina Espirituana*, 25.

Castañeda, A. R., Shigyo, C. A., Cevallos, J. M., & Flores, J. O. (2024). Influencia del engagement laboral; en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa metalmecánica de Lima, Perú. *Industrial Data*, 27(2), 107–121.
<https://doi.org/10.15381/idata.v27i2.25905>

Castellano, N., y López, E. (2021). Estudio comparativo de los componentes de la calidad de vida laboral. *Visión de Futuro*, 25, No 1 (Enero-Junio), 75–91.
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.01.003.es>

Centro Trabajo y Familia. (2021). Engagement laboral el compromiso como recurso.

Cháidez, J., y Barraza, A. (2018). Afrontamiento al estrés y su relación con el tipo de jornada laboral en docentes de educación primaria. *Informes Psicológicos*, 18(2), 63–75.

<https://doi.org/10.18566/infpsic.v18n2a04>

- Chapilliquin-Torres, L. (2021). Estilos de Afrontamiento del estrés Laboral en los empleados del Sector Público. *Economía y Negocios*, 12(2), 122–140. <https://doi.org/10.29019/eyn.v12i2.977>
- Charry, J. (2021). Engagement en los servidores públicos de una entidad castrense peruana. *Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 26–36. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.03>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (McGraw-Hill. (ed.)). <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administración-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf>
- CONCYTEC. (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de investigación y desarrollo (I + D). *Concytec*, 15.
- Córdova, D., y Santa, F. (2018). Niveles de ansiedad en pacientes adultos de una clínica odontológica en una universidad peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(2), 89. <https://doi.org/10.20453/reh.v28i2.3324>
- Cotrina, A. (2021). *Influencia de la resiliencia sobre las estrategias de afrontamiento en administrativos en una clínica durante la pandemia por COVID-19*. Tesis para Licencia, Universidad San Ignacio de Loyola.
- Cuervo, T., Meneghel, I., Orviz, N., y Arce, S. (2020). The New Challenges of the Technification of Work: Managing “Technostress” Through Positive Organizational Psychology. *Aloma: Revista de Psicologia, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 38(1), 21–30. <https://doi.org/10.51698/aloma.2020.38.1.21-30>
- Daghero, F., Spontón, C. L., & Trógolo, M. A. (2022). Burnout y work engagement en profesionales de la salud durante la pandemia COVID-19: el rol de la satisfacción con los

- recursos laborales. *Revista de La Federación Argentina de Cardiología*, 51(3), 120–127.
<https://doi.org/10.63600/4ym7j904>
- De Arco, O., Puenayan, Y., y Vaca, L. (2019). Modelo de Promoción de la salud en el lugar de trabajo: una propuesta. *Avances En Enfermería*, 37(2), 230–239.
<https://doi.org/10.15446/av.enferm.v37n2.73145>
- Delgado-Bello, C., Veas-González, I., Avalos-Tejeda, M., y Gahona-Flores, O. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169–178. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>
- Díaz-Victoria, A. (2020). Elementos para comprender la discriminación y agresiones en contra de personal sanitario durante la pandemia de COVID-19. *Revista de La Universidad Industrial de Santander. Salud*, 52(3). <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n3-2020012>
- Erquicia, J., Valls, L., Barja, A., Gil, S., Miquel, J., Leal-Blanquet, J., Schmidt, C., Checa, J., y Vega, D. (2020). Impacto emocional de la pandemia de Covid-19 en los trabajadores sanitarios de uno de los focos de contagio más importantes de Europa. *Medicina Clínica*, 155(10), 434–440. <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.07.006>
- Espejo-Eslava, D., Flores-Huamán, C., Pérez-Coronel, J., Santos-Arroyo, L., y Paredes-Pérez, M. (2022). Clima organizacional y engagement laboral en docentes de nivel secundaria en la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(3), 121–128.
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1526>
- Estrada, D. (2021). Engagement y estrés laboral en el personal de salud que labora en el área COVID – 19 del Hospital Sub Regional de Andahuaylas. [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57032>
- Fernández-Sánchez, H., Enríquez-Hernández, C., Castellanos-Contreras, E., y Martínez-Jiménez, L. (2021). Estrés percibido en madres mexicanas de niños con necesidades

- especiales: un estudio etnográfico. *Enfermería Universitaria*, 18(2), 134–147.
<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2021.2.932>
- Flórez, F., López, L., y Bernal, C. (2022). Prevalencia de eventos adversos y sus manifestaciones en profesionales de la salud como segundas víctimas. *Biomédica*, 42(1), 184–195. <https://doi.org/10.7705/biomedica.6169>
- Furuya-Kanamori, L., Barendregt, J., y Doi, S. (2018). A new improved graphical and quantitative method for detecting bias in meta-analysis. *International Journal of Evidence-Based Healthcare*, 16(4), 195–203.
<https://doi.org/10.1097/XEB.0000000000000141>
- García, J., Durán, S., Hernández, J., y Moreno, M. (2019). Estrategias gerenciales para fomentar las competencias laborales en el Sector Hotelero de la Costa Caribe Colombiana. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 5(02), 8.
<https://doi.org/10.24133/sigma.v5i02.1251>
- Gestión. (2023). *Seis de cada diez peruanos se sienten agotados por su trabajo: ¿Cuáles son las causas?* 31 de Mayo.
- Gómez, A. (2020). Indefensión y sobrecarga procesal en la Nueva Ley Procesal del Trabajo. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 1(1), 131–155.
<https://doi.org/10.47308/rdpt.v1i1.7>
- González, R., Souto-Gestal, A., González-Doniz, L., y Franco, V. (2018). Perfiles de afrontamiento y estrés académico en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Educativa*, 36(2), 421–433. <https://doi.org/10.6018/rie.36.2.290901>
- Herdoiza-Arroyo, P., y Chóliz, M. (2019). Impulsividad en la Adolescencia: Utilización de una Versión Breve del Cuestionario UPPS en una Muestra de Jóvenes Latinoamericanos y Españoles. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación – e Avaliação Psicológica*, 50(4). <https://doi.org/10.21865/RIDEP50.1.10>

- Hernández, M., y Beltrón, R. (2022). Factores influyentes de estrés laboral en docentes durante la virtualidad. *RECIMUNDO*, 6(4), 625–639. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.625-639](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.625-639)
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill Educación*.
- IMSS. (2023). *El 75% de los mexicanos padece fatiga por estrés laboral, superando a países como China y Estados Unidos*. Gobierno de Mexico.
- Jamieson, J., Crum, A., Goyer, P., Marotta, M., y Akinola, M. (2018). Optimizing stress responses with reappraisal and mindset interventions: an integrated model. *Anxiety, Stress, y Coping*, 31(3), 245–261. <https://doi.org/10.1080/10615806.2018.1442615>
- Johnson, M., Saletti, L., y Tumas, N. (2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones frente a la pandemia del COVID-19 en Argentina. *Ciência y Saúde Coletiva*, 25(supl 1), 2447–2456. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10472020>
- Llanos, L. (2021). La autoeficacia y el engagement cuando los trabajadores cambian a un Home Office. *Contaduría y Administración*, 66(5), 292. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.3186>
- Lobato, J. (2019). Cláusula de igualdad en el ámbito laboral y perspectiva de género. Aportes desde el Derecho del Trabajo argentino a partir del caso “Sisnero.” *Revista de La Facultad de Derecho*, 46, 1–48. <https://doi.org/10.22187/rfd2019n46a9>
- López-Aguilar, D., Álvarez-Pérez, P., y Garcés-Delgado, Y. (2021). El engagement académico y su incidencia en el rendimiento del alumnado de grado de la Universidad de La Laguna. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 27(1). <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21169>
- López, D., y Pangol, A. (2021). El acoso laboral y la protección jurídica al trabajador en Ecuador. *Sociedad y Tecnología*, 4(S1), 76–90. <https://doi.org/10.51247/st.v4iS1.115>

- López-Vílchez, J., Grau-Alberola, E., y Gil-Monte, P. (2018). Relación entre los estilos de Liderazgo Transformacional y Laissez-faire y el Síndrome de Quemarse por el Trabajo en profesores de educación secundaria. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 39. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2018393239
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Martins, T., Kerr, L., Macena, R., Mota, R., Dourado, I., Brito, A., Atlani-Dualt, L., Vidal, L., y Kendall, C. (2018). Incentives and barriers to HIV testing among female sex workers in Ceará. *Revista de Saúde Pública*, 52, 64. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2018052000300>
- Matallana, R. (2020). Desafíos y oportunidades de la justicia digital en el ámbito laboral. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 2(2), 59–76. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.4>
- Matute, J., Espinoza, C., & Bojorque, E. (2024). BURNOUT VERSUS ENGAGEMENT Y SU IMPACTO EN EL ROL DE ENFERMERÍA POST PANDEMIA. *Revista Científica y Arbitrada de Ciencias Sociales y Trabajo Social: Tejedora*, 7(14), 91–103. <https://doi.org/10.56124/tj.v7i14.007>
- McKinley, N., McCain, S., Convie, L., Clarke, M., Dempster, M., Campbell, J., y Kirk, S. (2020). Resilience, burnout and coping mechanisms in UK doctors: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 10(1), e031765. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-031765>
- Meléndez, J., Delhom, I., y Satorres, E. (2020). Las estrategias de afrontamiento: relación con la integridad y la desesperación en adultos mayores. *Ansiedad y Estrés*, 26(1), 14–19. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.12.003>
- Mérida-López, S., Extremera, N., Quintana-Orts, C., y Rey, L. (2020). Sentir ilusión por el

- trabajo docente: inteligencia emocional y el papel del afrontamiento resiliente en un estudio con profesorado de secundaria. *Revista de Psicología y Educación - Journal of Psychology and Education*, 15(1), 67. <https://doi.org/10.23923/rpye2020.01.186>
- Mero, E., Salas, Y., Acuña, L., y Bernal, G. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *RECIMUNDO*, 5(3), 368–377. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(3\).sep.2021.368-377](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(3).sep.2021.368-377)
- Mesurado, B., y Laudadio, J. (2019). Experiencia profesional, capital psicológico y engagement. Su relación con el burnout en docentes universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 12. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.327>
- Ministerio de Salud. (2015). *Memoria Anual 2015*.
- Moreira, A., Villas, J., y Costa, H. (2019). Desenvolvimento estimulado por empreendedorismo em incubadoras de empresa: Uma revisão sistemática. *Métodos de Informacion*, 10(19), 001–027. <https://doi.org/10.5557/IIMEI10-N19-001027>
- Moschen, R., y Amazarray, M. (2019). Transtornos mentais comuns e fatores associados em trabalhadores bancários do Rio Grande do Sul, Brasil. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 19(1), 515–522. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.1.13326>
- Narváez, J., Obando-Guerrero, L., Hernández-Ordoñez, K., y De la Cruz-Gordon, E. (2021). Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento frente a la COVID-19 en universitarios. *Universidad y Salud*, 23(3), 207–216. <https://doi.org/10.22267/rus.212303.234>
- Noriega, G., Herrera, L., Montenegro, M., y Torres-Lista, V. (2020). Autoestima, motivación y resiliencia en escuelas panameñas con puntajes diferenciados en la Prueba TERCE. *Revista de Investigación Educativa*, 38(2), 533–548. <https://doi.org/10.6018/rie.410461>
- Normas Legales, Diario oficial 11 (2008).
- OMS. (2022a). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud*

mental en el trabajo.

OMS. (2022b). *La pandemia de COVID-19 aumenta en un 25% la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo.* 2 de Marzo.

Ortiz-Isabeles, C., y García-Avitia, C. (2023). Relación del engagement laboral con variables sociodemográficas y laborales en trabajadores mexicanos del sector terciario. *Psicumex*, 13, 1–25. <https://doi.org/10.36793/psicumex.v13i1.550>

Palacios-Garay, J., Belito, F., Bernaola, P. G., y Capcha, T. (2020). Procrastinación y estrés en el engagement académico en universitarios. *Revista Multi-Ensayos*, 46–54. <https://doi.org/10.5377/multiensayos.v0i0.9336>

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Piergiorganni, L., y Depaula, P. (2018). Autoeficacia y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios. *Ciencias Psicológicas*, 17–23. <https://doi.org/10.22235/cp.v12i1.1591>

Ponce-Alencastro, J., Zambrano-Saltos, R., y Rodríguez-Álava, L. (2022). SARS – Cov – 2 y teletrabajo: Estilos de afrontamiento frente al estrés laboral en docentes universitarios. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones de La Salud GESTAR*, 5(9 Edición especial marzo), 153–168. <https://doi.org/10.46296/gt.v5i9edespmar.0060>

Prieto-Díez, F., Postigo, Á., Cuesta, M., & Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53, 133–142. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>

Pucci, F., Nión, S., y Pereyra, V. (2019). Gestión del riesgo y relaciones laborales en la industria de pasta de celulosa en el Uruguay. *Laboreal*, 15(1). <https://doi.org/10.4000/laboreal.1657>

- Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J., y Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. *Ansiedad y Estrés*, 25(1), 1–6. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003>
- Piura, U. de. (2023). *Salud mental en el trabajo: ¡cuidado con el estrés laboral!* 2 de Enero.
- Pujol-Cols, L. (2018). Autoevaluaciones esenciales y autonomía: un estudio de sus efectos directos e interactivos sobre el entusiasmo laboral en profesionales argentinos. *Estudios Gerenciales*, 361–372. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2839>
- Quijije, R., Vargas, G., Olaya, M., y Cando, N. (2020). Atención del personal de salud en la atención de pacientes con COVID-19. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(106), 96–101. <https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.401>
- Quispe, F., & Riveros, G. (2023). Engagement y estrés laboral en trabajadores del centro de salud de Ascensión, Huancavelica, 2022. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 8(20), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ramírez, J. (2019). El estrés laboral desde una perspectiva relacional. Un modelo interpretativo. *Revista Colombiana de Antropología*, 55(2), 117–147. <https://doi.org/10.22380/2539472X.802>
- Ramos, C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN. *CienciAmérica*, 9(3), 5.
- Red de Servicios de Salud Cusco Sur. (2022). *Información Institucional*.
- Reglamento de Organización y Funciones de La Red de Servicios de Salud Cusco Sur (2006).
- Reyes, M. (2023). 69% de los peruanos busca un trabajo nuevo paralelo a su empleo actual. Business Empresarial. <https://www.businessempresarial.com.pe/69-de-los-peruanos-busca-un-trabajo-nuevo-paralelo-a-su-empleo-actual/>
- Riquelme-Castañeda, J., Meza-Martínez, A., y Carvalho, R. (2022). Liderazgo y autoridad en

- la resolución de problemas complejos: hacia un método de gestión. *Información Tecnológica*, 321–330. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000200321>
- Rojas-Solís, J., Flores-Meza, G., y Cuaya-Itzcoatl, I. (2020). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Rojas, Y. (2023). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. *5 de Mayo*.
- Roldán-Bazurto, M., y Díaz-Macías, T. (2021). Afrontamiento al estrés por teletrabajo en docentes de la Unidad Educativa Emilio Bowen Roggiero. *Revista Científica*, 7, 133–146. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i1.1695>
- Saavedra, F., Delgado, J., y Saldaña, C. (2020). Gestión engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de las instituciones públicas. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 7(2), 185–198. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1484>
- Salgado-Roa, J., y Leria-Dulčić, F. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad y Salud*, 22(1), 06–16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>
- Salvador, P., & Silva, F. (2023). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en el personal asistencial del Hospital de Chancay y SBS "Hidalgo Atoche López" – 2022. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Sandín, B., y Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE) : desarrollo y validación preliminar. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 8(1). <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.8.num.1.2003.3941>
- Schaufeli, W., y Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*.
- Schultz, C., Colet, C., Benetti, E., Tavares, J., Stumm, E., y Treviso, P. (2022). La resiliencia y la reducción del estrés laboral en Enfermería. *Revista Latino-Americana de*

- Enfermagem*, 30. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.5866.3637>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez-Lopez, R., Palomino, G., y Cáseres, J. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198–1208. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2020). *Metodos de recoleccion de datos para una investigación*. 03, 21.
- Torres, R. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de Derecho Procesal Del Trabajo*, 4(4), 55–71. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v4i4.4>
- Undurraga, R., y López, N. (2020). Trayectorias Laborales de Mujeres y Violencia en el Trabajo: Una Cuestión de Género. *Psykhé (Santiago)*, 29(2). <https://doi.org/10.7764/psykhe.29.2.1494>
- Undurraga, R., Simbürger, E., y Mora, C. (2021). Desborde y desazón versus flexibilidad y concentración: Teletrabajo académico y género en tiempos de pandemia. *Polis (Santiago)*, 20(59). <https://doi.org/10.32735/S0718-6568/2021-N59-1594>
- Valera, L., Carrasco, M., López, R., Ramos, P., von, R., Bedregal, P., Florenzano, A., Pérez, I., Olivares, P., Vargas, I., González, X., López, P., Durán, G., Richards, C., y Castro, R. (2020). Orientaciones éticas para la toma de decisiones médicas en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Chile. *Revista Médica de Chile*, 148(3), 393–398. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000300393>
- Vara, H. (2021). *Resiliencia y engagement en el personal de salud de una Microred de Cusco 2021*. Tesis de titulación, Universidad César Vallejo.
- Vargas, A., Gaibor, I., y Rofriguez, M. (2021). Relación entre el Burnout, Engagement, Afrontamiento al estrés y Optimismo en personal de organización no gubernamental. *Imaginario Social*.

- Verdú, R., y Sánchez, C. (2018). Estudio de la relación entre las verbalizaciones motivadoras y el seguimiento de instrucciones en la terapia psicológica. *Clínica Contemporánea*, 9(2), 1–11. <https://doi.org/10.5093/cc2018a11>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Ribeiro, R., y Robazzi, M. (2019). Burnout syndrome, occupational stress and quality of life among nursing workers. *Enfermería Global*, 18(3), 344–376. <https://doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Zamora, Á., Gil, J., y De Besa, M. (2020). Enfoques de aprendizaje y perspectiva temporal: persistencia en estudiantes universitarios. *Educación XXI*, 23(2). <https://doi.org/10.5944/educxx1.25552>

ANEXOS

a) Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
PG: ¿Cuál es el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?	OG: Determinar el nivel de influencia del afrontamiento del estrés sobre el <i>engagement</i> laboral en trabajadores Administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.	HG: El afrontamiento del estrés influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.	Variable independiente: Afrontamiento del estrés Dimensiones: • Búsqueda de apoyo social • Expresión emocional abierta • Religión • Focalizado en la solución del problema • Evitación • Auto focalización negativa • Reevaluación positiva	Tipo: básica Enfoque: cuantitativo Nivel: descriptivo-explicativo Diseño: no experimental Por la prolongación de tiempo: transversal Población: 110 trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur. Muestra: 86 trabajadores administrativos. Muestreo: Muestreo probabilístico
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
PE1: ¿Cuál es el nivel de influencia de la búsqueda de apoyo social sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE2: ¿Cuál es el nivel de influencia de la expresión emocional abierta sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE3: ¿Cuál es el nivel de influencia de la religión sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de	OE1: Determinar el nivel de influencia de la búsqueda de apoyo social sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE2: Determinar el nivel de influencia de la expresión emocional abierta sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE3: Determinar el nivel de influencia de la religión sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la	HE1: La búsqueda de apoyo social influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE2: La expresión emocional abierta influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE3: La religión influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los		

Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE4: ¿Cuál es el nivel de influencia de la focalización en la solución del problema sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE5: ¿Cuál es el nivel de influencia de la evitación sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE6: ¿Cuál es el nivel de influencia de la auto focalización negativa sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024? PE7: ¿Cuál es el nivel de influencia de la reevaluación positiva sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la	Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE4: Determinar el nivel de influencia de la focalización en la solución del problema sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE5: Determinar el nivel de influencia de la evitación sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE6: Determinar el nivel de influencia de la auto focalización negativa sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. OE7: Determinar el nivel de influencia de la reevaluación positiva sobre el <i>engagement</i> laboral en los trabajadores	trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE4: La focalización en la solución del problema influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE5: La evitación influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE6: La auto focalización negativa influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024. HE7: La reevaluación positiva influye alta y significativamente en el <i>engagement</i> laboral de los	Dimensiones: • Vigor • Dedicación • Absorción	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Estadístico: El estadístico a emplearse para las contrastaciones de las hipótesis será la regresión lineal, y se emplea el <i>software</i> SPSS v26 para el procesamiento de datos.
---	--	--	---	--

Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024?	administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.	trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.		
--	--	---	--	--

b) Matriz de Instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N.º ÍTEMS	ÍTEMS
Afrontamiento del estrés	Búsqueda de apoyo social	- Estado emocional - Consejos - Apoyo moral - Orientación - Manifestación de sentimientos	1 – 6	1. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía 2. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema 3. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir 4. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal 5. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema 6. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos
	Expresión emocional abierta	- Mal humor - Falta de respeto - Comportamiento hostil - Agresión - Intolerancia - Desahogó	7 – 12	7. Descargué mi mal humor con los demás 8. Insulté a ciertas personas 9. Me comporté de forma hostil con los demás 10. Agredí a algunas personas 11. Me irrité con alguna gente 12. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos
	Religión	- Asistir a un lugar - Ayuda espiritual - Solución de problema - Fe - Rezar	13 – 18	13. Asistí a la Iglesia 14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.) 15. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionara el problema 16. Tuve fe en que Dios remediara la situación 17. Recé 18. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar

	Focalizado en la solución del problema	• Análisis de causas • Seguimiento de pasos • Plan de acción • Diálogo • Soluciones concretas • Hacer frente al problema	19 – 24	19. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente 20. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema 21. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo 22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema 23. Intenté solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados 24. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas
	Evitación	• Concentración • Actividades • Práctica de deporte • Olvido	25 - 30	25. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas 26. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema 27. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema 28. Procuré no pensar en el problema 29. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema 30. Intenté olvidarme de todo
	Auto focalización negativa	• Resultados malos • Hechos concretos • Causa principal • Incapacidad • Falta de confianza • Resignación	31 – 36	31. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal 32. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas 33. Comprendí que yo fui el principal causante del problema 34. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación 35. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema 36. Me resigné a aceptar las cosas como eran
	Reevaluación positiva	• Aspectos positivos • Descubrimiento de cosas • Comprensión de la realidad • Experimentación • Comprobación	37 – 42	37. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema 38. Intenté sacar algo positivo del problema 39. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás 40. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes 41. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga» 42. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor
<i>Engagement</i> laboral	Vigor	• Niveles de energía • Resiliencia • Voluntad • Invertir esfuerzo • Persistencia	1 – 6	1. En mi trabajo me siento lleno de energía 2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo 3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar 4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo 5. Soy muy persistente en mi trabajo 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando
	Dedicación	• Propósito laboral • Entusiasmo • Inspiración • Orgullo	7 – 11	7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito 8. Estoy entusiasmado con mi trabajo 9. Mi trabajo me inspira 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago 11. Mi trabajo es retador

		• Reto laboral		
	Absorción	• Noción del tiempo • Satisfacción laboral • Concentración • Despegamiento laboral	12 - 17	12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando 13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi 14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo 15. Estoy inmerso en trabajo 16. Me “dejo llevar” por mi trabajo 17. Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

c) Propuesta**I. Datos Informativos**

Institución: Red de Servicios de Salud Cusco Sur

Provincia: Cusco

Distrito: Cusco

Tema: Propuesta para el afrontamiento del estrés laboral en la Red de Servicios de Salud Cusco Sur

II. Justificación

El presente plan se desarrollará con el objetivo de reducir el estrés laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024, fortaleciendo y mejorando el ambiente laboral mediante estrategias que promuevan la motivación, adaptabilidad y compromiso organizacional (engagement laboral).

Este plan está diseñado considerando dimensiones clave del afrontamiento del estrés laboral, como la búsqueda de apoyo social, expresión emocional abierta, religión, focalizado en la solución del problema, evitación, auto focalización negativa y la reevaluación positiva, que afectan de manera significativa a los trabajadores y repercuten en su desempeño y satisfacción laboral. El enfoque principal del plan consiste en proporcionar herramientas prácticas y efectivas a los trabajadores para afrontar el estrés laboral, potenciando su resiliencia y capacidad para manejar situaciones de alta demanda en el ámbito laboral. Se busca que este plan sea un aporte efectivo y viable para la prevención y gestión del estrés laboral, con el propósito de generar un impacto positivo en el compromiso laboral de los trabajadores administrativos. Por lo tanto, el presente plan tiene como finalidad proponer estrategias conjuntas que aborden esta problemática, promoviendo un entorno laboral

saludable y aportando soluciones concretas que incrementen el engagement laboral y mejoren el desempeño general de la organización.

III. Objetivo

- **Objetivo general**

Desarrollar un plan de afrontamiento de estrés para mejorar el engagement laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024.

- **Objetivos específicos**

Al finalizar la implementación del presente plan de afrontamiento del estrés, diseñado para fomentar la motivación y la adaptabilidad, los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur estarán en mejores condiciones para desempeñar sus actividades laborales con mayor compromiso y entusiasmo, fortaleciendo así su bienestar emocional y su nivel de engagement laboral.

IV. Diagnóstico

El diagnóstico sobre el afrontamiento del estrés en la población estudiada muestra que la mayoría (68.60%) tiene un nivel medio de afrontamiento, lo que indica una capacidad moderada para gestionar el estrés, aunque con margen de mejora. Un 19.77% tiene un nivel alto, sugiriendo una adecuada capacidad para manejar el estrés, mientras que un 11.63% se encuentra en un nivel bajo, lo que podría implicar dificultades significativas en la gestión emocional, posiblemente por falta de habilidades, apoyo o estrategias efectivas. Esto resalta la necesidad de fortalecer las capacidades de afrontamiento en la mayoría de los individuos, proporcionando formación y apoyo adicional para mejorar el manejo del estrés.

En cuanto a las dimensiones de afrontamiento, la búsqueda de apoyo social es moderada, con un 58.14% de los encuestados buscando apoyo social en un nivel medio,

aunque un 32.56% tiene un nivel bajo en este aspecto, lo que sugiere una falta de confianza o acceso a redes de apoyo. La expresión emocional abierta es notablemente baja, con un 62.79% de los participantes mostrando dificultades para expresar sus emociones, lo que indica la necesidad de promover un entorno de confianza para mejorar la comunicación emocional. Además, la capacidad para reevaluar positivamente las situaciones estresantes está en un nivel medio (61.63%), lo que indica que, aunque algunos individuos logran ver aspectos positivos en los problemas, aún queda espacio para mejorar la resiliencia frente al estrés.

Programa de Intervención

Dimensión	Actividades	Duración	Recursos/ Espacio	Responsable
Búsqueda de apoyo social	Talleres grupales sobre comunicación efectiva y apoyo mutuo.	2 sesiones (1 hr c/u) por mes	Materiales audiovisuales, sala de reuniones, guía del taller.	Equipo de Gestión de recursos humanos
	Sesiones individuales de orientación psicológica.	Continuo	Psicólogo laboral, espacio privado.	Psicólogo designado.
Expresión emocional abierta	Dinámicas para canalizar emociones de forma constructiva Juegos de Rol: Simular escenarios laborales de alta tensión para practicar respuestas emocionales asertivas.	1 sesión por semana (20 a 30 minutos) antes de iniciar la jornada laboral	Oficina (espacio adecuado) Facilitador	Encargado de área u oficina
Religión	Organización de encuentros de reflexión espiritual (opcional)	1 vez al mes (1 hr)	Espacio adecuado, líder espiritual o facilitador. Música	Facilitador designado
Focalizado en la solución del problema	Capacitación sobre habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones.	4 sesiones (1 hr c/u)	Material educativo, casos prácticos, sala de capacitación.	Especialista en desarrollo organizacional.
Evitación	Organización de actividades deportivas y recreativas semanales.	1 vez por semana (2 hrs)	Espacio deportivo, materiales (pelotas, redes, etc.).	Coordinador de actividades recreativas.
Auto focalización negativa	Talleres sobre autoestima y desarrollo personal para reforzar la confianza. Dinámicas grupales para identificar fortalezas y habilidades personales.	2 sesiones (1 hr c/u) por mes	Psicólogo especializado, sala, material audiovisual.	Psicólogo designado

Reevaluación positiva	- Talleres sobre pensamiento positivo y reestructuración cognitiva. -Ejercicios grupales de reconocimiento de logros y aspectos positivos en el trabajo.	1 vez al mes (1 hr)	Material para dinámicas, facilitador.	Jefatura de área y Recursos Humanos.
Actividades extras para el afrontamiento del estrés.	-Diseñar un programa enfocado en reconocer y valorar los logros y esfuerzos de los colaboradores. -Adicionalmente, organizar encuentros grupales donde los empleados puedan expresar su agradecimiento hacia sus compañeros, fortaleciendo la cohesión y	Continuo integrado en la cultura organizacional	Programa de reconocimiento y gratitud y facilitadores para las sesiones de gratitud.	Equipo de Gestión de recursos humanos
	-Llevar a cabo talleres y sesiones formativas orientadas al desarrollo de habilidades emocionales, como la gestión del estrés, la inteligencia emocional y la resiliencia. -Promover la implementación de técnicas de regulación emocional en el ámbito laboral para mejorar el bienestar y la productividad de los trabajadores.	3 meses aproximadamente	Talleres y materiales de entrenamiento en habilidades emocionales facilitadores con experiencia en psicología emocional	Encargado de Gestión de recursos humanos

d) Instrumentos

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

CAE - Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (Adaptado)

(Sandín y Chorot, 2003)

Edad: _____

Sexo: F () M ()

Modalidad de prestación de servicio: NOMBRADO () CONTRATADO -CAS()

Instrucciones: A continuación, se presentan diferentes maneras de pensar y actuar que las personas suelen usar para enfrentar los problemas o situaciones estresantes que se dan en la vida. Las maneras de enfrentar no son ni buenas ni malas, ni tampoco hay unas mejores o peores que otras. Simplemente algunas personas usan unas maneras más que otras. Para responder debe leer con atención cada una de las maneras de enfrentar y recordar qué tan frecuentemente Ud. la ha usado recientemente cuando ha tenido que lidiar con situaciones de estrés. **Marque con una "X"** el número que mejor refleje el grado en que usó cada una de las maneras de enfrentar el estrés que se mencionan. Aunque este cuestionario a veces se refiere a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no significa que Ud. piense en un solo evento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes experimentados recientemente (aproximadamente durante el último año).

DIMENSIONES	Nº	¿CÓMO SE HA COMPORTADO HABITUALMENTE ANTE SITUACIONES DE ESTRÉS?	ESCALA DE VALORACIÓN					
			0	1	2	3	4	5
			Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
	1	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía						
	2	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema						
	3	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir						
	4	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal						
	5	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema						
	6	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos						
	7	Descargué mi mal humor con los demás						
	8	Insulté a ciertas personas						
	9	Me comporté de forma hostil con los demás						
	10	Agredí a algunas personas						
	11	Me irrité con alguna gente						
	12	Luché y me desahugué expresando mis sentimientos						
	13	Asistí a la Iglesia						
	14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)						
	15	Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionara el problema						
	16	Tuve fe en que Dios remediara la situación						

	17	Recé						
	18	Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar						
	19	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente						
	20	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema						
	21	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo						
	22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema						
	23	Intenté solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados						
	24	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas						
	25	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas						
	26	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema						
	27	Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema						
	28	Practiqué algún deporte para olvidarme del problema						
	29	Procuré no pensar en el problema						
	30	Intenté olvidarme de todo						
	31	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal						
	32	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas						
	33	Comprendí que yo fui el principal causante del problema						
	34	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación						
	35	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema						
	36	Me resigné a aceptar las cosas como eran						
	37	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema						
	38	Intenté sacar algo positivo del problema						
	39	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás						
	40	Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes						
	41	Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga»						
	42	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor						

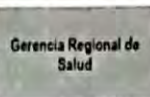
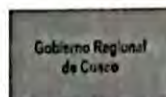
UWES - Encuesta de Bienestar y Trabajo (Adaptado)

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

DIMENSIONES	Nº	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN						
			0	1	2	3	4	5	6
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
Vigor	1	En mi trabajo me siento lleno de energía							
	2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
	3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
	4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo							
	5	Soy muy persistente en mi trabajo							
	6	Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando							
Dedicación	7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
	8	Estoy entusiasmado con mi trabajo							
	9	Mi trabajo me inspira							
	10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
	11	Mi trabajo es retador							
Absorción	12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
	13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí							
	14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
	15	Estoy inmerso en trabajo							
	16	Me “dejo llevar” por mi trabajo							
	17	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo							

¡Muchas gracias por su colaboración!

e) Autorización de la institución



Año del de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho " :
CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERÚ "

Cusco, 22 de Febrero del 2024

CARTA N° 017 - 2024-GR-CUSCO/DERSSCS-D.E./U.P-CCS

Señoritas:

Estefani Quispe Quispe

Cynthia Karen Quispe Aymituma

Estudiantes de la carrera de Administración

ASUNTO : CARTA DE AUTORIZACION

REFERENCIA : Exp. 00974

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y comunicar que visto la solicitud, con ingreso de Exp. N° 0974, presentado por las bachilleres Srta Estefani Quispe Quispe y Cynthia Karen Quispe Aymituma, estudiantes de la carrera de Administración de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco; quienes solicitan autorización para realizar la tesis de Investigación del tema AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL ENGAGEMENT LABORAL en los trabajadores administrativos de la Red de Servicios de Salud Cusco Sur, 2024

Por lo expuesto, se autoriza a las bachilleres en mención realizar el trabajo de Investigación en las áreas administrativas que requiere a partir de la fecha.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresar las muestras de mi estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO SUR

[Firma]

M.C. Gilda Giraldo Alencastre
DIRECTOR EJECUTIVO
CMP: 36839



Central Telefónica 277963 - 278127 - 278129 - 277293
Distrito de San Jerónimo APV. Pícol Orconpugio.
CUSCO - PERÚ

f) Base de datos de la baremación

Baremación de la variable Afrontamiento del estrés

ID	EDAD	SEXO	MODALIDAD	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	D1	D2	D3
1	31	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1
2	36	2	3	1	1	1	0	2	1	2	0	0	0	1	1	2	0	1	3	3	0	6	4	9
3	30	2	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	2	1
4	37	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	0	1	1	2	2	0	1	5	5	1	10	6	14
5	32	2	3	5	4	3	3	4	4	0	0	0	0	1	1	4	4	4	5	4	4	23	2	25
6	27	2	3	4	2	4	4	4	2	1	0	0	0	1	4	2	0	1	4	5	2	20	6	14
7	33	2	3	4	4	3	3	3	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3	3	1	20	2	8
8	56	2	3	2	1	2	3	2	2	1	1	1	0	2	2	4	0	4	5	5	5	12	7	23
9	41	2	3	0	1	3	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	6	2	2
10	27	2	3	4	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	1	1	1	4	3	2	22	24	12
11	46	2	3	1	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	5	5	1	8	1	12
12	48	2	3	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	0	5	1	5
13	31	2	3	2	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	1	7	0	8
14	33	2	3	5	4	4	4	4	5	1	0	0	1	2	3	2	3	5	5	5	5	26	7	25
15	32	2	3	3	2	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	12	3	0
16	40	2	3	5	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	7	4	2
17	60	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	2	1	0	8
18	66	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	5	4	0	5	14
19	58	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	0	1	0	1	1	5	1	5
20	51	2	1	1	2	0	1	1	2	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	1	1	7	3	4
21	26	2	3	1	1	1	2	2	2	0	0	3	0	3	0	2	0	0	0	2	1	9	6	5
22	57	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	2	2	3	3	6	0	14
23	50	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	5	2	1	0	4	9
24	51	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	5	2	1	0	4	9
25	63	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	3	1	2	1	3	3	6	2	13
26	54	1	1	2	1	2	2	2	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	2	3	3	10	4	14

ID	EDAD	SEXO	MODALIDAD	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40	P 41	P 42	V1	D4	D5	D6	D7
1	31	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	2	1	1	0	0	0	1	2	2	4	4	4	4	64	24	15	3	20
2	36	2	3	4	4	3	2	4	3	2	2	1	2	2	1	0	0	1	1	0	1	3	3	2	4	3	2	69	20	10	3	17
3	30	2	3	2	2	2	0	0	0	1	3	2	2	2	3	3	2	2	0	2	3	2	3	4	3	3	2	54	6	13	12	17
4	37	2	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	127	26	30	11	30
5	32	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1	0	1	4	4	5	4	4	5	130	26	23	5	26
6	27	2	3	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	1	1	4	4	5	4	4	5	131	25	26	14	26
7	33	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	4	4	4	3	3	3	90	18	14	7	21
8	56	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	0	0	0	1	0	0	3	3	4	4	2	0	89	17	13	1	16
9	41	2	3	0	2	2	0	0	4	4	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	5	5	5	54	8	9	0	27
10	27	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	139	15	23	21	22
11	46	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	4	96	24	23	7	21
12	48	2	3	4	4	5	3	4	4	1	0	0	0	1	1	0	2	1	1	2	1	3	4	3	3	2	2	62	24	3	7	17
13	31	2	3	4	3	2	2	2	2	1	0	2	1	1	2	0	1	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	54	15	7	9	8
14	33	2	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	0	0	1	0	0	0	0	3	3	3	3	4	3	123	26	19	1	19
15	32	2	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	66	14	14	9	14
16	40	2	3	4	4	3	2	2	2	4	2	0	2	3	3	0	0	2	1	0	0	4	4	0	2	0	0	57	17	14	3	10
17	60	2	1	3	3	2	1	2	1	0	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	2	2	2	0	2	2	39	12	8	0	10
18	66	2	1	2	2	2	0	2	0	0	5	2	2	2	2	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	1	1	52	8	13	2	10
19	58	2	1	4	4	3	3	3	3	1	1	3	2	0	2	1	1	1	2	1	0	1	1	2	1	3	2	56	20	9	6	10
20	51	2	1	4	3	1	2	2	4	2	1	4	4	3	4	1	0	0	1	2	3	2	2	3	2	3	2	69	16	18	7	14
21	26	2	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	4	5	5	76	13	14	6	23
22	57	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	0	0	0	0	2	2	2	4	3	4	72	18	15	2	17
23	50	1	1	5	5	5	4	4	4	0	0	0	3	4	4	0	0	0	0	0	0	4	4	5	3	4	4	75	27	11	0	24
24	51	1	1	4	4	4	3	3	3	0	0	0	2	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3	4	2	3	3	60	21	8	0	18
25	63	1	1	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	0	0	0	0	1	0	2	2	3	3	4	4	68	17	11	1	18
26	54	1	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	87	20	21	6	12
27	62	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	2	2	2	3	44	12	5	3	11

28	65	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3	1	3	3	3	60	18	13	0	16
29	48	1	1	5	5	2	5	5	5	3	5	0	0	4	4	0	0	0	0	1	0	5	5	5	4	5	5	80	27	16	1	29
30	64	1	1	4	4	4	4	5	5	1	1	4	4	1	1	0	0	1	1	2	4	4	4	4	5	4	116	26	12	8	25	
31	58	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	46	8	5	1	3	
32	41	1	1	3	2	1	1	1	3	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	2	2	0	1	0	1	37	11	8	1	6
33	37	1	1	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	1	0	0	0	0	0	0	3	3	2	2	3	0	71	16	12	0	13
34	60	1	1	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	0	0	2	1	2	1	3	4	4	5	3	3	98	27	22	6	22
35	50	1	1	1	0	2	2	1	2	1	0	2	4	1	0	0	2	4	1	2	1	2	0	0	1	3	1	48	8	8	10	7
36	60	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	0	0	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	69	9	10	5	15
37	49	1	1	5	5	2	4	4	4	2	4	0	0	1	1	1	4	0	0	5	0	5	5	5	5	5	5	111	24	8	10	30
38	49	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	96	18	14	13	18
39	45	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	89	17	14	8	14
40	40	1	1	5	5	0	5	5	5	5	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	4	4	99	25	17	0	24
41	33	1	1	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	55	15	0	0	25
42	45	1	1	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	1	3	5	5	0	3	0	0	0	0	5	5	4	4	77	23	23	13	18
43	57	1	1	5	4	4	4	4	4	2	1	0	1	1	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	85	25	5	11	12
44	49	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	0	0	0	0	0	0	3	3	1	3	3	3	61	18	14	0	16
45	55	1	1	3	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	4	4	4	4	76	23	9	4	20
46	43	1	1	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	2	1	3	2	93	13	13	14	13
47	54	1	1	5	4	5	0	4	4	5	2	4	2	5	3	0	0	0	0	0	0	2	4	3	5	4	5	81	22	21	0	23
48	60	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	2	3	3	3	2	54	14	4	2	15
49	48	1	1	4	3	3	2	2	2	4	4	3	1	5	5	4	2	2	1	0	0	5	5	3	5	5	4	106	16	22	9	27
50	48	1	1	5	2	0	4	0	1	2	5	0	0	1	5	2	0	5	5	5	5	2	2	2	4	2	5	88	12	13	22	17
51	32	1	3	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	79	25	10	11	10
52	35	1	3	4	4	5	4	4	4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	80	25	10	11	11
53	30	1	3	1	2	0	0	0	0	3	3	3	3	3	4	1	1	2	3	4	4	2	4	5	4	5	4	70	3	19	15	24
54	45	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	87	20	21	6	12
55	56	2	1	5	5	3	3	4	5	1	3	1	3	5	3	0	1	1	0	0	0	4	4	5	5	1	2	93	25	16	2	21
56	59	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	2	0	1	2	1	2	2	70	16	8	6	8
57	35	2	1	5	5	4	1	1	4	1	4	0	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	2	3	62	20	8	13	14

58	62	2	1	3	2	1	0	1	1	1	2	3	3	1	1	0	1	1	0	1	0	2	3	2	3	4	3	59	8	11	3	17
59	52	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	81	12	12	12	12	
60	63	2	1	3	3	2	2	23	1	3	2	0	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	108	34	13	12	13	
61	52	2	1	3	3	5	3	3	3	4	2	0	0	2	0	0	0	0	2	1	0	2	2	3	2	3	3	70	20	8	3	15
62	69	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	1	2	1	1	0	1	0	0	1	1	2	2	3	2	3	2	77	18	7	3	14
63	59	2	1	3	3	2	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	2	2	2	37	9	2	0	11
64	65	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	59	12	11	8	10
65	60	2	1	1	2	2	2	4	3	0	0	2	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	2	0	33	14	5	1	5
66	61	2	1	1	2	1	2	3	2	1	0	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	0	2	2	45	11	7	5	10
67	41	1	3	4	3	2	1	1	1	1	4	3	3	3	3	0	0	1	0	0	1	3	3	3	2	2	1	64	12	17	2	14
68	34	1	3	4	2	3	2	2	2	1	1	1	0	3	2	1	1	5	2	2	3	3	4	3	2	2	1	98	15	8	14	15
69	32	1	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	0	2	1	0	1	4	5	3	3	4	3	80	23	13	5	22
70	50	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	78	17	17	10	12
71	40	1	3	4	2	1	1	2	3	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	2	2	3	3	75	13	4	0	16
72	47	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	79	15	16	10	15
73	45	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	4	2	1	2	2	5	2	2	5	4	5	5	5	106	14	14	14	26
74	38	1	3	2	1	1	1	1	2	2	4	0	0	3	0	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	60	8	9	14	12
75	34	1	3	4	4	5	3	4	4	0	2	3	2	2	2	0	0	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	80	24	11	9	16
76	36	1	3	5	5	5	5	5	5	2	2	2	1	2	3	0	0	0	0	0	0	4	3	2	3	5	2	74	30	12	0	19
77	56	1	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	2	0	0	1	0	0	0	3	3	2	4	3	3	78	18	24	1	18
78	38	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	6	6	6	6	
79	37	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	4	4	4	4	4	4	73	18	7	1	24
80	29	1	3	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	3	4	0	0	0	1	0	1	4	5	5	3	4	5	122	26	23	2	26
81	30	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	100	18	18	13	12
82	59	1	3	3	3	2	2	3	1	3	2	0	2	3	3	3	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	3	83	14	13	11	13
83	52	1	3	2	1	2	0	1	0	3	3	0	0	3	3	0	0	0	2	3	2	2	1	4	0	0	0	41	6	12	7	7
84	56	1	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	5	5	2	0	0	1	0	0	0	3	3	2	4	3	3	78	18	24	1	18
85	38	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	44	6	6	6	6	
86	29	1	3	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	3	4	0	0	0	1	0	1	4	5	5	3	4	5	122	26	23	2	26

Baremación de la variable Engagement

ID	EDAD	SEXO	MODALIDAD	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	V2	D1	D2	D3
1	31	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	3	2	1	1	1	1	1	37	14	16	7
2	36	2	3	5	4	3	5	5	5	3	3	3	2	2	1	5	3	3	2	1	55	27	13	15
3	30	2	3	2	4	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	4	5	5	3	3	79	26	27	26
4	37	2	3	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	99	35	28	36
5	32	2	3	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	6	5	5	5	86	30	26	30
6	27	2	3	5	6	5	5	6	5	4	5	5	4	3	6	5	4	4	3	2	77	32	21	24
7	33	2	3	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	70	24	23	23
8	56	2	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	3	2	3	3	4	4	64	27	18	19
9	41	2	3	5	6	5	2	5	6	6	5	6	6	6	6	0	1	3	2	1	71	29	29	13
10	27	2	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	68	21	20	27
11	46	2	3	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	6	5	94	33	27	34
12	48	2	3	5	4	5	5	6	5	6	4	5	4	6	4	3	4	5	3	2	76	30	25	21
13	31	2	3	3	3	4	3	3	4	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	44	20	11	13
14	33	2	3	4	5	4	3	5	5	6	5	5	5	5	3	2	3	3	4	3	70	26	26	18
15	32	2	3	4	4	3	4	4	5	6	5	5	6	4	6	6	5	5	5	2	79	24	26	29
16	40	2	3	6	5	3	3	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	4	4	86	28	27	31
17	60	2	1	6	6	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	76	32	23	21
18	66	2	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	99	36	30	33
19	58	2	1	3	3	4	5	5	5	3	4	3	5	5	2	2	3	5	4	4	65	25	20	20
20	51	2	1	3	5	5	6	6	6	3	4	5	4	5	5	2	4	6	5	5	79	31	21	27
21	26	2	3	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	2	1	2	2	2	1	56	24	22	10
22	57	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	1	4	2	1	1	1	2	1	1	37	19	11	7
23	50	1	1	2	3	4	5	6	6	6	3	4	6	6	6	6	6	5	5	5	84	26	25	33
24	51	1	1	2	3	4	5	5	6	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	72	25	20	27
25	63	1	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	52	22	16	14
26	54	1	1	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	62	21	22	19
27	62	1	1	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	1	1	3	2	2	1	52	24	18	10

28	65	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	24	25	30	
29	48	1	1	4	6	6	4	5	5	6	6	6	6	6	4	3	3	2	1	79	30	30	19	
30	64	1	1	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	83	24	25	34	
31	58	1	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	6	5	5	5	5	58	15	12	31	
32	41	1	1	1	5	5	5	6	5	6	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77	27	22	28
33	37	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	64	22	20	22
34	60	1	1	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	57	24	15	18
35	50	1	1	5	6	3	5	6	6	1	1	0	0	1	4	2	1	2	1	2	46	31	3	12
36	60	1	1	3	3	5	5	4	5	2	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	50	25	12	13
37	49	1	1	2	4	3	5	2	6	6	2	2	2	2	6	5	3	5	6	6	67	22	14	31
38	49	1	1	2	2	3	3	4	5	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	51	19	15	17
39	45	1	1	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	82	33	25	24
40	40	1	1	6	5	4	5	6	6	4	4	4	6	4	6	5	1	5	5	2	78	32	22	24
41	33	1	1	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	3	3	65	25	21	19
42	45	1	1	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	3	3	3	2	2	82	35	28	19
43	57	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	52	20	20	12
44	49	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	41	14	15	12
45	55	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	14	15	18
46	43	1	1	3	3	6	6	6	3	3	6	4	3	3	4	4	4	4	5	5	72	27	19	26
47	54	1	1	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	3	4	90	33	29	28
48	60	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	43	15	16	12
49	48	1	1	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	4	89	31	28	30
50	48	1	1	2	3	5	2	3	2	2	3	3	2	1	5	6	6	5	5	2	57	17	11	29
51	32	1	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	1	71	27	25	19
52	35	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	59	21	20	18
53	30	1	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	61	14	20	27
54	45	1	3	6	6	6	5	5	3	3	4	5	5	6	6	3	4	5	2	3	77	31	23	23
55	56	2	1	4	5	4	4	5	4	6	4	4	6	5	4	2	4	4	4	4	73	26	25	22
56	59	2	1	3	3	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	2	3	3	3	1	55	20	20	15
57	35	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	5	5	5	4	61	15	15	31

58	62	2	1	4	3	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	3	4	82	28	27	27
59	52	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85	30	25	30
60	63	2	1	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	19	10	12
61	52	2	1	4	4	4	3	4	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6	3	1	78	25	30	23
62	69	2	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	73	29	22	22
63	59	2	1	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	3	6	5	5	89	33	30	26
64	65	2	1	4	5	6	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5	91	30	28	33
65	60	2	1	6	5	6	5	5	5	6	4	6	6	4	6	5	6	5	4	0	84	32	26	26
66	61	2	1	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	2	66	27	21	18
67	41	1	3	3	3	3	2	4	2	2	2	1	4	2	2	2	1	1	2	2	38	17	11	10
68	34	1	3	5	6	6	2	5	5	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	3	86	29	30	27
69	32	1	3	5	5	5	5	5	6	6	3	4	4	6	6	5	5	5	5	4	84	31	23	30
70	50	1	3	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	100	35	30	35
71	40	1	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3	2	1	44	17	15	12
72	47	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	48	17	13	18
73	45	1	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	2	71	23	24	24
74	38	1	3	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	98	33	30	35
75	34	1	3	6	6	5	3	6	6	5	6	3	4	4	2	3	3	3	3	3	71	32	22	17
76	36	1	3	5	5	4	2	5	5	6	4	5	5	6	4	4	5	5	5	3	78	26	26	26
77	56	1	3	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	96	34	30	32
78	38	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	15	15	18
79	37	1	3	5	6	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	3	3	3	1	71	31	23	17
80	29	1	3	5	6	3	5	6	5	5	4	5	6	6	6	4	3	4	4	4	81	30	26	25
81	30	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	6	5	5	5	5	4	4	70	20	22	28
82	59	1	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	19	10	12
83	52	1	3	2	0	5	5	5	5	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	65	22	13	30
84	56	1	3	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	96	34	30	32
85	38	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	15	15	18
86	29	1	3	5	6	3	5	6	5	5	4	5	6	6	6	4	3	4	4	4	81	30	26	25

AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

Ítems	6	Alto	42	98
Máx	30	Medio	99	155
Mín	0	Bajo	156	210

Rang
inter

Dimensiones

Búsqueda de apoyo social

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

Expresión emocional abierta

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

Religión

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

Focalizado en la solución del problema

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

Evitación

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

Engagement Laboral

Ítems	6	Alto	17	40
Máx	36	Medio	41	64
Mín	0	Bajo	65	86

Dimensión

Vigor

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	36	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	38

Dedicación

Ítems	5	Alto	5	13
Máx	30	Medio	14	22
Mín	0	Bajo	23	31

Absorción

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	36	Medio	17	27

**Autofocalización
negativa**

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

**Reevaluación
positiva**

Ítems	6	Alto	6	16
Máx	30	Medio	17	27
Mín	0	Bajo	28	36

g) Evidencias fotográficas

