

# Universidad Católica de Santa María

## Escuela de Postgrado

### Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos



## **CORRELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT LABORAL Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARIANO MELGAR AREQUIPA, 2019**

Tesis presentada por la Bachiller:  
**Apaza Espinoza, Rosangela**  
Para optar el Grado Académico de:  
**Maestro en Gerencia Social y Recursos  
Humanos**

Asesor:  
**Mgter. Béjar Zea Edwin Víctor**

**Arequipa-Perú**

**2022**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 15 de Septiembre del 2022

**Dictamen: 002924-C-EPG-2022**

Visto el borrador del expediente 002924, presentado por:

**2017011232 - APAZA ESPINOZA ROSANGELA**

Titulado:

**CORRELACIÓN ENTRE ENGAGEMENT LABORAL Y LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD DE MARIANO MELGAR AREQUIPA, 2019**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**1695 - PAJUELO PONCE ELENA ROSSANA**

**DICTAMINADOR**



**5966 - APARICIO MALDONADO NAHUD FREDY**

**DICTAMINADOR**



**6264 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA**

**DICTAMINADOR**

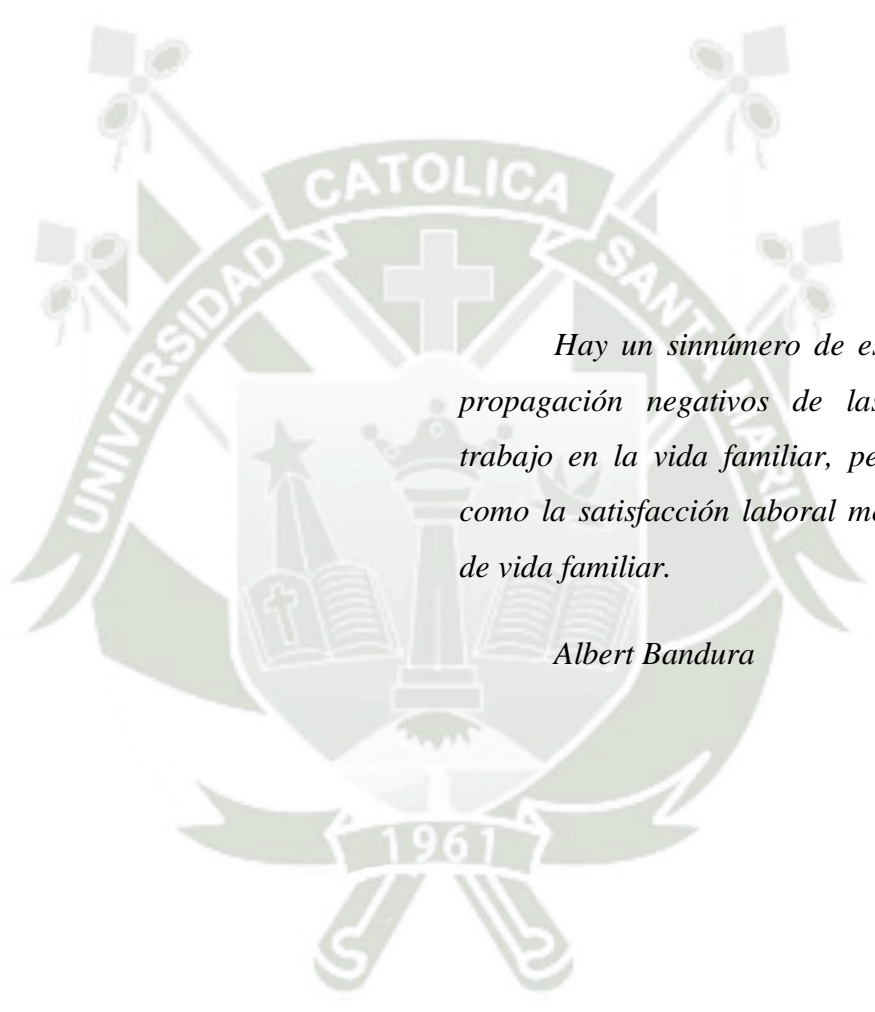


## DEDICATORIA

*Este trabajo de investigación se lo dedico a mi madre e hija por ser mi soporte y motivación para seguir adelante y conseguir todo lo nos proponamos, a todos mis seres queridos que están y que ya no están conmigo cuyas sonrisas y almas llena mi ser..... y ahora ¡VAMOS POR MÁS!*



## EPÍGRAFE



*Hay un sinnúmero de estudios sobre la propagación negativos de las presiones de trabajo en la vida familiar, pero pocos sobre como la satisfacción laboral mejora la calidad de vida familiar.*

*Albert Bandura*

## AGRADECIMIENTOS

*Ante todo agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este momento.*

*A mi madre por ser el pilar que me formo apoyándome incondicionalmente.*

*Agradezco al centro de salud de Mariano Melgar y todo el personal por colaborar con la presente investigación.*



## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**ÍNDICE**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>1 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>5</b>
1.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE ENGAGEMENT .....	5
1.1.1. Engagement .....	5
1.1.2. Engagement frente al síndrome de Burnout .....	7
1.1.3. Dimensiones del engagment.....	9
1.2. CALIDAD DE VIDA LABORAL .....	14
1.2.1. Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional .....	15
1.3. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	23
1.3.1. Internacional .....	23
1.3.2. Nacional.....	24
1.3.3. Local.....	25
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
2.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	26
2.1.1. Campo, Área y Línea de Investigación .....	27
2.2. ANÁLISIS DE VARIABLES .....	28
2.3. INTERROGANTES BÁSICAS .....	29
2.3.1. Interrogante principal.....	29
2.3.2. Interrogantes secundarias .....	29
2.4. TIPO Y NIVEL DEL PROBLEMA .....	29
2.5. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN.....	30

2.5.1. Ficha técnica de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) .....	30
2.5.2. Ficha técnica de Calidad de Vida Profesional (CVP-35).....	31
2.5.3. Cuadro de coherencia .....	33
2.6. CAMPO DE VERIFICACIÓN .....	33
2.6.1. Ubicación espacial.....	33
2.6.2. Ubicación temporal .....	34
2.6.3. Unidades de estudio.....	34
2.7. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
2.7.1. Organización .....	34
2.7.2. Recursos .....	35
2.8. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	35
2.9. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS (ANÁLISIS DE DATOS) .....	36
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>37</b>
3.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DEL UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17).....	37
3.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35) .....	45
3.3. PRUEBA DE NORMALIDAD .....	57
3.4. TABLA CRUZADA .....	59
3.5. PROCEDIMIENTOS CORRELACIONALES.....	61
3.6. DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	63
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>71</b>

## ANEXOS

ANEXO 1: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 2: CUESTIONARIO DEL UTRECHT WORK ENGAGEMENT SCALE (UWES-17)

ANEXO 3: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35 )

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 6: MATRIZ DE DATOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	28
Tabla 2. Cuadro de coherencias.....	33
Tabla 3. Nivel de Vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	37
Tabla 4. Nivel de Dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	39
Tabla 5. Nivel de Adicción al Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	41
Tabla 6. Nivel de Engagement Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	43
Tabla 7. Nivel de Malestar Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	45
Tabla 8. Nivel de Carga de Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	47
Tabla 9. Nivel de Relaciones Laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	49
Tabla 10. Nivel de Motivación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	51
Tabla 11. Nivel de Capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	53
Tabla 12. Nivel de Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	55
Tabla 13. Prueba de Normalidad .....	58
Tabla 14. Tabla cruzada. Engagement Laboral y Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	59
Tabla 15 . Prueba Rho de Spearman .....	61
Tabla 16 . Grado de relación según coeficiente de correlación.....	62

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de Vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	37
Figura 2. Nivel de Dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	39
Figura 3. Nivel de Adicción al trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	41
Figura 4. Nivel de Engagement Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	43
Figura 5. Nivel de Malestar Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	45
Figura 6. Nivel de Carga de Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	47
Figura 7. Nivel de Relaciones Laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	49
Figura 8. Nivel de Motivación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	51
Figura 9. Nivel de Capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	53
Figura 10. Nivel de Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa .....	55
Figura 11. . Engagement Laboral y Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.....	60

## RESUMEN

La investigación se llevó a cabo teniendo como objetivo general determinar si existe relación entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019, la investigación con enfoque cuantitativo fue de tipo campo y correlacional de diseño no experimental efectuada en el personal del Centro de Salud de Mariano Melgar (n=140) de ambos sexos.

Se comprobó la Hipótesis Nula y la alterna para lo cual se aplicó la Utrecht Work Engagement Scale UWES – 17 y el Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35).

La población está constituida por 140 trabajadores del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa utilizando criterios de exclusión e inclusión.

Entre los principales resultados se encontró que el engagement no se relaciona de manera estadísticamente muy significativa, directamente proporcional y fuerte con la calidad de vida mediante la *Prueba Rho de Spearman* aplicado en ambas variables muestra que en ambos casos un valor de Coeficiente de correlación de .054 y un valor de significancia de 0,528.

Se concluye que no existe relación entre ambas variables, teniendo en cuenta que, las dimensiones de la variable engagement laboral; vigor, dedicación y adicción laboral, no se asocian con las dimensiones de la variable calidad de vida laboral; malestar laboral, carga de trabajo, relaciones laborales, motivación y capacitación. Dichos resultados indican que un trabajador con altos niveles de Engagement no precisamente, demuestra buena percepción de la calidad de vida laboral.

En cuanto a los objetivos específicos respecto al Engagement Laboral se encuentra que el nivel de Vigor es del 80.0% promedio y alto, la Dedicación del 78.5% promedio y alto y la Adicción Laboral promedio y alto del 89.3%.

Así mismo los objetivos referentes a la Calidad de Vida Laboral reflejan un nivel de Malestar Laboral del 100% promedio y alto, carga de trabajo del 60.7% promedio, relaciones laborales del 75% promedio, las motivaciones del 94.3% promedio y alto y la capacitación del 77,9% promedio.

**Palabras claves:** Engagement Laboral, calidad de vida laboral, personal de salud, bienestar de personal.



## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between work engagement and quality of work life of the Mariano Melgar Health Center workers in Arequipa during 2019. The research was conducted from a quantitative field approach and carried out in a correlational non-experimental design. Using inclusion and exclusion criteria, 140 individuals of both sexes (n=140) belonging to the staff of the Mariano Melgar Health Center were determined as the sample population.

To test the null and alternative hypotheses, the Utrecht Work Engagement Scale UWES-17 and the Professional Quality of Life Questionnaire (CVP-35) were applied. As a result, it was obtained that, statistically, work engagement and quality of work life do not present a strong and directly proportional significant relationship, since by means of Spearman's Rho Test applied to both variables, a correlation coefficient value of 0.54 and a significance value of 0.528 were obtained in both cases.

It is concluded then that there's no relationship between both variables, taking into account that the dimensions of the work engagement variable: vigor, dedication and work addiction, are not associated with the dimensions of the quality of work life variable: work discomfort, workload, work relationships, motivation and training, which indicates that a worker with high levels of work engagement does not precisely demonstrate a good perception of the quality of work life.

Regarding the specific objectives regarding Work Engagement, it is found that the Vigor level is 80.0% average and high, Dedication is 78.5% average and high, and Work Addiction is average and high 89.3%.

Likewise, the objectives regarding the Quality of Work Life reflect a level of Labor Discomfort of 100% average and high, workload of 60.7% average, labor relations of 75% average, motivations of 94.3% average and high and training. 77.9% average.

**Keywords:** Work engagement, quality of work life, health personnel/health workers, Arequipa.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se ha realizado con el fin de conocer la relación entre engagement laboral y calidad de vida laboral del Centro de Salud de Mariano Melgar ya que se observó actitudes positivas pese a los recursos existentes.

El engagement laboral en la actualidad está tomando importancia, dado que urge la necesidad de generar interés por la prevención de un estado mental positivo satisfactorio que se relaciona con el trabajo y se caracteriza por vigor, dedicación y absorción, es así que muchas empresas requieren a su talento humano comprometido y motivado para lograr los objetivos organizacionales.

El personal se enfrenta a un contexto vulnerable que puede afectar su salud y calidad de vida, de manera específica en el sector asistencial; también se encuentran riesgos inherentes a su profesión por lo que tienen mayor tendencia a sufrir problemas graves de salud (enfermedades infecciosas, cortes con riesgo de contagio, sobrecarga de trabajo en la atención a pacientes, guardias, jornadas extenuantes que impactan a nivel físico y mental, trato conflictivo con pacientes, etc.).

Cuando el personal asistencial se expone de manera prolongada a estas circunstancias sin contar con herramientas necesarias, presentan malestar físico, emocional y social que afecta la percepción subjetiva actual que tienen sobre sí mismos y sobre su salud, generando limitaciones para realizar actividades que la persona considera importante. (Schwartzmann, 2013)

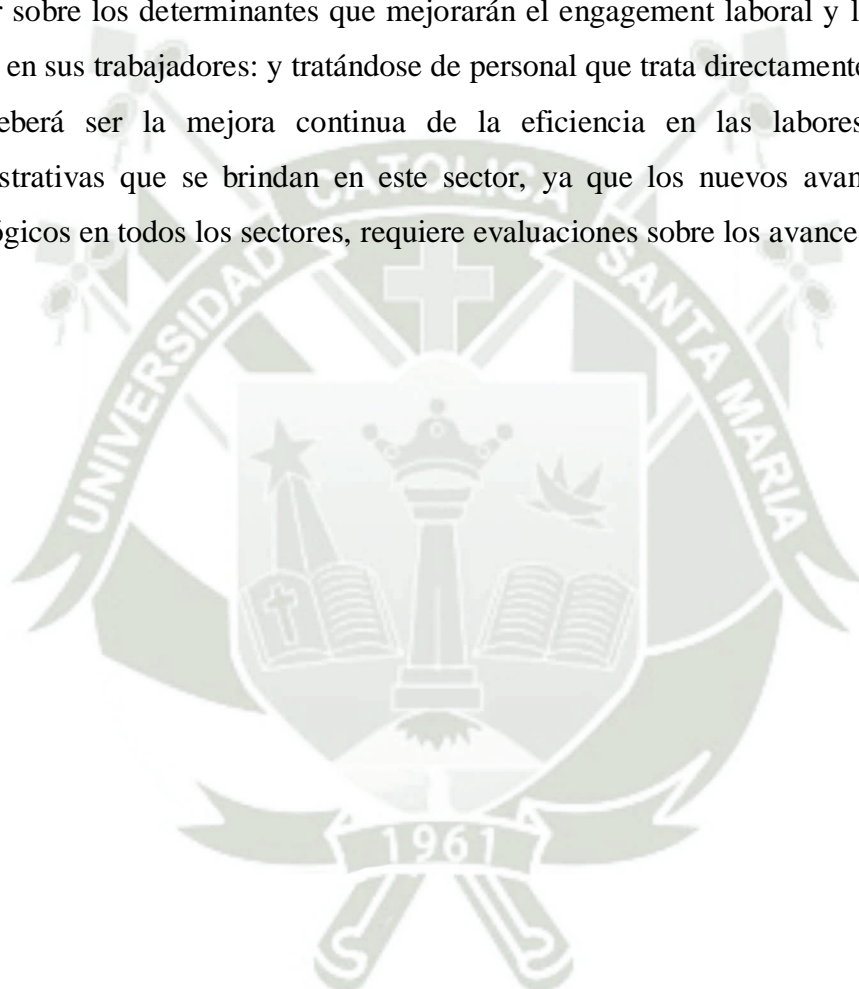
De acuerdo a lo dicho líneas arriba, si un individuo goza de calidad de vida laboral, entonces se muestra comprometido con la empresa evidenciando el engagement del trabajador. Es por tal motivo que la presente investigación es mostrar la relación que existe entre estas variables.

En lo social es relevante porque el personal estatal (servidor público) necesita tener un buena calidad de vida laboral para atender mejor a los usuarios y las instituciones necesitan tomar decisiones para mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

Las personas económicamente activas pasan aproximadamente una tercera parte de su tiempo en el lugar de trabajo. Las condiciones de empleo y de trabajo tienen efectos considerables sobre la equidad en materia de salud. Las buenas condiciones de trabajo

pueden proporcionar protección y posición social, oportunidades de desarrollo personal, y protección contra riesgos físicos y psicosociales. También pueden mejorar las relaciones sociales y la autoestima de los empleados y producir efectos positivos para la salud. (Organización Mundial de la Salud, 2017)

Académicamente; porque los resultados proporcionarán información base para otras investigaciones que otorguen información a la gerencia del Centro de Salud de Mariano Melgar sobre los determinantes que mejorarán el engagement laboral y la calidad de vida laboral en sus trabajadores; y tratándose de personal que trata directamente con personas, el reto deberá ser la mejora continua de la eficiencia en las labores asistenciales y administrativas que se brindan en este sector, ya que los nuevos avances científicos y tecnológicos en todos los sectores, requiere evaluaciones sobre los avances.



## HIPÓTESIS

Considerando que es probable que existan distintos niveles de engagement laboral y de calidad de vida laboral en la muestra estudiada, se plantea la hipótesis siguiente:

**Hipótesis Nula: Ho:** No existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la calidad de Vida Laboral del Personal del Centro de Salud.

**Hipótesis de investigación Hi:** Existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud.

## OBJETIVOS

### 1 Objetivo general

Determinar si existe relación entre el Engagement laboral y la Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019.

### 2 Objetivos específicos

- a) Determinar el vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Engagment Laboral).
- b) Identificar el nivel de dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Engagement Laboral).
- c) Evaluar el nivel de adicción laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Engagement Laboral).
- d) Medir el nivel de malestar laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Calidad de Vida Laboral).
- e) Identificar la carga de trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Calidad de Vida Laboral).

- f) Conocer las relaciones laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Calidad de Vida Laboral).
- g) Identificar las motivaciones del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Calidad de Vida Laboral).
- h) Indagar sobre el nivel de capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa (Calidad de Vida Laboral).



## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

### 1 Marco conceptual

#### 1.1. Conceptualización de engagement

Schaufeli y Bakker (2003) definen el Engagement como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el Engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente” (p. 6).

De otro lado, Maslach y Schaufeli (2000) señalan que el Engagement hace referencia al compromiso de los colaboradores en una empresa, el cual va a generar satisfacción a nivel físico, cognitivo, económico, emocional y social.

Otra definición más reciente es la de Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011), quienes conceptualizan el Engagement como la vinculación psicológica desde la perspectiva positiva de manera directa con el puesto de trabajo dentro de una empresa.

Para efectos del estudio, se considera la definición de la variable engagement de Schaufeli y Bakker, puesto que el instrumento que se utilizará para la medición de la variable tiene su fundamento teórico en los postulados de los autores antes mencionados.

##### 1.1.1. Engagement

La variable Engagement es considerado como un estado psíquico positivo que está relacionado de manera directa con el trabajo, de este modo es caracterizado por el *vigor* en la práctica dentro del trabajo, lugar donde refleja vitalidad elevada, además de energía para el desenvolvimiento diligente de las diversas ocupaciones, al mantener una firmeza conforme a sus actividades llevadas a cabo; en tanto, la *dedicación* se centrada en el modo como el trabajador en cierto manera se encuentra comprometido con las labores que ejecuta, al implicarse no solo con las ocupaciones oportunas del cargo en el trabajo, sino también con el resto de labores que realiza la empresa la que forma parte de sus lineamientos establecidos. La dimensión de *absorción* es caracterizada por la unión y valor que pone el sujeto en sus labores, comportándose y al pensar como si fuera uno solo, al sentir emociones

de animación y a largo plazo su actuación de carácter profesional, con las labores que lleva a cabo (Schaufeli y Bakker, 2003).

Por lo antes aludido, el engagement es lo que promueve el óptimo ejercicio en la empresa al centrarse en el foco, que el capital humano, al mejorar la producción de la empresa, asimismo el bienestar físico y psicológico de cada uno de los trabajadores.

El engagement en cualquier ámbito laboral, va a depender de los recursos que la empresa proporcione a sus trabajadores, al distinguir, facilidades remuneratorias, ascensos a mejores cargos, ambiente cómodo, infraestructura idónea para el desarrollo de las funciones. (Bakker et al., 2011).

Es decir, que el engagement hace referencia a una variable que va a estar influenciada por el contexto, en este caso, por el entorno laboral en específico por las facilidades que proporcione la empresa o los altos mandos de la misma.

Además, para Salanova y Schaufeli (2004) las personas que presentan un óptimo nivel de engagement, su desenvolvimiento en el ámbito de trabajo va a mejorar considerablemente, favoreciendo la praxis acerca de los lineamientos de efectividad, eficiencia y eficacia al enlazarse a plenitud con sus cargos en sus labores, sin que ello represente presión sobre otras labores fuera del contexto laboral, como las áreas familiares, sociedad, desarrollo, etc.

De ello, se puede afirmar que a medida que la variable engagement se presente en niveles adecuados, generará una especie de feedback o retroalimentación (Arias, 2021), al haber recibido los colaboradores las condiciones pertinentes para el desarrollo del engagement, estos podrán rendir mejor en sus puestos de trabajo.

Por su parte, Schaufeli y Bakker (2003) hacen una diferenciación sobre el engagement donde señalan que no se debe hacer una comparación con la felicidad, puesto que es un período que se da en la mente con directriz encaminado al aspecto positivo, sólo en el ámbito de trabajo, al enmarcar lo actual y futuro, no obstante, la felicidad tiene que ver con un sentimiento que se sostiene en el tiempo y más profundo que va a constituirse en todos los aspectos de la persona, es decir, no solamente en el área laboral.

Por tanto, cuando se mide la variable engagement se limita al aspecto laboral, a diferencia del constructo felicidad el cual es medido en más dimensiones y postulados teóricos.

No obstante, Bakker, et al. (2011) indican que el engagement en el contexto laboral va a determinar en el colaborador que aprecie las situaciones de su vida positivamente, es decir, se va a ver favorecido en su estado mental positivo, en la familia, sociedad, académicamente y desarrollo individual, lo cual va a conducir a que su vínculo con la organización sea más estrecho y satisfactorio, al promover sus índices de utilidad lo cual va a determinar en el resto de trabajadores, conformando una práctica para el desempeño grupal.

El hecho de que el constructo engagement este limitado su medición al contexto laboral, no limita que este tenga un impacto en otras áreas de la vida del colaborador, así como éste también se vea influenciado por variables ajenas al contexto laboral.

Por tanto, el engagement dentro de la empresa va a promover que el capital humano mantenga altos niveles de rendimiento, satisfacción laboral, además de compromiso con la organización, que puede ser a corto o largo plazo; asimismo, comportamientos hacia el trabajo en equipo, comportamientos con tendencia hacia el liderazgo individual y grupal, reducción de ausentismo en el trabajo y rotación de personal (Schaufeli y Bakker, 2003).

En conclusión, los niveles adecuados de engagement en los colaboradores va a permitir que estos tengan mejor rendimiento en los puestos de trabajo donde se desempeñan, además de estar satisfechos en su condición de trabajadores. De otro lado, ayuda para que estos puedan desempeñarse mejor en actividades grupales dentro de la organización.

### **1.1.2. Engagement frente al síndrome de Burnout**

Desde hace tiempos atrás los estudiosos se centran en los aspectos negativos que afectan a las organizaciones, una de las variables más estudiadas es el síndrome de Burnout, el cual se conceptualiza como un estado de “alteración emocional que afecta a trabajadores cuyas profesiones demandan de ellos ayuda continua a otras personas o contacto íntimo con exigencias emocionales en la relación, tales como: médicos, enfermeras, psicólogos, maestros, policías, funcionarios de prisiones, asistentes sociales, abogados, etc.” (Aguillón et al., 2015, p. 126).

Además de manera genérica se puede considerar como un síndrome que afecta a todas las personas que están dedicadas a cualquier labor, por lo que se puede afirmar que es de origen laboral, que va a ser caracterizado por un desequilibrio emocional que puede evidenciarse en comportamientos de cansancio, aburrimiento, hostilidad hacia los compañeros de trabajo o el cliente externo, impasividad, etc. Lo cual va a representar un déficit del trabajador en su centro laboral, asimismo en su entorno familiar, social, académico (Aguillón et al., 2015).

Por lo que cabe señalar que en las décadas pasadas los enfoques psicológicos estaban centrados en los problemas, o llamado también modelo psicopatológico, es la razón por la cual el foco de atención para el estudio de las variables de interés desde el aspecto de salud hasta en las organizaciones era el aspecto negativo.

Por el contrario, el engagement tiene una conceptualización contraria, al hacer referencia al estado de bienestar psicológico en sentido positivo en el cargo laboral y ambiente de trabajo; por lo que se centra en el equilibrio emocional del individuo, de modo similar que el síndrome de burnout, pero este va a influir en sentido positivo con un bienestar en diversos aspectos de la vida del sujeto, en especial en el ambiente laboral. (Schaufeli y Bakker, 2003; Bakker, et al., 2011)

Son en las últimas décadas que el estudio de las variables que hacen referencia al aspecto positivo de la conducta humana en su entorno y en específico en las empresas empieza a cobrar relevancia.

Para Aguillón, et al. (2015) el engagement es un constructo que mide indicadores similares, pero de perspectivas distintas es el síndrome de burnout y al comparar con el engagement, se puede decir que son conceptualizaciones psicológicas dentro del contexto organizacional, además su influencia es entendida no solo en el ambiente laboral sino también en otros contextos, ocupacional, afecto, familiar, social, académico y personal.

Por tanto, es de suma importancia estudiar variables como el engagement que evalúa los aspectos positivos del comportamiento de la persona en la organización, lo cual va a repercutir más allá del ámbito laboral.

### 1.1.3. Dimensiones del engagement

#### 1.1.4.1 Vigor

El vigor hace referencia a los altos niveles de energía y resistencia mental que tiene la persona, mientras se encuentra trabajado manteniendo el deseo esforzarse cada vez más en su labor, además el vigor también se puede evidenciar por medio de las acciones que realizan las personas para superar cualquier dificultad en el cumplimiento de sus funciones. Esta es un elemento en el cual se relacionan el comportamiento y la energía. El vigor también se encuentra relacionado con la elevada implicancia del sujeto al trabajo, aunado a ello el vigor se encuentra relacionado a lo emocional. (Davey, 2017)

Para Liébana-Presa et al. (2020), el vigor se encuentra relacionado con los altos niveles de energía en las funciones que desempeñan dentro de la organización, este se evidencia por medio del alto deseo y persistencia de la persona ante las posibles limitantes que se puedan presentar.

El vigor también puede ser descrito como el tiempo y el esfuerzo que la persona dedica al trabajo que realiza, la dedicación es la búsqueda significativa de propósitos que se caracterizan por la relevancia, la honra, la absorción y responder la concentración completa de algunas actividades. (Pérez-Fuentes et al., 2020)

Por consiguiente, el vigor se relaciona con la energía en el trabajo, las ganas de trabajar, permanencia en el trabajo y trabajo sobre adversidad (Davey, 2017).

##### a) Energía en el trabajo

“Lo físico se refiere a la energía física que el sujeto invierte en la ejecución de sus funciones laborales” (Lupano y Waisman, 2019, p.79)

De acuerdo a lo afirmado con el autor, la energía laboral es uno de los componentes del vigor, misma que se puede evidenciar cuando el trabajador se encuentra cumpliendo sus funciones.

Las personas que se relacionan de manera emocional con el trabajo que realizan evidencian altos niveles de energía cuando se encuentran desempeñando sus funciones. Estas

personas se enfrentan a la jornada laboral con energía y se sienten capaces de responder a las exigencias del puesto de trabajo. (Martínez, 2009)

b) Ganas de trabajar

Las personas engagement se conectan de forma energética y efectiva con la labor que realizan, se sienten involucrados con este, por lo que suelen verlo como un reto, mostrando una actitud positiva hacia este, este se presenta por medio de las ganas de ejercer sus funciones de manera satisfactoria. (Carrillo, 2020)

Los trabajadores con alto nivel de engagement tienen una actitud positiva y entusiasta hacia la función que desempeña, y siempre evidencian ganas de trabajar (Portalanza et al., 2017).

c) Permanencia en el trabajo

En trabajador engagement, es un trabajador comprometido con lo que hace y con la organización, el cual intenta alcanzar continuamente sus objetivos que, con el propósito de cuidar su trabajo, es una persona que no trabaja solo por un sueldo, sino que establece un balance entre la recompensa percibida y el éxito de la organización (Esquivel y Valdivia, 2018).

Los trabajadores que evidencian altos índices de engagement, tienen más probabilidades de no aceptar otras ofertas laborales, pues el trabajador permanecerá enfocado en su trabajo y enfocado en el alcance de sus metas personales y en los objetivos de la organización. El trabajador siente que su permanencia dentro de la organización es indispensable para el funcionamiento de la misma (Agurto et al., 2020).

d) Trabajo sobre adversidad

Este se encuentra relacionado con el optimismo, los trabajadores optimistas son persistentes, no sienten temor ni dudas antes cualquier situación adversa, además más ellos esperan alcanzar buenos resultados, aunque la situación parezca difícil (Vicente y Gabari, 2019).

Los trabajadores engagement por lo general evidencia resiliencia, esta es una capacidad desarrollada por las personas que le permite asumir de una mejor manera aquellas situaciones que podrían representar un reto o límite y que por medio del uso de dicha capacidad se pueden sobreponer a la misma. Los trabajadores altamente comprometidos ven la adversidad como un reto y no como un problema (Medina et al., 2020).

#### **1.1.4.2 Dedicación del personal**

La dedicación en el engagement se caracteriza por dar respuesta a los altos niveles de significado en el trabajo, entusiasmo, inspiración, orgullo y las demás tareas realizadas (Liébana-Presa et al., 2018).

Para Davey (2017), la dedicación está asociada a una elevada implicación de la persona para con la función que desempeña, unida a la expresión de sentimientos de desempeño, entusiasmo, inspiración, orgullo de trabajar en la organización y los desafíos laborales que se puedan presentar. Este componente del engagement se considera un componente de características emocionales.

“La dedicación hace referencia a tener un alto nivel de implicancia con el trabajo y una percepción de significancia hacia la labor que este desempeña dentro de la organización” (Villa et al., 2019, p.43)

Por consiguiente, un trabajador dedicado evidencia altos niveles de implicancia con la función desempeñada y la organización, se siente comprometido con lo que realiza.

Finalmente, el componente de engagement dedicación al trabajo se encuentra relacionado con el significado y propósito en el trabajo, entusiasmo en el trabajo y orgullo en el trabajo (Liébana-Presa et al., 2018).

##### **a) Significado y propósito en el trabajo**

El significado en el trabajo está relacionado con el grupo de condiciones que le dan un significado al trabajo como el sentimiento personal de reciprocidad desde lo físico, cognitivo o emocional, la diversidad, la claridad y autonomía para ejecutar de manera creativa las funciones asignadas, y las relaciones interpersonales desarrolladas en el entorno laboral (Valle y Hernández, 2019)

Tener un trabajo se relación con un conjunto de motivaciones, las cuales tiene una analogía con las funciones que realiza la persona en cumplimiento del mismo. Cuando el trabajo tiene significado, ya la persona no lo realiza de manera mecánica, sino que va asumiendo tiempo que le permite realizarlo de manera efectiva, en este también intervienen las relaciones sociales que se desarrollan por medio del mismo, la satisfacción de haber desempeñado sus funciones de manera gratificante, etc. Por lo que el significado del trabajo, no solo se relaciona con la calidad del mismo sino que este significado engloba todo lo que se encuentre asociado al trabajo (Romero, 2017).

#### b) Entusiasmo en el trabajo

Es un estado mental positivo y continuo, asociado con el trabajo. Cuando los trabajadores se encuentran altamente entusiasmados estos son trabajadores activos, siempre toman la iniciativa, generan su propio feedback, tienen elevados niveles de pro actividad, mantienen su confianza en la organización, evidencia autonomía laboral y demuestran mayor nivel de compromiso para con la organización (Hernández, 2016).

El entusiasmo al trabajo se asocia con el trabajo duro, funcional y disfuncional; debido a la cantidad de energía invertida por el trabajador se suele relacionar con la adicción al trabajo. El entusiasmo es el vínculo que establece la persona con la tarea que realiza (Pujol y Arraigada, 2018).

#### c) Orgullo en el trabajo

El orgullo se fundamenta en las relaciones sociales, este es constantemente vulnerable a las expresiones y comportamientos de las personas, unido a las experiencias de vergüenza. El orgullo es una tensión que contiene dos dimensiones, está alerta sobre las características sociales, debió a que se relación con el hecho de que la persona está siendo observado por otros (Vergara, 2009).

El orgullo hace referencia a un nivel adecuado diferencia, seguridad y distancia entre dos personas o entre la persona y otro grupo de sujetos. El sentimiento de orgullo se produce a partir del reconocimiento social favorable a la ejecución de acciones muy parecidas al fortalecimiento de estatus. Esta emoción aparte a la persona de sus relaciones sociales y lo motiva a adoptar comportamientos que lo haga a creador de un trato preferencial (Ariza, 2014).

Por consiguiente, se puede afirmar que el orgullo es un sentimiento de sobre apreciación que tiene la persona hacia algo. Una persona orgullosa con el trabajo que realiza es aquella que realiza su trabajo de la mejor manera posible para que este le sea reconocido por las demás personas que laboran con él.

#### **1.1.4.3 Adicción laboral**

La adicción a trabajo está relacionada con un comportamiento compulsivo que se caracteriza por la tendencia al trabajo compulsivo, que muchas veces puede terminar en una obsesión por el trabajo. Las personas adictas al trabajo, no son capaces de dejar de trabajar, este suele estar pensando constantemente en trabajo aun cuando no se encuentra laborando (Pujol y Arraigada, 2018).

La adicción al trabajo es una necesidad en nivel exagerado e incontrolable de querer trabajar, este trabajo continuo y sin descanso puede interferir en la salud de las personas, la felicidad y las relaciones interpersonales. El desarrollo de dicho problema va depender de las condiciones sociales, personales, laborales, las cuales se interrelacionan en un entorno de trabajo determinado que a su vez se ve influenciado por la adicción. Las personas adictas al trabajo poco a poco van perdiendo la estabilidad emocional y se van tornando adictas al control y al poder, en un intento desmedido por alcanzar la aprobación y el éxito. Son características de la adicción al trabajo la labor continua, voluntaria y compulsiva, de manera tal que la persona no tiene la capacidad de controlar sus rutinas de trabajo y termina por sacar de su vida lo social y las de más actividades interés (Porrás y Parra, 2018).

La adicción al trabajo también puede ser definido como un trastorno psicológico que se evidencia a través de la implicancia excesiva de la persona con labor que desempeña, que luego se desencadena en la pérdida de control, la cual se manifiesta con el paso del tiempo en todos los ámbitos donde se desenvuelven las personas (Botero y Delfino, 2019).

En tal sentido, la adicción al trabajo comprende el trabajo excesivo y trabajo compulsivo (Pujol y Arraigada, 2018).

##### a) Trabajo excesivo

Las personas que trabajan excesivamente son aquellas que siempre le dedican más tiempo al trabajo de lo que se le exige. Para estas personas el trabajo es el punto central de sus vidas, a tal punto que no les dan atención a otras actividades, el principal elemento del

trabajo excesivo es el compromiso irracional, una persona que trabaja excesivamente puede llegar a superar las 50 horas de trabajo semanales (Castañeda, 2010).

El trabajo excesivo se relaciona con las bajas relaciones interpersonales, a las personas con este tipo de adicción les cuesta delegar tareas, el exceso de trabajo hace que caso no inviertan tiempo en otras actividades fuera de las laborales, viéndose afectados todos los ámbitos de su vida (Polo et al., 2016).

#### b) Trabajo compulsivo

Los trabajadores adictos tienen una fuerte motivación interna que se conoce como compulsión involuntaria, esta fuerza es el encargado de orientar su comportamiento, sin que se requiera a presencia de factores como las recompensas, la influencia social o las expectativas personales (Polo et al., 2016).

La persona que presenta un comportamiento compulsivo hacia el trabajo lentamente va perdiendo su estabilidad emocional, transformado este comportamiento en una necesidad de mantener el control y el poder con el propósito de lograr y mantener el éxito, y ser reconocido por los demás. Las personas se sobrecargan compulsivamente de trabajo, lo que hace que se vuelvan incapaz de controlar sus hábitos y rutinas laborales (Porrás y Parra, 2018).

### 1.2. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral es la percepción de los sujetos o grupos que se satisfacen en sus necesidades y no se les obstaculizan situaciones para lograr un estado de bienestar y realización personal. Asimismo, la calidad de vida puede conceptualizarse como bienestar subjetivo, reconociendo que la subjetividad de ésta es una de las claves para la comprensión de su estructura. Como tal la calidad de vida refleja la diferencia, el vacío, entre las esperanzas y expectativas de una persona y su experiencia actual. (Schwartzmann, 2003)

La calidad de vida y el trabajo son concepciones que se han hallado dentro de todas las investigaciones de diversos abordajes que vinculan calidad de vida con el trabajo dándoles diferentes nombres como: la calidad vida profesional, calidad de vida laboral. La calidad de vida laboral de los trabajadores es muy importante porque tiene relación con el rendimiento laboral, la obtención de mejores resultados y una elevada productividad. (Hanzelikova A, 2011)

Asimismo, la calidad de vida laboral se define como un concepto que va más allá de la mera condición física e incluye todos los aspectos de la vida humana, es decir que abarca las funciones físicas, emocionales y sociales. Este término se relaciona con diferentes aspectos de la vida y no solo con enfermedades y tratamientos, sino con el desarrollo de las aspiraciones en todos los órdenes de la vida. (Albanessi, 2010)

Por tanto, la calidad de vida profesional se relaciona con el equilibrio entre las demandas de trabajo y la capacidad percibida para llevar a cabo, a fin de garantizar el pleno desarrollo del ser humano en sus esferas laboral, familiar y personal. (Puello, 2014)

Asimismo, la calidad de vida en el trabajo es importante porque representa el resultado de conjunto de acciones y factores que repercuten en la salud ocupacional, entendida como completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, así como proteger y promover la salud y el bienestar de los trabajadores (Patlán, 2013)

Entre estas condiciones tenemos: relaciones personales, sobrecarga de trabajo, incertidumbre respecto al tratamiento, vulnerabilidad y satisfacción.

### **1.2.1. Dimensiones de la Calidad de Vida Profesional**

#### **1.2.1.1. Malestar en el trabajo**

Las condiciones de trabajo inciden de manera significativa en el bienestar subjetivo y el reconocimiento del trabajo realizado. Las funciones psicológicas que interfieren en una actividad productiva del sistema síquico de la persona que trabaja, se pueden ver altamente conmovidas o perdidas, dependiendo del estilo y las rutinas de trabajo en las que se ve envuelta la personas. El malestar en el trabajo se manifiesta por medio del sufrimiento psíquico de manera prominente o excesivo que puede llegar a desencadenar algunas psicopatologías laborales (Porrás, 2017).

El malestar o sufrimiento laboral de los trabajadores se produce a partir del estrés, el exceso de trabajo, las demandas psicológicas de la labor realizada. Las características que tienen el trabajo y la manera en que estas son percibidas y vividas por los trabajadores, estas a su vez pueden generar bienestar o pueden llegar a transformarse en una fuente de enfermedad (Bordalejo et al., 2017).

El malestar y el dolor se encuentran relacionados, el dolor representa de forma clara el sufrimiento por el cual se encuentra atravesando el trabajador. Con el paso del tiempo el problema laboral se ha resumido en un problema psicológico individual (Llosa et al., 2019).

Por consiguiente, el malestar en el trabajo se encuentra determinado por las demandas del trabajo, daños de la salud, naturaleza del trabajo sanitario y administración del tiempo libre (Porrás, 2017).

a) Demandas del trabajo

En las cuales se incluyen los turnos diversos, principalmente nocturnos, la naturaleza del trabajo que los expone a exposición de diferentes riesgos. Además, las circunstancias presupuestales y políticas originan una sobredemanda de pacientes, cuya atención requiere de mayor tiempo, el cual no se puede cumplir con la proporción de cuidados integrales, oportunos, inseguros, generando frustración en el personal de salud. (Rodríguez, 2010)

La demanda de trabajo comprende una serie de aspectos a los cuales se les llama proceso de deterioro energético y proceso de deterioro motivacional, la demanda de trabajo es la principal causante del agotamiento y de los problemas de salud psicosomáticos. El trabajo demanda lo que se conoce como esfuerzos, haciendo con ello que la persona consuma sus recursos energéticos (Bakker y Demerouti, 2013).

b) Daños a la salud

Constituidos por los propios riesgos laborales que generan accidentes, enfermedades y que afectan su salud. “El término accidentes de trabajo, desde su concepción legislativa, hace referencia a aquellos que se producen bajo una relación laboral asalariada y originan lesiones corporales en el trabajador.” Cuando se mencionan riesgos laborales y daños a la salud, no solo se incluyen aquellos que lo afectan física como psicológicamente y que incluso afecta su vida social condicionando un desempeño deficiente. (Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud, 2013)

Los daños en el trabajo pueden ser enfermedades que la persona va adquiriendo producto de estar en contacto con factores externos, estos pueden ser de tipo químicos, físicos y biológicos, los cuales pueden causar daños continuos en el organismo del trabajador (de Souza et al., 2016).

## c) Naturaleza del trabajo sanitario

En el medio sanitario es frecuente “la falta de oportunidad para el control, el uso de habilidades, monotonía de las tareas, falta de feedback de la propia tarea, y complejidad del trabajo, determinadas muchas veces por la propia naturaleza de la enfermedad, generadora de sufrimiento, motivos de lucha en ámbitos asistenciales.” La atención de salud genera experiencias negativas que se constituyen en un devenir de problemas que afectan la salud del trabajador sanitario de los consultorios externos, programas de salud que se proporcionan en establecimientos de salud. Estas circunstancias generan en el profesional desconcierto, insatisfacción, suma de sentimientos negativos que generan estrés e insatisfacción. (Carvallo, 2003)

Un derecho fundamental de toda persona sin distinción alguna, es la atención de la salud. La salud es la condición indispensable que todo sujeto requiere para el desarrollo de una vida activa y productiva, gozar de una buena salud le permite a la persona, desenvolverse en la sociedad. Los problemas de salud inciden negativamente en la función social de las personas, estas pueden incidir en la aparición de nuevas patologías o influir en las que ya tiene (Macías et al., 2018).

## d) Administración del tiempo libre

Referido al disfrute de la vida en el horario diferente a las actividades laborales, que incluye principalmente el compartir con otras personas, familia, entendidos como: “Planificación del tiempo libre: manera determinada en que el trabajador se programa para disponer de su tiempo libre, si el trabajador lleva trabajo a casa y la forma en que cumple las actividades programadas” otro aspecto importante corresponde al equilibrio entre “trabajo y vida familiar” donde el trabajador tiene la oportunidad de balancear el trabajo y el disfrute de la vida con su familia e incluye aspectos relacionados a la satisfacción de necesidades familiares en cuidados, cumplimiento de funciones, entre otras. (Quintana, 2014)

El tiempo libre cuando se habla de trabajo, surge como un espacio de libertad, de liberación de las responsabilidades y compromisos y todas aquellas situaciones relacionadas con el entorno laboral. Es importante mencionar que la sociedad administra su tiempo en tiempos sociales, estableciendo momentos para cada actividad a realizar, estas actividades pueden ser laborales, la educación, la religión, la familia, el descanso, la recreación, entre otros (Gomes y Elizalde, 2009).

### 1.2.1.2.Carga de trabajo

La carga laboral comprende demandas de tipo cualitativa y cuantitativa, las cualitativas guardan una relación con el trabajo estresante, la presión de trabajo y el trabajo duro. Mientras que las cuantitativas están relacionados con el hacer mucho trabajo en poco tiempo, dificultad de la tarea y el procesamiento de la información (Gil-Monte y García-Juegas, 2008).

La carga de trabajo se encuentra relacionada con la exposición a elevados niveles de estrés producto del exceso de trabajo, dicha carga va incidiendo lentamente en la salud física y mental de las personas. Cuando se produce la sobrecarga de trabajo se da paso a un estado emocional de saturación y de exceso de funciones, que la persona relaciona con la falta de tiempo para realizarla de manera efectiva (Castañeda et al., 2017).

La carga de trabajo, forma parte de uno de los primeros factores que activan el estrés y el síndrome de burnout, esta suele aparecer cuando las personas deben hacer frente a más funciones o tareas con menos tiempo para realizarlas. Por lo que la carga de trabajo se considera un aspecto psicosocial que incide negativamente en el bienestar y la calidad de vida de las personas (Montoya et al., 2019).

En tal sentido, la carga de trabajo es un determinante del estrés de trabajo, la presión del trabajo, disponibilidad de recursos y responsabilidad de trabajo (Castañeda et al., 2017).

#### a) Estrés en el trabajo

El estrés es un tema de interés para los investigadores del ámbito de la salud, debido a que este es visto como una enfermedad de época actual. Para muchos países el estrés considera una enfermedad laboral que se produce a partir de una sobrecarga de los factores cuantitativos del trabajo, el trabajo continuo, trabajos que tienen consecuencias psicosociales, entre otros (Osorio y Cárdenas, 2017).

El estrés laboral es descrito por muchos como un proceso integrado por un conjunto de elementos que fomenta la noción de que el trabajador no se encuentra al nivel de las exigencias diarias propias de la función desempeñada, generando en la persona, sentimientos de ansiedad, temor, frustración y molestia, incidiendo en un bajo desempeño, que de no ser atendido a tiempo puede provocar enfermedades (Veduzco et al., 2018).

#### b) Presión en el trabajo

La presión en el trabajo se relaciona con el cumplimiento de funciones o actividades bajo condiciones hostiles de manera eficaz y eficiente, sin que se cometan as errores que los que comúnmente se cometen. No todas las personas tienen la capacidad de desempeñar sus funciones bajo presión, hay personas que por lo general buscan empleos de menor exigencia esto se debe a que tienen temor de sufrir de estrés (Larico, 2017).

Las presiones laborales son percibidas por las personas cuando la demanda de una situación determinada no se ajusta a sus conocimientos y actitudes, poniendo a prueba y bajo tensión la capacidad de este para dar respuesta a la situación (Carrillo et al., 2018).

#### c) Disponibilidad de recursos

La falta de recursos pueden ser un agente de sobrecarga laboral, la persona puede llegar a sentir frustración al no contar con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones (Gil-Monte y García-Jueas, 2008).

Los recursos son de gran relevancia en el desarrollo de las funciones laborales, es por ello que el personal debe contar con los recursos necesarios que le permitan cumplir de manera óptima con las actividades que desempeña (Castañeda et al., 2017).

#### d) Responsabilidad en el trabajo

La responsabilidad puede ser descrita desde diferentes dimensiones, una de estas dimensiones está relacionada con la cuenta que la persona rinde así mismo. La responsabilidad son las obligaciones a la que una persona debe responder (Izarra-Vielma, 2019).

La responsabilidad es la capacidad que posee toda persona para reconocer y aceptar los efectos o consecuencias, de su actuación o comportamiento deliberado (Sacco, 2007).

### **1.2.1.3.Relaciones laborales**

Por lo general se entiende por relaciones laborales los lazos que se crean en el entorno laboral. Estas hacen referencia a las relaciones determinadas por medio del contrato de

trabajo, en donde quedan determinados los derechos y deberes que son de interés y de conveniencia para las partes (Añez, 2016).

Una relación comprende una analogía que se establece entre dos o más partes de un sistema. En cuanto a las relaciones entre personas, relaciona el establecimiento de interacciones y uniones entre grupos de personas, las cuales se conocen, realizan intercambios, de comunicación y producen acciones o entornos comunes. Las relaciones laborales son los contactos e interconexiones que se producen entre personas y entre estas y la organización donde labora (Rentería y Vesga, 2018).

El termino relaciones laborales surgió como una dimensión de la realidad social, estas consisten en una relación de poder y de intercambio que no son equilibradas, las mismas se producen entre dos actores principales, el capital y el trabajo, los cuales se desarrollan en un ámbito institucional, que es controlado por las normas y lineamientos donde se determinan las condiciones del trabajo (Izquierdo, 2017).

Finalmente, las relaciones laborales se fundamentan en el respeto y la comunicación interpersonal (Añez, 2016).

a) Respeto

La palabra respeto hace referencia a la veneración o acatamiento que una persona le hace a otra, este se encuentra determinado por la consideración y distinción. Este valor le permite a la persona conocer, aceptar, apreciar y obrar las cualidades de otras personas y sus derechos individuales y colectivos (Escámez, 2009).

El respeto permite el desarrollo de una convivencia en armonía. El respeto forma parte de las características de la tolerancia, cuando se habla de respeto se debe hacer referencia a la inferioridad, esta implica un reconocimiento de las personas como objeto de derecho por medio del reconocimiento de los principios morales que rigen la sociedad (Rodríguez-Burgos et al., 2017).

b) Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es un proceso a través del cual dos o más personas intercambian información con el propósito de lograr un objetivo determinado. Esta por lo general se relaciona con la comunicación cara a cara, aunque también se incluye en esta

definición las comunicaciones establecidas a través de los medios digitales (Viñarás et al., 2020).

La comunicación interpersonal se define como la transmisión y recepción de pensamientos, opiniones, creencias, sentimientos y actitudes, a través del uso de uno o varios medios de difusión (García y Flores, 2017).

#### **1.2.1.4.Motivación**

La motivación está relacionada con el comportamiento de las personas, y es una relación que se fundamenta en el comportamiento donde este es el causante de los factores internos y externos donde el deseo y la necesidad producen energía indispensable que impulsa a la persona a ejecutar acciones que lo ayudan con el alcance de sus metas (Peña y Villón, 2018).

La motivación laboral es un estado interno que se activa orientando los pensamientos de las personas y asociándolos con todos esos factores que tienen la capacidad de provocar, mantener y dirigir el comportamiento hacia un fin o propósito que provocan conductas que cambia de intensidad (Marin y Placencia, 2017).

La motivación en el entorno laboral es un proceso que permite orientar, dinamizar y mantener la conducta y actitud de las personas hacia el logro de los objetivos propuestos. Esto es lo que le da el rango de importante que permiten identificar las acciones realizadas por las personas, lo que implica que una adecuada gestión de la misma generando un bienestar general en las personas (Benavides, 2017).

En tal sentido, la motivación comprende identidad laboral y desempeño laboral (Marin y Placencia, 2017).

##### **a) Identidad laboral**

La identidad laboral está relacionada con el concepto que tiene el trabajador con las demás personas y el grupo de actividades que intervienen en la convivencia. La identidad laboral puede describirse a través del mundo intersubjetivo, que es el dialogo continuo, el mundo social que es la manera en que el trabajador ve el mundo social y el universo simbólico relacionada con la valoración cultural, la ética y la lealtad (Valenzuela et al., 2018).

La identidad es el grupo de significado que definen a la persona cuando cumple con una función determinada en el entorno laboral, como miembro de un grupo determinado o afirman rasgos particulares que permiten describirlo como persona única. La identidad se forma de acuerdo a la función que cumple el sujeto en el entorno determinado, siendo las relaciones interpersonales y los entornos de trabajos, los principales elementos para la construcción de la identidad (Moreno-Hurtado et al., 2018).

#### b) Desempeño laboral

El desempeño laboral se puede describir como un proceso mediante el cual se evalúa el cumplimiento de los objetivos estratégicos individuales, que se miden por medio del cumplimiento de las funciones laborales (Bricio et al., 2018).

La medición del desempeño laboral es un elemento fundamental en todas las organizaciones, esta contribuye con el desarrollo del talento humano. La medición del desempeño laboral de los trabajadores se debe realizar de forma periódica y sistemática por medio de la cual se puede conocer el potencial que tiene cada trabajador en el desempeño de sus funciones (Álvarez et al., 2018).

#### **1.2.1.5. Capacitación**

En la actualidad la capacitación de los trabajadores es una acción indispensable para la supervivencia de la organización y su adaptabilidad a las transformaciones que se podrían producir en el entorno. Por medio de la capacitación de sus trabajadores la organización contara con los recursos necesarios que le permitirán transformar su entorno y la permanencia de esta en la sociedad (Salgado-Cruz et al., 2017).

La capacitación debe ser vista como una inversión en los trabajadores, se debe dejar a un lado que la capacitación era una acción costosa. La capacitación viene a ser una respuesta a la escases del personal capacitado, al continuo crecimiento y vertiginoso proceso de las transformaciones organizacionales (Cota y Tivera, 2017).

El proceso de capacitación debe ser planeado y desarrollado de tal forma que permita garantizar la efectividad y que está a su vez guarde una sintonía con la responsabilidad de la organización. La capacitación incide en el funcionamiento de la organización, que deben contar con trabajadores capaces de adaptarse a las transformaciones del entorno (Labrador et al., 2019).

Finalmente, la capacitación comprender la educación continua y el desarrollo profesional (Salgado-Cruz et al., 2017).

a) Educación continua

Es necesario que la organización utilice estrategias de capacitación que pueda garantizar la educación continua en los trabajadores de la organización (Navarrete et al, 2017).

La educación en sí es un proceso continuo que se desarrolla durante toda la vida de la persona, para la cual la persona debe tener una participación activa en todos los ámbitos donde la persona se desenvuelve (Martínez et al., 2017).

b) Desarrollo profesional

En el desarrollo profesional de una persona el trabajo se transforma en un medio indispensable para el crecimiento, esto se debe a que el mismo les otorga independencia económica, sumado a la percepción de utilidad social, autoestima, motivación, desarrollo personal y otros elementos que contribuyen en la adaptabilidad de estos al entorno laboral (Rodríguez, 2017).

El desarrollo profesional consiste en un continuo aprendizaje y una constante actualización y transformación de conocimiento, habilidades e innovación, las cuales les permite desenvolverse de una manera más efectiva en la labor que realiza (Guizado et al., 2019).

### **1.3. Análisis de antecedentes investigativos**

#### **1.3.1. Internacional**

**Paredes (2016)**, en su tesis “Estudio de la relación entre la congruencia de valores y el engagement con el trabajo de las universidades del Cantón de Santo Domingo 2015” para optar al grado de Magister en Gestión de Talento Humano en la Escuela Politécnica Nacional. Como hipótesis planteo: La congruencia de los valores individuales y organizacionales, tienen relación el engagement con el trabajo de Universidades del Cantón Santo Domingo. El objetivo de estudio fue: Determinar la relación entre la congruencia de

valores éticos y el engagement con el trabajo en el personal de las universidades de Cantón Santo Domingo. El estudio permitió concluir lo siguiente: la correlación parcial entre las variables del engagement vigor y dedicación fue de 0,821, vigor/absorción fue de 0.739 y dedicación/absorción 0.664. En cuanto al engagement y la congruencia, el vigor/reconocimiento obtuvieron un índice de correlación de 0.234, vigor/ajuste de 0.396, dedicación/reconocimiento 0.347 y absorción/reconocimiento 0.196. Comprobando así la existencia de un alto índice de correlación entre la congruencia y el engagement.

**Recalde (2016)**, en su tesis “El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro” para optar al título de Maestría en Desarrollo de Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar. La hipótesis planteada fue: En un ambiente de incertidumbre, los recursos laborales son importantes en la generación del engagement de los empleados de la empresa minera Oro. En cuanto al objetivo, se planteó: Elaborar un plan para el fortalecimiento del engagement en los empleados de la empresa minera Oro, considerando el escenario de incertidumbre en que sus operaciones de desenvuelven. El estudio permitió concluir que, el engagement en administrativos fue de 5.14, en gerentes fue de 5.45. En obreros fue de 5.55 y en profesionales técnicos de 5.23. en cuanto a las dimensiones de engagement, el vigor alcanzo un índice de 5.44, dedicación de 5.68 y absorción de 5.10. La medición del engagement en la Compañía “Oro” S.A es positiva, ya que registra una calificación del 5.41, equivalente a nivel alto según el Manual del Cuestionario de Engagement.

### 1.3.2. Nacional

**Candia A., M. & Castro H. C. & Román S. E. (2017)**, realizó un estudio sobre “Relación entre la Satisfacción Laboral y el Engagement en la Intención de Rotar en una Empresa Minera” para optar el grado académico de maestro en la Universidad del Pacífico. La hipótesis fue: Los factores que influyen en la satisfacción laboral y el engagement son la motivación laboral. El objetivo del estudio es analizar los factores de la satisfacción laboral y el *engagement* que impactan en la reducción de la intención de rotar del personal funcionario de una empresa minera. El modelo estructural brindó evidencia empírica de la relación inversa y de manera significativa de dos sus dimensiones de la satisfacción laboral, prestaciones y supervisión, con la variable dependiente intención de rotar de la muestra estudiada. Además, del engagement, solo una su dimensión, vigor, impactaba de manera inversa y significativa en la misma variable. El coeficiente de determinación fue de 0,430,

cifra que supera el valor mínimo aceptado para validar las relaciones causales a nivel exploratorio.

**Montenegro, V. C. (2018)**, realizó un estudio sobre “Engagement, Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Fiscales de la Provincia de Jaén” para optar el grado académico de maestro en la Universidad Cesar Vallejo. La investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén. Concluyéndose que existe relación directa entre estas dos variables. Respecto a la relación entre el engagement y el síndrome de Burnout se halló que al nivel Bueno de “Engagement”, con el 53,3%, le corresponde el nivel Bajo del Síndrome de Burnout; en tal razón, existe relación negativa inversa, indicando que a mayor nivel de engagement menor incidencia del síndrome de Burnout. Al medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se encontró que para el 53,3% de nivel Alta de “satisfacción laboral” le corresponde el nivel Bajo del síndrome de Burnout. Se concluye que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, un alto nivel de satisfacción laboral implica un bajo nivel de síndrome de Burnout.

### 1.3.3. Local

Hurtado (2019), en su tesis “Condiciones laborales y el engagement de los trabajadores del área de ventas de fábrica de Embutidos La Alemana SAC, Arequipa 2019” para optar al grado de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de San Agustín de Arequipa. Estableció como hipótesis: Existe relación estadística significativa entre las Condiciones laborales y el Engagement de los trabajadores del área de ventas de la Fábrica de Embutidos La Alemana SAC. Como objetivo se planteó: Determinar la relación entre las Condiciones laborales y el Engagement de los trabajadores del área de ventas de la Fábrica de Embutidos La Alemana S.A.C., Arequipa, 2019. El estudio permitió concluir: Se comprobó la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas, cuando se tienen buenas condiciones laborales dentro de la organización los niveles de engagement son altos, esto se pudo comprobar por medio de las pruebas inferenciales aplicadas ( $X^2 = 32.468$  con  $p = 0.001$  y el coeficiente  $Tau_c = 0.534$ ).

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Descripción del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2017) en la mayoría de los países, los problemas de salud relacionados con el trabajo ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% de PIB. Los servicios sanitarios básicos para prevenir enfermedades ocupacionales y relacionadas con el trabajo cuestan una media de entre US\$18 y US\$60 (paridad del poder adquisitivo) por trabajador.

Anualmente, 12,2 millones de personas, mayormente de países en desarrollo, mueren en edad laboral a causa de enfermedades no transmisibles.

Las investigaciones han demostrado que las iniciativas en el lugar de trabajo pueden contribuir a reducir el ausentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las empresas en un 26%.

De acuerdo a un estudio de IBM, engagement es “el grado en que los empleados se sienten motivados para contribuir con el éxito de la organización y están dispuestos a aplicar un esfuerzo discrecional para llevar a cabo tareas importantes que permitan el logro de los objetivos de la organización”.

El engagement laboral se produce cuando un empleado siente una conexión emocional con una organización y sus objetivos. Entusiasmo por el trabajo, compromiso, orgullo organizacional, alineación de los empleados con los objetivos de la organización y voluntad de ejercer un esfuerzo discrecional son algunos factores que lo componen.

Cuando hay altos niveles de engagement, los colaboradores se sienten orgullosos y están satisfechos y comprometidos con su organización, a la cual ven como una buena opción de empleo, al grado de recomendarla y defenderla cuando sea necesario.

La calidad de vida laboral se define como las condiciones y ambientes de trabajo favorable que protegen y promueven la satisfacción de los empleados mediante recompensas, seguridad laboral y oportunidad de desarrollo personal. (Lau y May, 2000, p. 218)

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

El asunto de los incentivos es complejo y conflictivo, bien sea como objeto de análisis o como estrategia de intervención. Si, además, se lo vincula con la productividad, aumentan su complejidad y su pertinencia para el desarrollo de los servicios de salud, factor que acarrea sus consecuencias para los trabajadores.

### **2.1.1. Campo, Área y Línea de Investigación**

- a) Campo: Ciencias Administrativas
- b) Área: Gerencial Social y Recursos Humanos
- c) Línea: Recursos Humanos

## 2.2. Análisis de Variables

Tabla 1.

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Sub indicadores</b>
<i>Engagement</i> Laboral	Vigor	Energía en el trabajo Ganas de trabajar Permanencia en el trabajo Trabajo sobre adversidad
	Dedicación del personal	Significado y propósito Entusiasmado en el trabajo Orgulloso del trabajo
	Adicción laboral	Trabajo excesivo Trabajo compulsivo
Calidad de Vida Laboral	Malestar en el trabajo	Demandas del trabajo Daños a la salud Naturaleza del trabajo sanitario Administración del tiempo libre
	Carga de Trabajo	Estrés en el trabajo Presión en el trabajo Disponibilidad de recursos
	Relaciones laborales	Responsabilidad en el trabajo Respeto Comunicación interpersonal
	Motivación	Identidad laboral Desempeño Laboral
	Capacitación	Educación Continua (permanente) Desarrollo profesional

Nota: Los indicadores de medición de la variable engagement laboral están basados en el Escala Utrecht de Engagement en el trabajo en sus siglas UWES-17 de UWES; Schaufeli, Bakker, & Salanova, (2006) con respecto a los indicadores de Calidad de Vida Laboral el cuestionario de calidad de vida profesional (CVP- 35) de Cabezas (1998)

### **2.3. Interrogantes Básicas**

#### **2.3.1. Interrogante principal**

¿Existe relación entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?

#### **2.3.2. Interrogantes secundarias**

- a) ¿Cómo es el vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- b) ¿Cuál es el nivel de dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- c) ¿Cuál es el nivel de adicción laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- d) ¿Cuál es el nivel de malestar laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- e) ¿Cómo es la carga de trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- f) ¿Cómo son las relaciones laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- g) ¿Cómo son las motivaciones del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?
- h) ¿Cuál es el nivel de capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa?

### **2.4. Tipo y Nivel del Problema**

- Tipo: De campo
- Nivel: Correlacional

## 2.5. Técnicas, Instrumentos y materiales de Verificación

### Técnica

Para la primera variable la técnica es la encuesta.

Para la segunda variable la técnica es la encuesta.

### Instrumento

Para la primera variable el instrumento es el cuestionario.

Para la segunda variable el instrumento es el cuestionario.

### 2.5.1. Ficha técnica de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

- **Autor:** Schaufeli, Bakker, & Salanova
- **Año:** 2006
- **Año:** 2017
- **Estructura:** 17 ítems
- **Confiabilidad:** coeficiente alpha de Cronbach 0,92
- **Validez:** Bakker & Schaufeli (2001), realizaron un estudio de “Engagement en el trabajo como un fenómeno colectivo” en el cual demostraron que el engagement es contagioso, esto es, puede pasarse de uno a otro compañero y viceversa . En américa latina destaca el estudio de Muller, R. G. & Perez, V. C. E. & Ramirez, F. L. (2012) que realizaron acerca de la “Estructura factorial y Consistencia Interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) entre trabajadores sanitarios de Chile” el cual evidencia que la escala UWES-17, considerando la estructura factorial, presenta adecuadas propiedades psicométricas para ser utilizadas en trabajadores sanitarios chilenos, lo que apoya su uso para investigar este fenómeno laboral asimismo Fernandez, M. G. I (2018) en el estudio “ Engagement y Desempeño Docente en el Instituto de Educación Tecnológico Privado Red Avansys” para optar el grado académico de Maestro evidencio que la dedicación la cual hace referencias a aspectos de carácter motivacional, y estaría en relación con aspectos vocacionales de la profesión estudiada y que a mayor edad mayor puntaje en la dimensión vigor.

Estos estudios demuestran la validez del instrumento.

- **Duración:** de 5 a 10 minutos.
- **Ámbito:** Personal del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa.
- **Codificación:** Los ítems se califican con siete alternativas de respuesta dentro de una escala Likert que varía de 0, nunca, a 6, siempre.
- **Puntuación:** El cuestionario está dividido en 3 dimensiones:
  - ✓ Vigor: Conformado por los ítems 1, 2 ,3 ,4 ,5 ,6.
  - ✓ Dedicación: Formado por 7, 8, 9, 10, 11.
  - ✓ Adicción al trabajo: Conformados por los ítems 12, 13, 14, 15, 16, 17.
- **Calificación:**
  - ✓ Muy bajo: < 1.93
  - ✓ Bajo: 1.94 - 3.06
  - ✓ Promedio: 3.07 – 4.66
  - ✓ Alto: 4.67 – 5.53
  - ✓ Muy alto: > 5.54

### 2.5.2. Ficha técnica de Calidad de Vida Profesional(CVP-35)

- **Autor:** Anónimo (s.f.)
- **Año:** 1998
- **Confiabilidad:** Alpha de Cronbach >0.7 para los factores y 0.81 para la puntuación global.
- **Validez :** Martín (2003) realizo un estudio de “Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)” y encontró que mantiene sus propiedades métricas en entornos diferentes y puedeser propuesto como elemento de medida y comparación de la calidad de vida profesional en atención primaria, en Latinoamérica fue utilizada en diferentes estudios destacando el de Figueroa (2014) y acerca de la “Percepción de la Calidad de Vida Profesional en Docentes de la Carrera de Odontología de la Universidad Finis Terrae” el cual determino la motivación intrínseca. Existen espacios de mejora, especialmente en la dimensión apoyo directivo y carga de trabajo asimismo en nuestro país fue utilizado en la investigación de Urbina (2013) de “Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Profesional de las enfermeras del

Hospital Regional Docente de Trujillo.2009” el cual concluye que las dimensiones con un nivel bueno de calida de vida profesional son la motivación intrínseca y la capacidad de realizar el trabajo y las de bajo nivel, la carga de trabajo percibido.

Estos estudios demuestran la validez del instrumento.

- **Tipo de preguntas:** Cerradas
- **Estructura:** 35 ítems.
- **Duración:** 15 minutos.
- **Ámbito:** Personal del Centro de Salud Mariano Melgar, Arequipa.
- **Codificación:** Escala del 1 al 4 tipo likert, a la que superponen como ayuda las categorías nada, algo, bastante, mucho. Hay preguntas positivas y negativas. Los ítems de las dimensiones incomodidad derivada del trabajo, carga de trabajo son inversamente negativos: nada (4), Algo (3), Bastante (2), Mucho (1) y las demás dimensiones son inversamente positivas : Nada (1), algo (2), bastante (3) y mucho (3).
- **Puntuación:** Medida multifuncional de la calidad de vida profesional que hacen referencia a la percepción que tiene el trabajador de las condiciones de su puesto de trabajo se consideró 5 dimensiones.
  - ✓ Malestar en el trabajo: ítems 17,18,19,24,33, 3,4,5,10,14,20,22,28,30,34.
  - ✓ Carga de trabajo percibida: ítems 1,6,7,8,25, 21,23, 29, 31.
  - ✓ Relaciones Laborales: ítems 11, 12, 35.
  - ✓ Motivación: 2, 9, 13, 32.
  - ✓ Capacitación: 15, 16, 26, 27.

Además existe un ítem específico sobre calidad global en el trabajo.

- **Calificación:**
  - ✓ Nivel bueno de calidad de vida profesional: 89 a 140.
  - ✓ Nivel regular de calidad de vida profesional: 62 a 88.
  - ✓ Nivel malo de calidad de vida profesional: 35 a 61.

### 2.5.3. Cuadro de coherencia

Tabla 2.

*Cuadro de coherencias*

Variable	Indicadores	Sub indicadores	Técnicas e instrumento	Ítems	Escala
Engagement Laboral	Vigor	Energía en el trabajo Ganas de trabajar Permanencia en el trabajo	Encuesta - Cuestionario de Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)	1, 2, 3, 4, 5, 6	Ordinal
	Dedicación del personal	Trabajo sobre adversidad Significado y propósito Entusiasmado en el trabajo		7, 8, 9, 10, 11	
	Adicción al trabajo	Orgulloso del trabajo Trabajo excesivo Trabajo compulsivo		12, 13, 14, 15, 16, 17.	
	<i>Calidad de Vida Laboral</i>	<i>Incomodidad laboral</i>		<i>Demandas del trabajo</i> <i>Daños a la salud</i> <i>Naturaleza del trabajo sanitario</i> <i>Administración del tiempo libre</i>	
	<i>Carga de Trabajo</i>	<i>Estrés en el trabajo</i> <i>Presión en el trabajo</i> <i>Disponibilidad de recursos</i> <i>Responsabilidad en el trabajo</i>	1, 6, 7, 8, 25, 21, 23, 29, 31		
	<i>Relaciones laborales</i>	<i>Respeto</i> <i>Comunicación interpersonal</i>	11, 12, 35		
	<i>Motivación</i>	<i>Identidad laboral</i> <i>Desempeño Laboral</i>	2, 9, 13, 32		
	<i>Capacitación</i>	<i>Educación Continua (permanente)</i> <i>Desarrollo profesional</i>	15, 16, 26, 27		

Nota: Detalles de las variables y sus instrumentos de medición

## 2.6. Campo de verificación

### 2.6.1. Ubicación espacial

El estudio será realizado en el Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, el mismo que está ubicado en la calle, Ica 304, en el Distrito de Mariano Melgar, en la Provincia

y Departamento de Arequipa. Centro de Salud de Mariano Melgar, presta atención de salud a la población urbana en un primer nivel asistencial sanitario.

### 2.6.2. Ubicación temporal

La investigación se realizará durante el periodo enero a diciembre del año 2019.

### 2.6.3. Unidades de estudio

#### 2.6.3.1. Universo

La población está constituida por 140 trabajadores del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa.

#### 2.6.3.2. Muestra

Para hallar la muestra se utiliza el método no probabilístico o dirigido, es decir se toma en cuenta la población al 100%, es decir los 140 trabajadores.

#### Criterios de inclusión:

- Para la presente investigación sólo se tomará en cuenta a trabajadores del Centro de Salud Mariano Melgar de Arequipa.
- Personal del establecimiento con la condición laboral de **nombrado o contratado**.
- Personal que haya laborado al menos durante un año calendario y en forma continúa.
- Personal que se encuentre en buen estado de salud, físico y mental.

#### Criterios de exclusión:

- Personal de vacaciones y de licencia.
- Personal que no acepte participar en la investigación.

### 2.7. Estrategias de recolección de datos

#### 2.7.1. Organización

- Coordinación: Para la ejecución de este trabajo se solicitará permiso por escrito al Director del Centro de Salud Mariano Melgar y se coordinará con los jefes de cada área.

- Selección: Una vez fijado la fecha y hora se procederá a la recolección de datos según cronograma establecido.
- Ejecución: El proceso de la recolección de datos se realizará al personal del Centro de Salud Mariano Melgar.

### 2.7.2. Recursos

- Humanos: Estudio realizado por la investigadora.
- Materiales: Materiales de escritorio y materiales tecnológicos.
- Financieros: Financiado íntegramente por la investigadora.

### 2.8. Validación de instrumentos

Para el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006).

Esta escala ha sido escogida debido a que desde su introducción en 1990, ha sido constantemente validada encontrando relación con el síndrome de burnout, la adicción al trabajo, la identificación de causas y consecuencias del engagement tanto en la salud como el bienestar del trabajador.

En el presente estudio se utilizó la versión del instrumento validada en el Perú por Urbina (2013) quien utilizó la prueba estadística de correlación inter-ítem de Pearson, con coeficiente de Crombach 0.87 y por Daniel Pérez-Zapata (2013) el cual mostro adecuadas propiedades psicométricas, presentando fiabilidades que oscilan entre 0.79 y 0.84 para cada una de las dimensiones, y un alfa de Cronbach de 0.89 para la escala total.

El cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35) ha sido utilizado y validado por García Sánchez (1993), Cabezas (1998), Martín Jesús (2004). La consistencia interna encontrada por el autor para la validación es de 0.81 para la puntuación global. El CVP-35 consta de 35 ítems o eventos calificados en una escala del 1 al 10, donde 1 es la menor frecuencia o intensidad y 10 es la mayor frecuencia o intensidad con que se presentan los eventos, y esto permite la evaluación en una escala ordinal que va de deficiente hasta excelente, de esta forma fue posible calificar la percepción de las tres dimensiones de Calidad de vida profesional, que son el apoyo directo, los recursos psicológicos y organizaciones, las demandas de trabajo, y la pregunta referente a Calidad de Vida Profesional que no se agrupa bajo ninguna dimensión.

## 2.9. Criterios para el manejo de resultados (Análisis de Datos)

Una vez obtenido los resultados de la encuestas a los trabajadores se procederá a ordenar, contabilizar, sistematizar y transferir los datos al Software Excel 2016; se elaborara las tablas de distribución para luego insertarlas en el Software Word 2016 en el que se realizara la interpretación y análisis respectivo.

En relación a las técnicas de procesamiento de datos se procedió de acuerdo al diseño metodológico descriptivo y el procesamiento estadístico inferencial a través de prueba de normalidad de datos, tabla cruzada y la prueba de contrastación de las hipótesis.



## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados del Cuestionario del Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

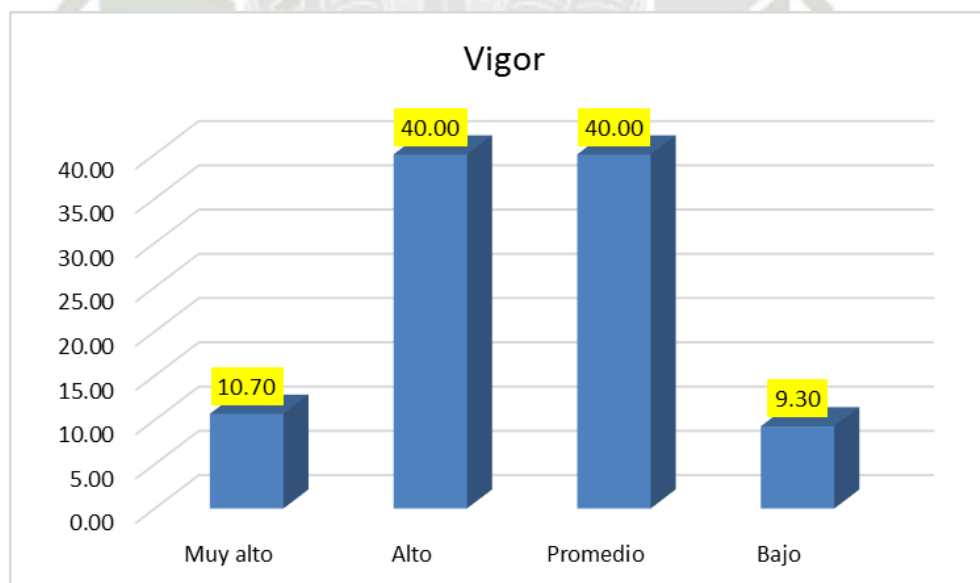
**Tabla 3.**

*Nivel de Vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	Fi	%
Muy alto	15	10.7
Alto	56	40.0
Promedio	56	40.0
Bajo	13	9.3
Muy bajo	0	0.0
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 1. Nivel de Vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación.** En la Tabla 3 y Figura 1 muestran que el 40.0% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan alto y promedio nivel en la dimensión de Vigor, seguido del 10.7% del personal con un nivel muy alto, mientras que el 9.3% presentan un nivel bajo.

De los resultados se infiere que, el 80.0% tienen un nivel de vigor promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores se sienten llenos de energía, son capaces de trabajar durante periodos extensos en la misma actividad, se consideran fuerte y vigoroso en el trabajo, incluso cuando las cosas no van bien, continúan trabajando.

Por consiguiente, el vigor se relaciona con la energía en el trabajo, las ganas de trabajar, permanencia en el trabajo y trabajo sobre adversidad (Davey, 2017).



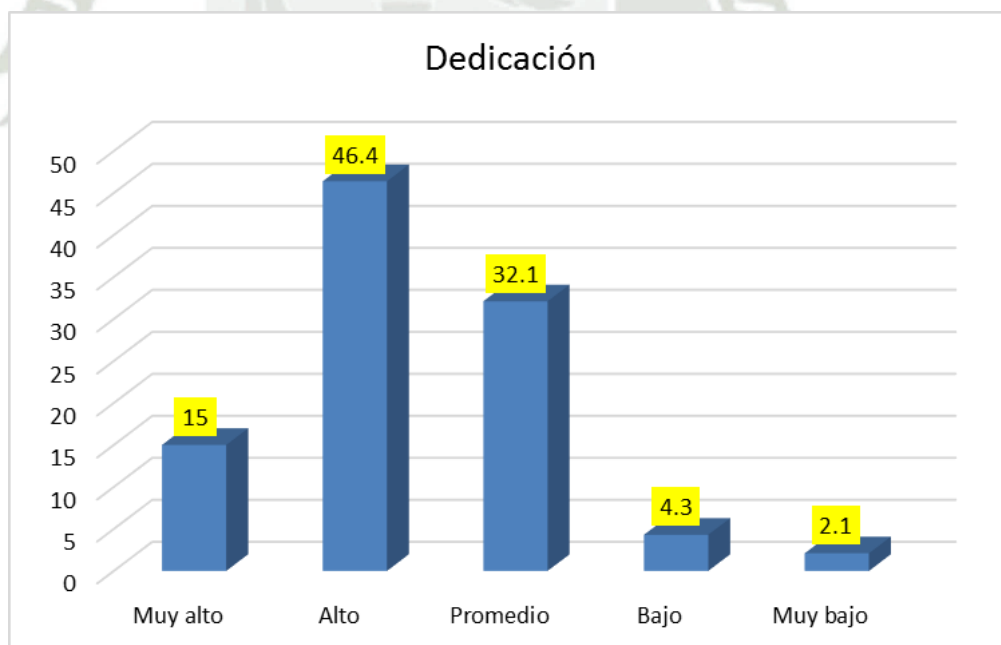
**Tabla 4.**

*Nivel de Dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	Fi	%
Muy alto	21	15.0
Alto	65	46.4
Promedio	45	32.1
Bajo	6	4.3
Muy bajo	3	2.1
Total	140	100,0

**Fuente: Matriz de datos**

*Figura 2. Nivel de Dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente: Tabla 4**

**Interpretación.** En la Tabla 4 y Figura 2 muestran que el 46.4% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan alto nivel en la dimensión de Dedicación, seguido el 32.1% del personal con un nivel promedio, mientras que el 15% presentan un nivel muy alto y el 4.3% un nivel bajo.

De los resultados se establece que, el 78.5% tienen un nivel de Dedicación promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores sienten que trabajo está lleno de significado y propósito, orgullosos del trabajo que hacen y que el trabajo es retador.

La dedicación al trabajo se encuentra relacionado con el significado y propósito en el trabajo, entusiasmo en el trabajo y orgullo en el trabajo (Liébana-Presa et al., 2018).

El sentimiento de orgullo se produce a partir del reconocimiento social favorable a la ejecución de acciones muy parecidas al fortalecimiento de estatus. Esta emoción aparte a la persona de sus relaciones sociales y lo motiva a adoptar comportamientos que lo haga a creador de un trato preferencial (Ariza, 2014).

Por consiguiente, se puede afirmar que una persona orgullosa con el trabajo que realiza es aquella que realiza su trabajo de la mejor manera posible para que este le sea reconocido por las demás personas que laboran con él. Es decir un trabajador reconocido elevara su nivel de dedicación (Engagement laboral).

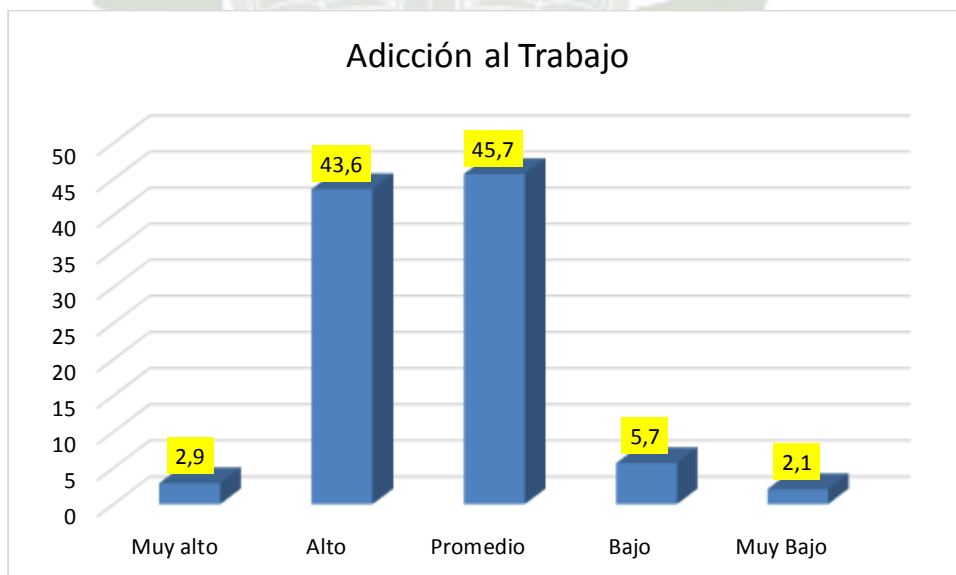
**Tabla 5.**

*Nivel de Adicción al Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	f <sub>i</sub>	%
Muy alto	4	2.9
Alto	61	43.6
Promedio	64	45.7
Bajo	8	5.7
Muy bajo	3	2.1
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 3. Nivel de Adicción al Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

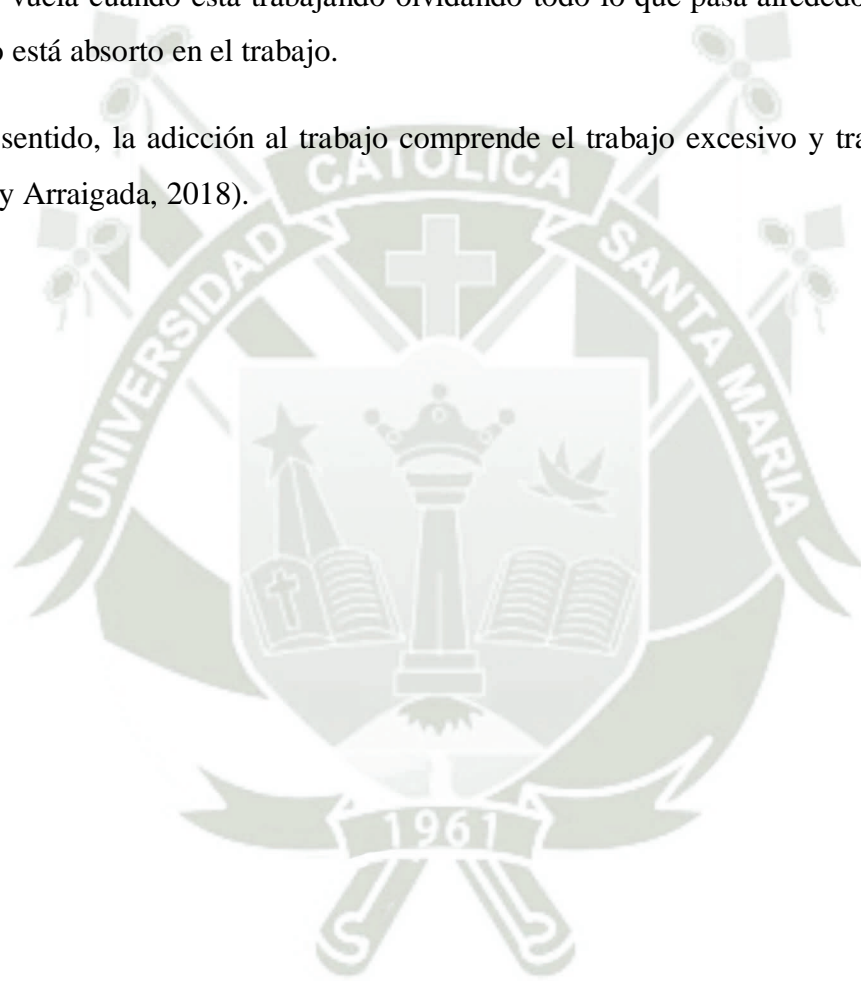


**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación.** En la Tabla 5 y Figura 3 muestran que el 45,7% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión de Adicción al Trabajo, seguido del 43,6% del personal con un nivel alto, mientras que el 5,7% presentan un nivel bajo y el 5,7% un nivel bajo.

De los resultados se establece que, el 89,3% tienen un nivel de Adicción al Trabajo promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores perciben que el tiempo vuela cuando está trabajando olvidando todo lo que pasa alrededor de él, y es feliz cuando está absorto en el trabajo.

En tal sentido, la adicción al trabajo comprende el trabajo excesivo y trabajo compulsivo (Pujol y Arraigada, 2018).



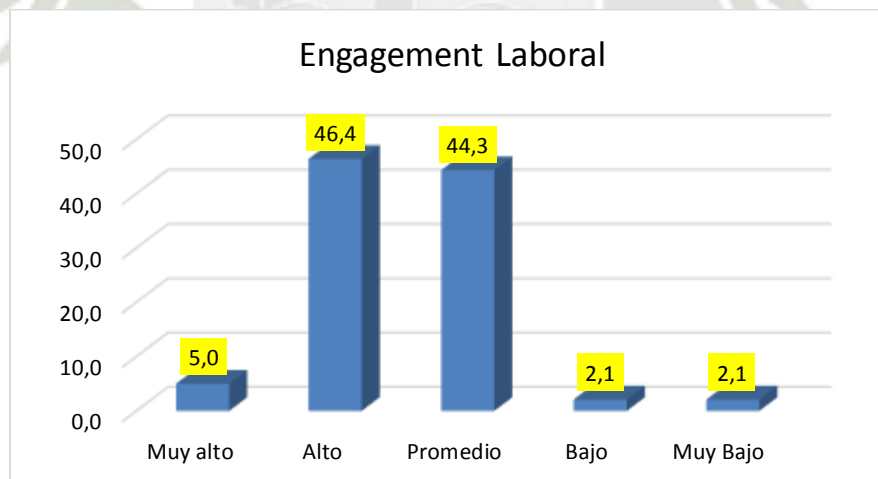
**Tabla 6.**

*Nivel del Engagement Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	fi	%
Muy alto	7	5.0
Alto	65	46.4
Promedio	62	44.3
Bajo	3	2.1
Muy bajo	3	2.1
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 4. Nivel del Engagement Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación.** En la Tabla 6 y Figura 4 muestran que el 46,4% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un alto nivel de Engagement Laboral, seguido del 44,3% del personal con un nivel promedio, mientras que el 5,0% presentan un nivel muy alto y el 2,1% un nivel bajo y muy bajo.

De los resultados se establece que, el 90.7% tienen un nivel de Engagement promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores perciben un estado mental positivo relacionado al trabajo el cual genera satisfacción a nivel físico, cognitivo, económico, emocional y social el cual es definido por Schaufeli y Bakker (2003).



### 3.2. Resultados del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

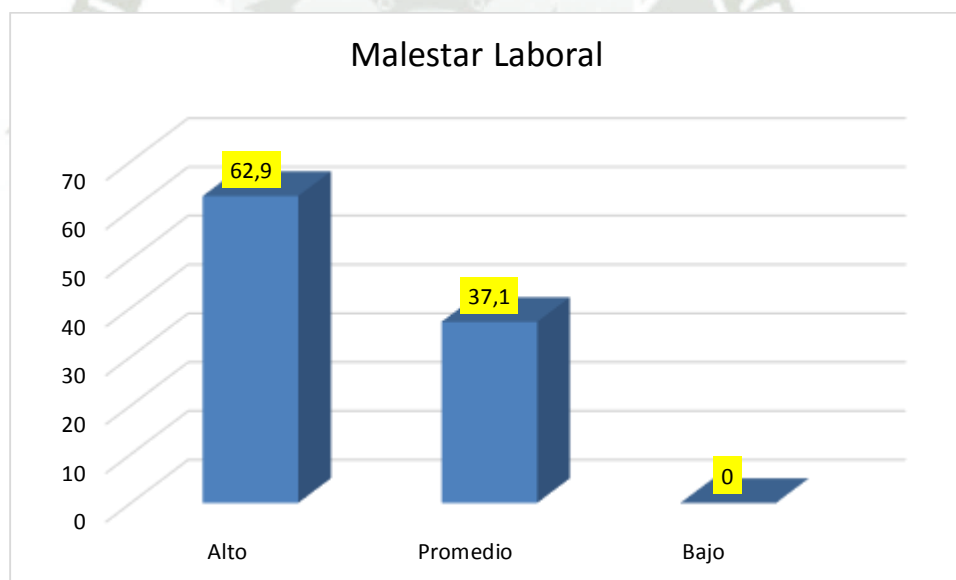
**Tabla 7.**

*Nivel de Malestar Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	fi	%
Alto	88	62,9
Promedio	52	37,1
Bajo	0	0,0
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

Figura 5. Nivel de Malestar Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa



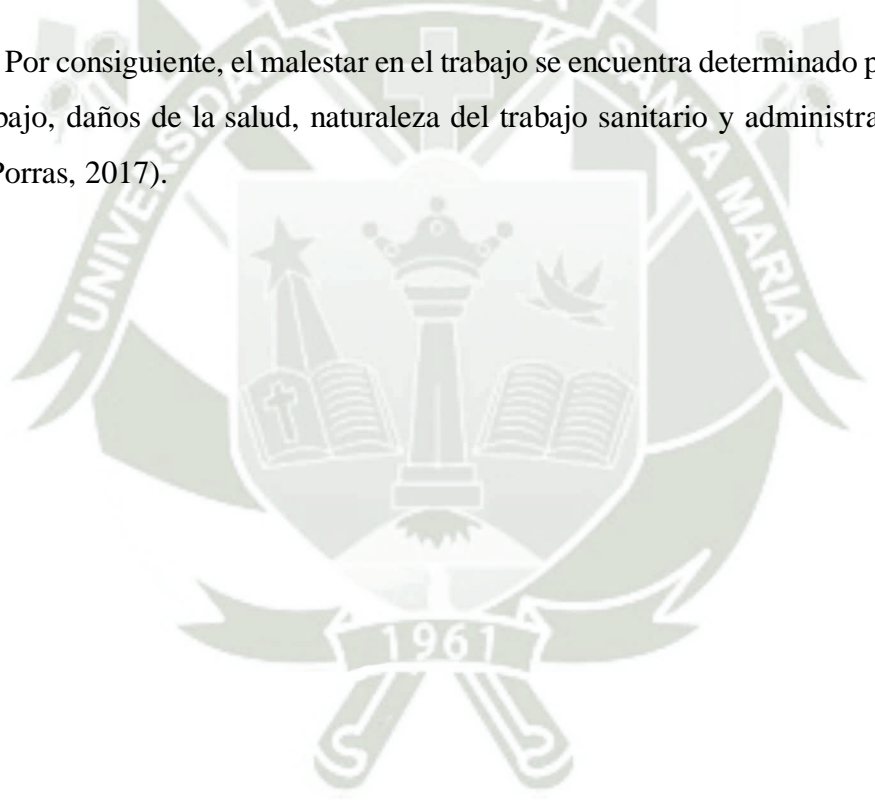
**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación.** En la Tabla 7 y Figura 5 muestran que el 62,9% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un alto nivel de Calidad de Vida Laboral en la dimensión de Malestar Laboral, seguido el 37,1% del personal con un nivel promedio, mientras que el 0% presentan un nivel bajo.

De los resultados se deduce que, el 100% tiene un nivel de Malestar Laboral promedio y alto, de acuerdo a lo observado en el estudio, la mayoría de trabajadores sienten que existen conflictos entre compañeros trabajo, que les falta tiempo para su vida personal e incomodidad física en el trabajo así como interrupciones molestas y consecuencias negativas para su salud.

El malestar o sufrimiento laboral de los trabajadores se produce a partir del estrés, el exceso de trabajo, las demandas psicológicas de la labor realizada. Las características que tienen el trabajo y la manera en que estas son percibidas y vividas por los trabajadores, estas a su vez pueden generar bienestar o pueden llegar a transformarse en una fuente de enfermedad (Bordalejo et al., 2017).

Por consiguiente, el malestar en el trabajo se encuentra determinado por las demandas del trabajo, daños de la salud, naturaleza del trabajo sanitario y administración del tiempo libre (Porrás, 2017).



**Tabla 8.**

*Nivel de Carga de Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	Fi	%
Alto	7	5,0
Promedio	85	60,7
Bajo	48	34,3
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 6. Nivel de Carga de Trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación.** En la Tabla 8 y Figura 6 muestran que el 60,7% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión Carga de Trabajo, seguido del 34,3% del personal con un nivel bajo, mientras que el 5% presentan un nivel alto.

De los resultados se precisa que, el 60.7% tiene un nivel de Carga de Trabajo promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores sienten prisas y agobios por falta de tiempo para hacer su trabajo y por la cantidad de labor que tienen. El 34,3% tiene un nivel bajo lo cual indica estrés laboral y presión recibida para mantener la cantidad y calidad de trabajo.



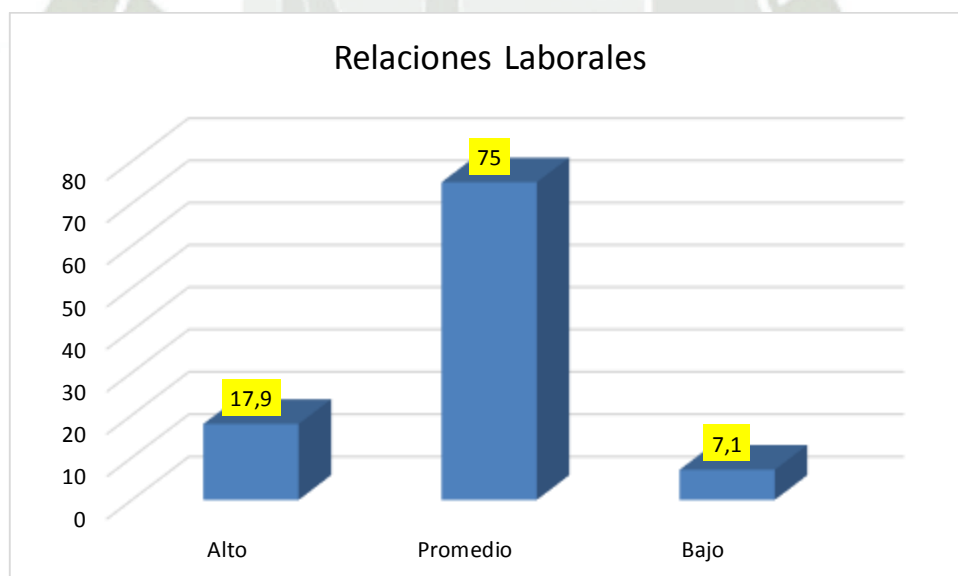
**Tabla 9.**

*Nivel de Relaciones Laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	Fi	%
Alto	25	17,9
Promedio	105	75,0
Bajo	10	7,1
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 7. Nivel de Relaciones Laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación.** En la Tabla 9 y Figura 7 muestran que el 75% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión Relaciones Laborales, seguido del 17,9% del personal con un nivel alto, mientras que el 7,1% presentan un nivel bajo.

De los resultados se precisa que, el 75% tiene un nivel de Relaciones Laborales promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben la comunicación fluida y con tolerancia. El 17,9% tiene un nivel alto lo cual indica que sienten que las relaciones laborales existe la comunicación interpersonal con respeto y armonía.



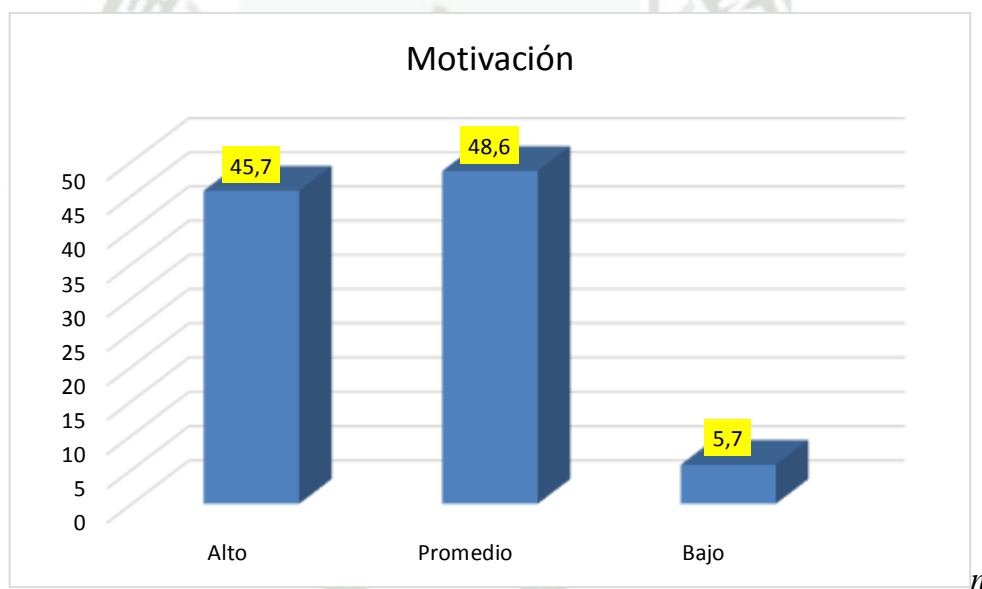
**Tabla 10.**

*Nivel de Motivación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	fi	%
Alto	64	45,7
Promedio	68	48,6
Bajo	8	5,7
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 8. Nivel de Motivación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación.** En la Tabla 10 y Figura 8 muestra que el 48,6% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión Motivación, seguido del 45,7% del personal con un nivel alto, mientras que el 5,7% presentan un nivel bajo.

De los resultados se deduce que, el 94.3% tiene un nivel de Motivación promedio y alto, de acuerdo a lo observado en el estudio, la mayoría de trabajadores sienten satisfacción con el tipo de trabajo, motivación, ganas de ser creativo y orgullo de su trabajo.



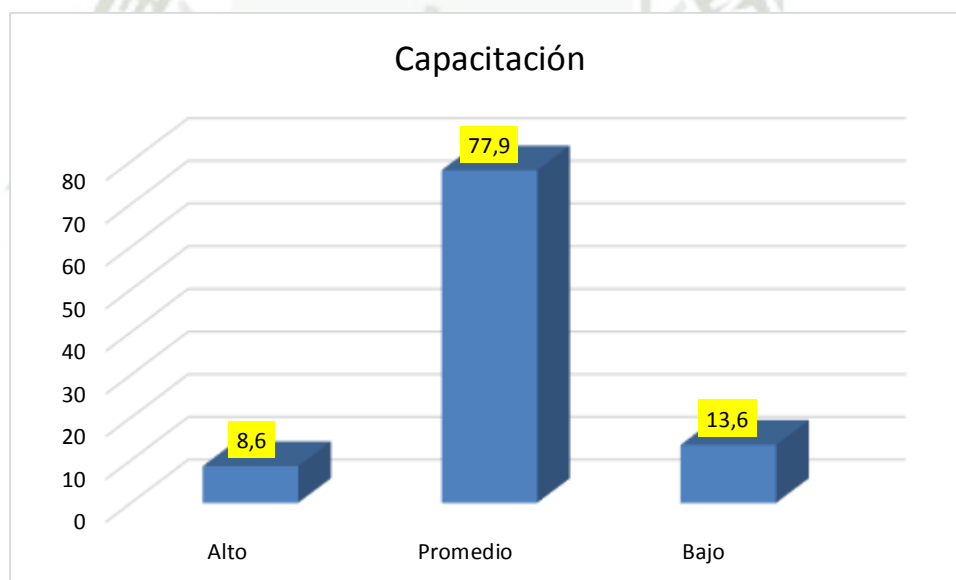
**Tabla 11.**

*Nivel de Capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	fi	%
Alto	12	8,6
Promedio	109	77,9
Bajo	19	13,6
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 9. Nivel de Capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación.** En la Tabla 11 y Figura 9 muestra que el 77,9% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión Capacitación para realizar el trabajo, seguido del 13,6% del personal con un nivel bajo, mientras que el 8,6% presentan un nivel alto.

De los resultados se precisa que, el 77,9% tiene un nivel de Capacitación para realizar el trabajo promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben que están capacitados para hacer su trabajo actual. El 13,6% tiene un nivel bajo lo cual indica que sienten que reciben poca información de los resultados de su trabajo.



**Tabla 12.**

*Nivel de Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

	fi	%
Alto	19	13,6
Promedio	118	84,3
Bajo	3	2,1
Total	140	100,0

**Fuente:** Matriz de datos

*Figura 10. Nivel de Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*



**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación.** En la Tabla 12 y Figura 10 muestran que el 84,3% del personal del Centro de Salud Mariano Melgar presentan un nivel promedio en la dimensión Capacitación para realizar el trabajo, seguido del 13,6% del personal con un nivel alto, mientras que el 2,6% presentan un nivel bajo.

De los resultados se precisa que, el 84,3% tiene un nivel de Calidad de Vida Laboral promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben que la institución satisface en promedio sus necesidades personal es decir cumplen en algo sus expectativas. El 13,6% tiene un nivel alto lo cual indica que sienten un estado de bienestar y realización y esto repercutirá en la salud ocupacional entendida como completo estado bienestar físico, mental y social en relación al trabajo.



### 3.3. Prueba de Normalidad

En consideración que Shapiro-Wilk, se utiliza cuando la muestra es menor a 50 y Kolmogorov-Smirnov se utiliza cuando la muestra es mayor a 50, se trabajará con la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, teniendo en cuenta que la muestra es de 140 personas.

#### Metodología empleada:

Para la determinación del estadígrafo a utilizar para la prueba de contrastación de hipótesis se aplicó la siguiente Metodología:

- Se previó la prueba de normalidad.
- Se estableció los valores de significancia (sig.), para el resultado a obtener.
- Se establecieron el siguiente condicionante siendo estas las siguientes:  
  
Ho: Si el Valor  $p \leq \alpha$ : entonces los datos no siguen una distribución normal.  
  
H1: Si el Valor  $p > \alpha$ : entonces los datos siguen una distribución normal.
- Se decidió tomar en cuenta “Tabla de Coeficientes para la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.
- Procesados los datos, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Hipótesis Nula:** Ho: No existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la calidad de Vida Laboral del Personal del Centro de Salud.

**Hipótesis de investigación Hi:** Existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud

**Tabla 13.***Prueba de normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement Laboral	.314	140	.000	.824	140	.000
Calidad de Vida Laboral	.443	140	.000	.575	140	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación.** La tabla 13 presenta resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov. Donde el valor Sig. = 000 < 0.05, indica que la distribución de los puntajes de las variables Engagement Laboral y calidad de vida Laboral difieren de una distribución normal. Por esta razón se escogió la prueba no paramétrica con el coeficiente Rho de Spearman.

### 3.4. Tabla Cruzada

**Tabla 14.**

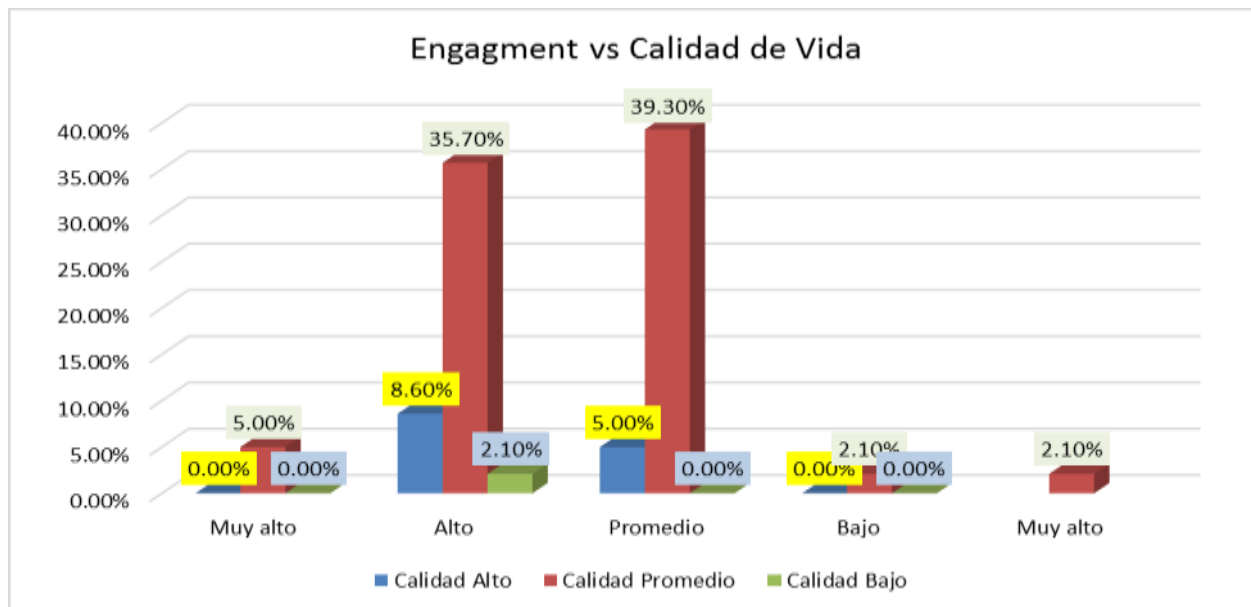
*Tabla cruzada.*

*Engagement Laboral y Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa*

		Calidad			Total	
		Alto	Promedio	Bajo		
Engagement	Muy alto	fi	0	7	0	7
		%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%
Alto	Alto	fi	12	50	3	65
		%	8.6%	35.7%	2.1%	46.4%
Promedio	Promedio	fi	7	55	0	62
		%	5.0%	39.3%	0.0%	44.3%
Bajo	Bajo	fi	0	3	0	3
		%	0.0%	2.1%	0.0%	2.1%
Muy bajo	Muy bajo	fi	0	3	0	3
		%	0.0%	2.1%	0.0%	2.1%
Total		fi	19	118	3	140
		%	13.6%	84.3%	2.1%	100.0%

**Fuente:** Matriz de datos

Figura 11. Engagement Laboral y Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa



**Interpretación.** En la tabla 14 y Figura 11 muestra que los resultados obtenidos de la dos variables del estudio, en el cual se observa que ningún resultado es predominante, por tal razón no existe asociación entre los resultados de las variables.

### 3.5.Procedimientos Correlacionales

**Tabla 15.**

*Prueba Rho de Spearman*

		<b>Correlaciones</b>		
			Engagement	Calidad de Vida
Rho de Spearman	Engagement11	Coefficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,528
		N	140	140
	Calidad de Vida	Coefficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,528	.
		N	140	140

#### **Planteamiento de hipótesis**

**Hipótesis Nula:**  $H_0$ : No existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la calidad de Vida Laboral del Personal del Centro de Salud.

**Hipótesis de investigación  $H_i$ :** Existe relación significativa entre el engagment laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud.

**a) Nivel de significancia o riesgo**

$$\alpha=0,05.$$

**b) Cálculo del estadístico de prueba**

$$r_a= 0.054$$

$$P\text{-valor}_{\text{mínimo}}= 0.528 \quad (\text{Nivel de significancia o riesgo hallado})$$

c) **Decisión estadística**

Puesto que el p valor calculado es mayor que el nivel de significancia o riesgo (0,05), en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula.

Para interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala:

**Tabla 16.**

*Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>Valor</b>	<b>Interpretación</b>
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,75	Correlación negativa considerable
-0,50	Correlación negativa media
-0,25	Correlación negativa débil
-0,10	Correlación negativa muy débil
0.00	Correlación nula (No existe correlación alguna entre las variables)
0,10	Correlación positiva muy débil
0,25	Correlación positiva débil
0,50	Correlación positiva media
0,75	Correlación positiva considerable
0,90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Estas interpretaciones son relativas, pero concuerdan con diversos autores (Hernandez-Sampieri et.al., 2014)

**Interpretación.** En la tabla 15 se puede observar los resultados de correlación entre el Engagement Laboral y la Calidad de Vida Laboral, con un valor de Coeficiente de correlación de .054.

El coeficiente de correlación es mínimo como se aprecia en la Tabla 16 por lo que apoyado del nivel de significancia se puede afirmar que no existe un grado adecuado en el coeficiente para aseverar la correlación de variables.

Por lo tanto se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación significativa entre el Engagement laboral y la Calidad de vida laboral.

### 3.6. Discusión y Análisis de los Resultados

El propósito principal de la presente investigación, fue determinar la correlación entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del centro de salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019.

Los resultados obtenidos mediante medios estadísticos se determina que no existe relación significativa entre el Engagment Laboral y la Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud según percepción del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar, en la tabla 15 se puede observar la *Prueba Rho de Spearman* aplicado en ambas variables muestra que en ambos casos un valor de Coeficiente de correlación de .054 y un valor de significancia de 0,528, motivo por el cual se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación significativa entre el Engagement laboral y la Calidad de vida laboral.

Lo que refleja es que un trabajador con altos niveles de Engagement no precisamente, demuestra buena percepción de la calidad de vida laboral. Eso no estaría de acuerdo con el estudio de Xantopoulou, Bakker, Demeroutti y Shaufeli (Bakker, Rodríguez-Muñoz y Derks, 2012) quienes argumentan que los empleados con altos niveles de engagement son los más activos en la modificación de sus condiciones de trabajo.

Hasta el momento de esta investigación no se han encontrado estudios similares de carácter cuantitativo y a nivel de investigación documental de carácter cualitativa **Moreno, A.M & Velásquez, A.M (2018)**, realizaron un estudio sobre “El engagement: un constructo que promueve la calidad de vida en las organizaciones”, artículo científico. Universidad de La Sabana. Concluye que el engagement es un elemento clave del proceso motivacional, donde los recursos personales y laborales son los impulsores, así como las demandas laborales son las impulsadoras del “burnout”. En este sentido, se expone la responsabilidad del área de gestión humana de las organizaciones en la creación de programas de evaluación e intervención que busquen promover el “engagement” y alcanzar o aumentar la productividad organizacional.

En lo que respecta al primer objetivo específico de determinar el Vigor del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 3 y Figura 1 muestra que el 80.0% tienen un nivel de vigor promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores se

sienten llenos de energía, son capaces de trabajar durante periodos extensos en la misma actividad y son resilientes.

De acuerdo al segundo objetivo específico identificar el nivel de Dedicación del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 4 y Figura 2, el 78.5% tienen un nivel de Dedicación promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores sienten que trabajo está lleno de significado y propósito, orgullosos del trabajo que hacen y que el trabajo es retador.

La dedicación al trabajo se encuentra relacionado con el significado y propósito en el trabajo, entusiasmo en el trabajo y orgullo en el trabajo (Liébana-Presa et al., 2018).

El sentimiento de orgullo se produce a partir del reconocimiento social favorable a la ejecución de acciones muy parecidas al fortalecimiento de estatus. Esta emoción aparte a la persona de sus relaciones sociales y lo motiva a adoptar comportamientos que lo haga a creador de un trato preferencial (Ariza, 2014).

Por consiguiente, se puede afirmar que una persona orgullosa con el trabajo que realiza es aquella que realiza su trabajo de la mejor manera posible para que este le sea reconocido por las demás personas que laboran con él así mismo se elevara de esta forma la dedicación (engagement laboral).

En relación al tercer objetivo específico de evaluar el grado de Adicción Laboral del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 5 y Figura 3 el 89.3% tienen un nivel de Adicción Laboral promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores perciben que el tiempo vuela cuando está trabajando olvidando todo lo que pasa alrededor de él, y es feliz cuando está absorto en el trabajo.

En tal sentido, la adicción al trabajo comprende el trabajo excesivo y trabajo compulsivo (Pujol y Arraigada, 2018).

Las personas que trabajan excesivamente son aquellas que siempre le dedican más tiempo al trabajo de lo que se le exige, a tal punto que no les dan atención a otras actividades, el principal elemento del trabajo excesivo es el compromiso irracional, una persona que trabaja excesivamente puede llegar a superar las 50 horas de trabajo semanales (Castañeda, 2010).

El trabajo excesivo se relaciona con **las bajas relaciones interpersonales**, a las personas con este tipo de adicción les cuesta delegar tareas, el exceso de trabajo hace que caso no inviertan tiempo en otras actividades fuera de las laborales, viéndose afectados todos los ámbitos de su vida (Polo et al., 2016).

La persona que presenta un comportamiento compulsivo hacia el trabajo lentamente va perdiendo su estabilidad emocional, transformado este comportamiento en una necesidad de mantener el control y el poder **con el propósito de lograr y mantener el éxito, y ser reconocido por los demás**. Las personas se sobrecargan compulsivamente de trabajo, lo que hace que se vuelvan incapaz de controlar sus hábitos y rutinas laborales (Porrás y Parra, 2018).

En la investigación realizada por **Recalde (2016)**, en su tesis “El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro” en cuanto a las dimensiones de engagement, el vigor alcanzo un índice de 5.44, dedicación de 5.68 y absorción de 5.10. La medición del engagement en la Compañía “Oro” S.A es positiva, ya que registra una calificación del 5.41, equivalente a nivel alto según el Manual del Cuestionario de Engagement.

El cuarto objetivo específico de medir el Malestar Laboral del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 7 y Figura 5 de los resultados se deduce que, el 100% tiene un nivel de Malestar Laboral promedio y alto, de acuerdo a lo observado en el estudio, la mayoría de trabajadores sienten que existen conflictos entre compañeros trabajo, que les falta tiempo para su vida personal e incomodidad física en el trabajo así como interrupciones molestas y consecuencias negativas para su salud.

El malestar o sufrimiento laboral de los trabajadores se produce a partir del estrés, el exceso de trabajo, las demandas psicológicas de la labor realizada. Las características que tienen el trabajo y la manera en que estas son percibidas y vividas por los trabajadores, estas a su vez pueden generar bienestar o pueden llegar a transformarse en una fuente de enfermedad (Bordalejo et al., 2017).

Por consiguiente, el malestar en el trabajo se encuentra determinado por las demandas del trabajo, daños de la salud, naturaleza del trabajo sanitario y administración del tiempo libre (Porrás, 2017).

Las Demandas del trabajo, los turnos diversos, principalmente nocturnos, la naturaleza del trabajo que los expone a exposición de diferentes riesgos, además, las circunstancias presupuestales y políticas originan una sobredemanda de pacientes, los daños a la salud como riesgos laborales que generan accidentes, enfermedades y que afectan su salud (producto de estar en contacto con factores externos, estos pueden ser de tipo químicos, físicos y biológicos), no solo se incluyen aquellos que lo afectan física como psicológicamente y que incluso afecta su vida social condicionando un desempeño deficiente. Estas circunstancias generan en el profesional desconcierto, insatisfacción, suma de sentimientos negativos que generan estrés e insatisfacción.

Los problemas de salud inciden negativamente en la función social de las personas, estas pueden incidir en la aparición de nuevas patologías o influir en las que ya tiene (Macías et al., 2018).

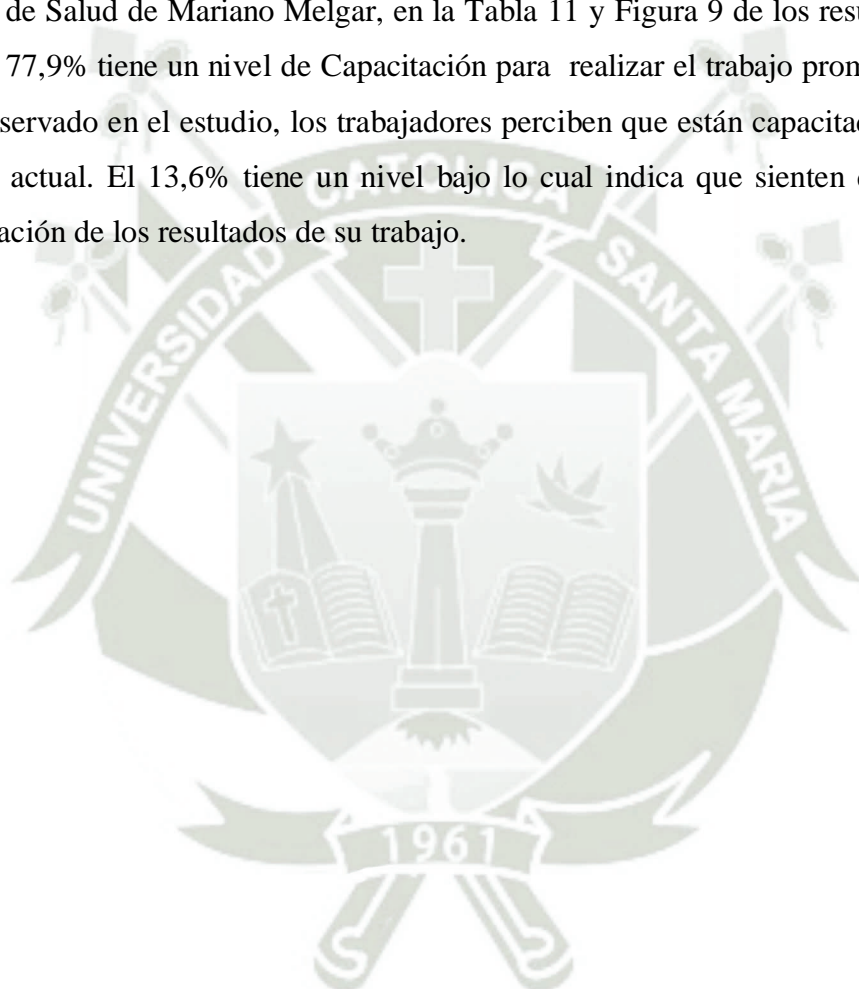
La administración del tiempo libre, surge como un espacio de libertad, de liberación de las responsabilidades y compromisos y todas aquellas situaciones relacionadas con el entorno laboral. Es importante mencionar que la sociedad administra su tiempo en tiempos sociales, estableciendo momentos para cada actividad a realizar, estas actividades pueden ser laborales, la educación, la religión, la familia, el descanso, la recreación, entre otros (Gomes y Elizalde, 2009).

De los resultados del quinto objetivo específico de identificar la carga de trabajo del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 8 y Figura 6 se precisa que, el 60.7% tiene un nivel de Carga de Trabajo promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores sienten prisas y agobios por falta de tiempo para hacer su trabajo y por la cantidad de labor que tienen. El 34,3% tiene un nivel bajo lo cual indica estrés laboral y presión recibida para mantener la cantidad y calidad de trabajo.

En lo que respecta al sexto objetivo específico de conocer las relaciones laborales del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 9 y Figura 7 de los resultados se precisa que, el 75% tiene un nivel de Relaciones Laborales promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben la comunicación fluida y con tolerancia. El 17,9% tiene un nivel alto lo cual indica que sienten que las relaciones laborales existe la comunicación interpersonal con respeto y armonía.

El séptimo objetivo específico de identificar las motivaciones del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 10 y Figura 8 de los resultados se deduce que, el 94.3% tiene un nivel de Motivación promedio y alto, de acuerdo a lo observado en el estudio, la mayoría de trabajadores sienten satisfacción con el tipo de trabajo, motivación, ganas de ser creativo y orgullo de su trabajo.

El octavo objetivo específico indagar sobre el nivel de capacitación del personal de Centro de Salud de Mariano Melgar, en la Tabla 11 y Figura 9 de los resultados se precisa que, el 77,9% tiene un nivel de Capacitación para realizar el trabajo promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben que están capacitados para hacer su trabajo actual. El 13,6% tiene un nivel bajo lo cual indica que sienten que reciben poca información de los resultados de su trabajo.



## CONCLUSIONES

PRIMERA: La relación entre Engagement Laboral y la Calidad de Vida Laboral del personal del Centro de Salud según percepción del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar, se concluye que no existe relación significativa ya que mediante la *Prueba Rho de Spearman* aplicado en ambas variables muestra que en ambos casos un valor de Coeficiente de correlación de .054 y un valor de significancia de 0,528. Teniendo en cuenta que, las dimensiones de la variable engagement laboral; vigor, dedicación y adicción laboral, no se asocian con las dimensiones de la variable calidad de vida laboral; malestar laboral, carga de trabajo, relaciones laborales, motivación y capacitación. Dichos resultados indican que un trabajador con altos niveles de Engagement no precisamente, demuestra buena percepción de la calidad de vida laboral.

SEGUNDA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar tiene un Vigor del 80.0% promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores se sienten llenos de energía, son capaces de trabajar durante periodos extensos en la misma actividad y son resilientes.

TERCERA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar presentan un nivel de Dedicación del 78.5% promedio y alto, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores sienten que trabajo está lleno de significado y propósito, orgullosos del trabajo que hacen y que el trabajo es retador.

CUARTA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar refleja un nivel de Adicción Laboral promedio y alto del 89.3%, teniendo en cuenta que, la mayoría de los trabajadores perciben que el tiempo vuela cuando está trabajando olvidando todo lo que pasa alrededor de él, y es feliz cuando está absorto en el trabajo.

QUINTA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar manifiesta un nivel de Malestar Laboral del 100% promedio y alto, considerado por la demandas del trabajo, daños de la salud, naturaleza del trabajo sanitario y administración del tiempo. La mayoría de los trabajadores sienten que existen conflictos entre compañeros trabajo, que les falta tiempo para su vida personal e incomodidad física en el trabajo así como interrupciones molestas y consecuencias negativas para su salud.

SEXTA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar manifiesta la carga de trabajo del 60.7% promedio, los trabajadores sienten prisas y agobios por falta de tiempo para hacer su trabajo y por la cantidad de labor que tienen. El 34,3% tiene un nivel bajo lo cual indica estrés laboral y presión recibida para mantener la cantidad y calidad de trabajo.

SEPTIMA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar presenta las relaciones laborales del 75% promedio, los trabajadores perciben la comunicación fluida y con tolerancia. El 17,9% tiene un nivel alto lo cual indica que sienten que las relaciones laborales existe la comunicación interpersonal con respeto y armonía.

OCTAVA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar refleja las motivaciones del 94.3% promedio y alto, la mayoría de trabajadores sienten satisfacción con el tipo de trabajo, motivación, ganas de ser creativo y orgullo de su trabajo.

NOVENA: El personal del Centro de Salud de Mariano Melgar tiene nivel de capacitación del 77,9% promedio, de acuerdo a lo observado en el estudio, los trabajadores perciben que están capacitados para hacer su trabajo actual. El 13,6% tiene un nivel bajo lo cual indica que sienten que reciben poca información de los resultados de su trabajo.

## RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al Centro de Salud de Mariano Melgar incorporar en la elaboración del plan anual de la estrategia de Centros de Salud Saludables el fortalecimiento del engagement laboral mediante charlas motivacionales, talleres dinámicos y reconocimiento teniendo como objetivos la elevación de las dimensiones dedicación, adicción laboral y vigor.

SEGUNDA: Se recomienda también al Centro de Salud de Mariano Melgar incorporar en la elaboración del plan anual de la estrategia de Centros de Salud Saludables el fortalecimiento de la calidad de vida laboral mediante talleres, charlas motivacionales, talleres dinámicos, actividades deportivas y recreativas en lugares abiertos fuera del horario laboral teniendo como objetivos crecimiento y reconocimiento al esfuerzo, stress laboral.

TERCERA: Se recomienda incorporar estrategias para disminuir el malestar laboral con actividades de recreación como campeonatos deportivos, paseos así como capacitaciones en técnicas respiración y organización.

CUARTA: Se sugiere hacer mayores estudios acerca de la carga de trabajo y hacer un mayor análisis y establecer mecanismos para disminuir la percepción.

QUINTA: Las relaciones laborales positivas incrementa la calidad de vida laboral y posibilita el logro de objetivos institucionales, se sugiere al Centro de Salud de Mariano Melgar habilitar líneas de comunicación interna utilizando los canales tecnológicos, redes sociales corporativas, para información básica a disposición del personal como resultados más recientes y así reforzar los mecanismos de interacción del personal con la dirección.

SEXTA: Para elevar la percepción de la capacitación se sugiere al Centro de Salud de Mariano Melgar programar formación continua en temas de actualidad por áreas y permitir el libre acceso a todo el personal asistencial de acuerdo a su departamento.

SEPTIMA. Se sugiere al Centro de Salud de Mariano Melgar realizar periódicamente pruebas psicológicas al personal de salud, dentro de las actividades de seguridad y salud en el trabajo.

OCTAVA: Se recomienda realizar estudios similares, utilizando otros instrumentos y/o adaptándolos a la realidad con la finalidad de corroborar los hallazgos de la presente investigación.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Añez, C. (2016). Flexibilidad laboral: ¿fin del trabajo permanente? *Telos*, 18(2), 250-265  
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99345727006.pdf>
- Albanessi, S. (2010). Calidad de vida en estudiantes de psicología. *Altern. psicol.* 15(23), pp. 68-75. [pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405)
- Álvarez, B.; Alfonso, D. y Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(2), 1-12  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Arguto, K.; Mogollón, F. y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119 <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-112.pdf>
- Arias, J. L. (2021). Estilos de liderazgo y engagement laboral en analistas de crédito del sector financiero en Arequipa. *Revista desafíos*, 12(1).  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.256>
- Arias, J. L. y Mitsuo, C. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (1ra ed.). Ed. Enfoques Consulting, Perú
- Arratia Figueroa, A. (abril de 2009). la innovación de la educación superior en enfermería y los aportes del diseño de instrucción. *Rev.latino-am.enfermagem*, Ribeirão Preto. 7 (2), 5-13.
- Ariza, M. (2014). Vergüenza, orgullo y humillación: contrapuntos emocionales en la experiencia de la migración laboral femenina. *Estud. Sociol*, 35(103), 65-89 DOI:  
<https://doi.org/10.24201/es.2017v35n103.1510>
- Ávila, M.; Portalanza, C. y Duque, E. (2017). Evaluación del engagement en trabajadores de una institución de educación superior en Ecuador. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 4(4), 1-26  
<http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/agosto17/03.pdf>

- Bakker, A. y Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(3), 107- 115  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>
- Bakker, A., Rodríguez, A. & Derks, D. (2012). La emergencia de la psicología de la salud ocupacional positiva. *Psicothema*, 24(1), 66-72.
- Bordalejo, M.; Trottan, M. y Napoli, M. (2017). *Condiciones laborales percibidas como precursoras del malestar y violencia laboral: análisis de caso. IX Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIV. Jornada de Investigación XIII. Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*
- Botero, C. y Delfino, G. (2019). Adicciones al trabajo factores psicológicos predisponentes, consecuencias de la adicción y tratamiento psicológico. *Hologramatica*, 30 (6), 69-87
- Bricio, K.; Calle, C. y Zambrano, M. (2018). El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso de los egresados de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10 (4).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000400103&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000400103&script=sci_arttext&tlng=en)
- Carrillo, C.; Ríos, M.; Escudero, L. y Martínez, M. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304-314  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3658/365858287012/365858287012.pdf>
- Carrillo, P. (2020). Análisis del Engagement laboral en profesionales de atención primaria en salud de Provincia de Santa Elena-Ecuador. *Revista San Gregorio*, (20), 1-13  
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/n40/2528-7907-rsan-40-00077.pdf>
- Carvalho, B. (2003). Riesgos laborales en el ejercicio de la enfermería. *Actual*, 6(3), 25-30  
<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-63/enfermeria6303-memorias/>

- Casas, J., Repullo, J. y Cañas, L. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Administración Sanitaria* 6(23) 143-160  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6719461>
- Castañeda, E. (2010). Adicción al trabajo (workaholism). Patología psicosocial del siglo XXI, *Salud de los Trabajadores*, 18(1), 57-66  
<https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839295006.pdf>
- Castañeda, Y.; Betancourt, J.; Salazar, N. y Mora, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex*, 9(14), 1-13  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547>
- Concalvez, A. (2008). Dimensiones del clima organizacional. *Revista énfasis*, 4(3), 1-15
- Cota, J. y Rivera, J. (2019) La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. *Técnicas Administrativas*, 16(70).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6056989>
- Davey, K. (2017). Felicidad y engagement en estudiantes-trabajadores de nivel superior en Lima. *Revista de Investigación en Psicología*, 20(20), 389-406.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/14049/12462>
- De Souza, A.; Antunes, E.; Gomes, T. y Ferreira, R. (2016). Enfermedades profesionales de los trabajadores de limpieza en los hospitales: propuesta educativa para minimizar la exposición. *Enfermería Global*, 15(2), 522-536  
<https://www.redalyc.org/pdf/3658/365844756018.pdf>
- Escámez, S. (2008). Tolerancia y respeto en las sociedades modernas. *Veritas*, 3(19), 229-252
- Esquivel, S. y Valdivia, W. (2018). Satisfacción y permanencia en el trabajo del personal. Caso de una empresa maquilladora del Altiplano Potosino. *Introducción a la Ciencia, Tecnología y la Innovación en la UASLP*, 6(6), 57-62  
<http://www.uaslp.mx/InvestigacionyPosgrado/Documents/Publicaciones/indCiteI nn/2018/Vol%206%20SAD.pdf#page=57>

- Fernández, M. G. I (2018). *Engagement y Desempeño Docente en el Instituto de Educación Tecnológico Privado Red Avansys*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres] Repositorio Institucional  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3709>
- García, M. y Flores, E. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa-Perú. *Comunicación*, 8(2).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000200007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000200007)
- Gil-Monte, O. y García-Jueas, J. (2008). Efectos de la sobrecarga laboral y la autosuficiencia sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnour). Un estudio longitudinal en enfermería. *Revista Mexicana de Psicología*, 25(2), 329-337  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243016308012>
- Gomes, C. y Elizalde, (2009). Trabajo, tiempo libre y ocio en la contemporaneidad: Contradicciones y desafíos. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 8(22), 1-13  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30512211015>
- Guizada, F.; Mechado, I. y Salvatierra, A. (2019). Competencias digitales y el desarrollo profesional de los docentes de dos instituciones de educación básica regular del distrito de Los Olivos, Lima Perú. *Hamutay, Revista cuatrimestral de divulgación científica*, 6(1), 1-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6974906>
- Hanzelikova A, G. M. (Octubre de 2011). *La calidad de vida profesional de las enfermeras en geriatría. Enfermería global.*, 10(24), 145-158  
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci>
- Hernández A, G. K. (2007). Factores motivacionales en el personal de enfermería que influyen en la asistencia a cursos de educación continua. *Rev Enferm Inst Mex Seguro So.* 125-128. <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073b.pdf>
- Hernández, C. (2016). Validación de la escala EWES-9 profesionales de la de salud en México. *Pensamiento Psicológico*, 14(2), 89-100  
<https://www.redalyc.org/pdf/801/80146474007.pdf>

- Hurtado, M. (2019). Condiciones laborales y el engagement den los trabajadores del área de ventas de fábrica de Embutidos La Alemana SAC, Arequipa 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10536?show=full>
- Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud (2013). Prevención de riesgos en los lugares de trabajo. <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=126>
- Izarra-Vielma, D. (2019). La responsabilidad del docente entre el ser funcionario y el ejercicio ético de la profesión. *Revista Educación*, 43(1), 1-13 DOI: <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.29064>
- Izquierdo, O. (2017). Las relaciones laborales: propuesta teórica metodológica para el análisis de los procesos laborales en el contexto de Actualización del Modelo Económico Cubano. *Universidad de La Habana*, (283), 193-206 <http://scielo.sld.cu/pdf/uh/n283/uh14283.pdf>
- Labrador, O.; Bustio, A.; Reyes, J. y Cionza, E. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para mejorar la gestión en el contexto socioeconómico cubano. *COODES, Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73 <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n1/2310-340X-cod-7-01-64.pdf>
- Lara K. y de Sena, R. (2006). La educación de enfermería: búsqueda de la formación crítica y reflexiva y de las competencias profesionales. *Rev Latino-am Enfermage*, 14(5), 1-7 <https://www.scielo.br/j/rlae/a/7z4bV9Jv3HX36DcXMkPDcDr/?lang=es&format=pdf>
- Larico, R. (2017). Presión laboral y satisfacción laboral en los docentes de los institutos superiores de la provincia de San Ramón. *Revista Científica Investigación Andina*, 19(1), 168-1 81 <https://www.revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/742/640>
- Liébana-Presa, C.; Fernández-Martínez, M.; Vázquez-Casares, M.; López-Alonso, A. y Rodríguez.Borrego, A. (2020). Burnout y engagement en estudiantes universitarios de enfermería. *Enfermería Global*, 17(50), 1-17. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.17.2.268831>

- Llosa, J.; Menéndez-Espina, S.; Agulló-Tomás, E.; Rodríguez, J., Lasheras-Díez, H. y Saiz-Villar, R. (2019). La psicopatologización del trabajo: el estado de malestar del sujeto responsable. *Aposta Revista de Ciencias Sociales*, (80), 82-87  
<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/50719/Psicopatologizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Lupano, M. y Waisman, S. (2019). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate*, 18(2), 77-89  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920>
- Macía, K.; Cedeño, M. y Menéndez, F. (2018). El trabajo social sanitario: un análisis en los centros de diálisis del Cantón Portoviejo. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-17 //www.eumed.net/rev/caribe/2018/03/trabajo-social-sanitario.html
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del servicio público. *Horiz Med*, 17(4), 42-52.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Martin, J.(2003). Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP)-35. *Gac Sanit*, 18(2), 129-136  
<https://scielo.isciii.es/pdf/gv/v18n2/original6.pdf>
- Martínez, M. (2009). La vinculación psicológica en el trabajo (engagement), el síndrome de quemarse por el trabajo y el clima organizacional en un grupo de empleados en Puerto Rico. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 28(1), 7-15  
<http://revista.cinccel.com.co/index.php/RPO/article/view/83/83>
- Martínez, O.; Medellín, R. y García, W. (2017). Educación continua de la UNAE: Un modelo que soporta a la Transformación Educativa del Ecuador (Estudios sobre Educación). *Revista Científica*, 3(8), 159-180.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011902>
- Medina, G.; Lujano, Y.; Aza, P. y Sucari, W. (2020). Resiliencia y engagement en estudiantes universitarios durante el contexto del COVID 19. *Revista Innova Educación*. 2(4), 1-10  
<http://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/187/198>

- Montoya, L.; Gómez, G. y González, V. (2019). Percepción de los docentes frente a la carga laboral de un grupo de instituciones educativas colombianas del sector público. *Revista Espacios*, 40 (21), 1-9  
<http://es.revistaespacios.com/a19v40n02/a19v40n02p26.pdf>
- Moreno Guillen, E. (2016). *Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima. Lima-Perú, 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7305?show=full>
- Moreno-Hurtado, M.; Torres-Arévalo, N.; Martínez-Patiño, K.; Martínez-Beltrán, K. y Vesga-Rodríguez, J. (2018). Identidad laboral: Análisis del concepto en el contexto actual del mundo. *Salud y Administración*, 5(14), 1-9.  
<https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/24/20>
- Muller, R.; Perez, C. y Ramirez, L. (2012). Estructura factorial y Consistencia Interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) entre trabajadores sanitarios de Chile. *LIBERABIT*, 19(2): 163-171 <http://dev.scielo.org/pe/pdf/liber/v19n2/a02v19n2.pdf>
- Navarrete, G.; Morán, C.; Guamán, M.; Arteaga, M. y Torres, J. (2018). El E-learning como herramienta para la educación continua: una propuesta a la formación profesional en el Ecuador. *RISTI*, 18(2), 13-26.  
[https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/voTLA?\\_s=Kvl8xGlXf6pzxRTp%2BrbgFla%2F3wE%3D](https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/voTLA?_s=Kvl8xGlXf6pzxRTp%2BrbgFla%2F3wE%3D)
- Organización Mundial de la Salud. (30 de 11 de 2017). *Organización Mundial de la Salud*. (OMS, Ed.) Recuperado el 28 de 05 de 2018, de [www.who.int](http://www.who.int)
- Osorio, J. y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13 (1), 81-91 <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Patlán, J. (2013). Construcción y propiedades psicométricas de la escala de calidad de vida en el trabajo. *Artículo Ciencia y Trabajo*. 94-105  
<http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n56/art04.pdf>

- Patlán, J. (2013). Efecto de Burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. Artículo de Estudios gerenciales. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-455  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a08.pdf>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 171-192  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Paredes, M. (2016). *Estudio de la relación entre la congruencia de valores y el engagement con el trabajo de las universidades del Cantón de Santo Domingo 2015*. [Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional] Repositorio Institucional  
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/16691/1/CD-7289.pdf>
- Pérez-Fuentes, M.; Malero-Jurado, M.; Simón-Márquez, M.; Barragán-Martín, A.; Martos-Martínez, Á.; Ruíz-Oropesa, N. y Gázquez-Linares, J. (2020). Engagement académico e inteligencia emocional en estudiantes de Ciencias de la Salud. *Revista de Psicología y Educación / Journal of Psychology and Education*, 15(1), 77-86.  
<http://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/187.pdf>
- Pinedo, H. (2016). *Calidad de vida profesional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos del hospital Cayetano Heredia-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7894>
- Polo, J.; Briñez, D.; Navarro, M. y Nieto, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, 19(35)  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4975/497555220005/html/index.html>
- Porras, N. (2017). Análisis de la relación entre la salud mental y el malestar humano en el trabajo. *Equidad & Desarrollo*, (29), 161-178 doi:  
<http://dx.doi.org/10.19052/ed.4173>
- Porras, N. y Parra, L. (2018). Creencias irracionales como riesgo psicosocial de la adicción al trabajo desde la perspectiva de la Psicología de la Salud Ocupacional. *Interacciones. Revista de Avances en Psicología*, 4(2), 105-113  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5605/560558981004/560558981004.pdf>

- Puello, Y.; Quintero, N.; Canova, C.; Camatgo, Y.; Hernández, L.; Guzmán, Y. y Cervantes, S. (2014). Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta. *Investigación Enfermería*, 16(1), 87-99
- Pujol, L. y Arraigada, M. (2018). Propiedades psicométricas de la versión corta de la Utrecht Work Engagement Scale en trabajadores argentinos. *Pensamiento Psicológico* 16(2), 1-16 DOI: <https://doi.org/10.11144/Javerianacali.PPSI16-2.ppv>
- Quintana Zavala, M. (2014). Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería. Secretaría de Salud Pública, Hermosillo-México. *Tesis Doctor en Enfermería Universidad de Concepción*. México: Universidad de Concepción. Obtenido de [http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1603/Tesis\\_Calidad\\_de\\_Vida\\_e\\_n\\_el\\_Trabajo.Image.Marked.pdf?sequence=1](http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1603/Tesis_Calidad_de_Vida_e_n_el_Trabajo.Image.Marked.pdf?sequence=1)
- Quispe Apaza, N. C. (2013). *Calidad de Vida y su Influencia en el Desempeño Profesional de los Docentes de Nivel de Educación Primaria de la Ciudad De Juliaca Año 2013*. Tesis de Maestría en Educación, Universidad Andina "Néstor Cáceres", Juliaca.
- Raile, M. (2015). *Teoría de la incertidumbre frente a la enfermedad*. En: Donald E. Bailey D. Stewart A, editores. *Modelos y teorías en enfermería*. (8ª. ed.). España: Elsevier.
- Recalde, A. (2016). *El engagement en los empleados de la empresa multinacional minera Oro*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] Repositorio Institucional <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5329/1/T2072-MDTH-Recalde-El%20engagement.pdf>
- Rentería, E. y Vesga, J. (2018). Los niveles de actuación en las relaciones de trabajo y la formación de contratos psicológicos. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 15(1), 131-144 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67958346004/html/index.html>
- Rodríguez, A. (2017). Desarrollo profesional de las secretarías del cantón Portoviejo. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(17), 64-84. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047170>

- Rodríguez-Burgos, K., Martínez, A. & Rodríguez-Serpa, F. (2017). Estudio empírico sobre los valores democráticos de tolerancia y respeto en la generación milenaria. *En Justicia*, 31, 135-150. [http:// dx.doi.org/ 10.17081/just.22.31.2603](http://dx.doi.org/10.17081/just.22.31.2603)
- Rodríguez, J. (2010). Calidad de vida laboral en profesionales de la salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 25(6), 318-320 <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-vida-laboral-profesionales-salud-S1134282X10001168>
- Romero, M. (2017). Significado del trabajo desde la psicología del trabajo. Una revisión histórica, psicológica y social. *Psicología desde el Caribe*, 34(2), 120-138 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21356011003/html/index.html>
- Sacco, F. (2007). Responsabilidad, Responsabilidad social y Responsabilidad social universitaria, perspectiva de tres conceptos. *Revista FACES*, 18(1), 1-17 <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/vol18n1/art2.pdf>
- Salgado-Cruz, M.; Gómez-Figueroa, O. y Juan-Carvajal, D. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Revista Ingeniería Industrial*, (2), 154-160 <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n2/rii040217.pdf>
- Sánchez, R. (2010). Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid. *Medifram*, 13(4), 1-15 <http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v13n4/original5.pdf>
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). Utrecht Work Engagement Scale. Recuperado el 15 de julio del 2019, de [www.wilmarschufeli.nl](http://www.wilmarschufeli.nl)
- Schwartzmann, L. (2003). Calidad de vida relacionada con la salud: Aspectos conceptuales. *Cienc. Enferm.* 9(2), 1-15 [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532003000200002](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532003000200002) calidad de vida en estudiantes de psicología – PePSIC
- Temes, R. (2014). Valoración de la vulnerabilidad integral en las áreas residenciales de Madrid. *EURE*, 40(119), [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S025071612014000100006](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S025071612014000100006)

- Toledo, M. (2009). Factores que influyen en los cuidados que brinda el personal de enfermería a pacientes oncológicas. Argentina. [http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/toledo\\_marta\\_liliana.pdf](http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/toledo_marta_liliana.pdf).
- Végará, G. (2009). Conflicto y emociones. Un reto de la vergüenza en Simmel, Elías y Giddens como excusa para interpretar prácticas en contextos de expulsión. *Clacso*, 1-18 <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/coedicion/scribano/03conflicto.pdf>
- Valenzuela, J.; Ahumada, I.; Rubilar, A.; López, V. y Urbina, C. (2018). El encargado de convivencia escolar en Chile: hacia la comprensión de una identidad laboral. *Revista de Psicología*, 36(1), 1-28. <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a07v36n1.pdf>
- Valle, G. y Hernández, T. (2019). Correlatos de engagement con las áreas de vida laboral en operadores telefónico de cobranza de la empresa *Franshey*. *Revista Relayn*, (1), 41-48 <https://iquatroeditores.com/revista/index.php/relayn/article/view/143/126>
- Verduzco, R.; García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *CULCYT Cultura Científica y Tecnológica*, 15(64), 1-12 <http://erevistas31.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Vicente, M. y Gabari, M. (2019). Los recursos personales como antecedentes del engagement. *Apuntes de Psicología*, 37(2), 125-132 <http://www.apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/811/536>
- Viñarás, M.; González, J. y Ricón, S. (2019). La comunicación interpersonal y la comunicación interna en las empresas un análisis desde la profesión y la universidad. *Comunicación y Hombre*, (16), 1-20 <https://portalderevistas.ufv.es/index.php/comunicacionyhombre/article/view/607>
- Villa, F.; Moreno-Jiménez, B.; Rodríguez, A. y Sanz, A. (2019). Engagement como indicador de salud laboral: Propiedades Psicométricas del UWES en mexicanos. *Vertientes Revista Especializada en Ciencias de la Salud*, 22(1), 42-48 <http://revistas.unam.mx/index.php/vertientes/article/view/72579/64090>



**Anexo 2: Cuestionario del Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)**

**ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES-17)**

Los siguientes enunciados hacen referencia a la manera de sentir de las personas en su centro de labores. Por favor, de lectura con cuidado cada ítem y se identifica con la pregunta leída. En caso que nunca se ha sentido de ese modo marque (0), en caso contrario marque la cantidad de veces que se ha sentido así, considerando el número que figura en la siguiente escala de respuesta.

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	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 novan bien, continuo trabajando
7.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito
8.	Estoy entusiasmado con mi trabajo
9.	Mi trabajo me inspira
10.	Estoy orgullosa del trabajo que hago.
11.	Mi trabajo es retador
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 mi trabajo
16.	Me “dejo llevar” por mi trabajo
17.	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo

**Anexo 3: Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP-35 )**

**CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL (CVP-35)**

Autor: Cabezas (2000), Sanchez, R. (2003). Adaptado: Por Urbina, M (2009).

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le presentamos un listado de afirmaciones, asociadas a la Calidad de Vida, se le agradece marque con una sola aspa y veracidad.

ÍTEMS	Nada	Algo	Bastante	Mucho
Cantidad de trabajo que tengo	4	3	2	1
Satisfacción con el tipo de trabajo	1	2	3	4
Satisfacción con el sueldo	1	2	3	4
Posibilidad de promoción	1	2	3	4
Reconocimiento de mi esfuerzo	1	2	3	4
Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo.	4	3	2	1
Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo	4	3	2	1
Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	4	3	2	1
Motivación (ganas de esforzarse)	1	2	3	4
Apoyo de mis jefes	1	2	3	4
Apoyo de mis compañeros	1	2	3	4
Apoyo de mi familia	1	2	3	4
Ganas de ser creativo	1	2	3	4
Posibilidad de ser creativo	1	2	3	4
Desconecto al acabar la jornada laboral	1	2	3	4
Recibo información de los resultados de mi trabajo	1	2	3	4
Conflictos con otras personas de mi trabajo	4	3	2	1
Falta de tiempo para mi vida personal	4	3	2	1
Incomodidad física en el trabajo	4	3	2	1
Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	1	2	3	4
Carga de responsabilidad	1	2	3	4
Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	1	2	3	4
Tengo autonomía o libertad de decisión	1	2	3	4
Interrupciones molestas	4	3	2	1
Estrés	4	3	2	1
Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	1	2	3	4
Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	1	2	3	4
Variedad en mi trabajo	1	2	3	4
Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	1	2	3	4
Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas	1	2	3	4
Lo que tengo que hacer queda claro	1	2	3	4
Me siento orgulloso de mi trabajo	1	2	3	4

Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	4	3	2	1
Calidad de vida de mi trabajo	1	2	3	4
Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)	1	2	3	4



## Anexo 4: Validación de instrumentos por expertos

### Validación del instrumento de Engagment

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,983	17

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
En mi trabajo me siento lleno de energía.	4,2000	2,14994	10
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	3,6000	1,77639	10
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	4,7000	2,35938	10
Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	4,1000	1,72884	10
Soy muy persistente en mi trabajo.	4,0000	2,21108	10
Incluso cuando las cosas novan bien, continuo trabajando	4,3000	1,70294	10
Mi trabajo está lleno de significado y propósito	4,3000	2,35938	10
Estoy entusiasmado con mi trabajo	3,9000	2,02485	10
Mi trabajo me inspira	4,4000	1,89737	10
Estoy orgullosa del trabajo que hago.	3,9000	2,72641	10
Mi trabajo es retador	4,1000	1,96921	10
El tiempo vuela cuando estoy trabajando	3,7000	2,00278	10
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	3,9000	2,23358	10
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	4,0000	2,35702	10
Estoy inmerso en mi trabajo	4,2000	1,93218	10
Me “dejo llevar” por mi trabajo	4,2000	2,04396	10
Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo	4,1000	2,42441	10

### Validación del instrumento de Calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,977	,977	35

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
Cantidad de trabajo que tengo	3,3000	,48305	10
Satisfacción con el tipo de trabajo	3,1000	,99443	10
Satisfacción con el sueldo	3,1000	,56765	10
Posibilidad de promoción	2,9000	,99443	10
Reconocimiento de mi esfuerzo	3,0000	,94281	10
Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo.	2,9000	,99443	10
Presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo	3,0000	,81650	10
Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	2,8000	1,13529	10
Motivación (ganas de esforzarse)	3,2000	,78881	10
Apoyo de mis jefes	2,9000	,87560	10
Apoyo de mis compañeros	2,5000	1,17851	10
Apoyo de mi familia	2,8000	1,13529	10
Ganas de ser creativo	3,1000	1,19722	10
Posibilidad de ser creativo	3,2000	,63246	10
Desconecto al acabar la jornada laboral	2,9000	1,10050	10
Recibo información de los resultados de mi trabajo	3,2000	,78881	10
Conflictos con otras personas de mi trabajo	2,7000	1,05935	10
Falta de tiempo para mi vida personal	3,3000	,48305	10
Incomodidad física en el trabajo	3,1000	,87560	10
Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	2,9000	1,10050	10
Carga de responsabilidad	2,8000	1,13529	10
Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	2,8000	,91894	10
Tengo autonomía o libertad de decisión	2,7000	1,05935	10
Interrupciones molestas	2,7000	1,05935	10
Estrés	3,0000	1,24722	10
Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	3,1000	,73786	10
Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	2,8000	,91894	10
Variedad en mi trabajo	3,2000	,91894	10
Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	3,2000	,63246	10
Es posible que mis respuestas sean escuchadas y aplicadas	2,8000	1,03280	10

Lo que tengo que hacer queda claro	2,9000	,73786	10
Me siento orgulloso de mi trabajo	2,7000	1,25167	10
Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	2,9000	,99443	10
Calidad de vida de mi trabajo	3,0000	1,24722	10
Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad)	2,4000	1,07497	10



## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

### Informe de validación instrumento 1 por juicio de expertos

#### Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

#### I. Datos generales:

##### 1.1. Apellidos y nombre del informante:

Mgter. Arias Gonzales, Jose Luis

##### 1.2. Cargo e institución donde labora:

Specialist researcher at the University of British Columbia

##### 1.3. Nombre del instrumento:

Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

##### 1.4. Objetivo de la evaluación:

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

##### 1.5. Autor del instrumento:

Schaufeli, Bakker, & Salanova

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
<b>Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
<b>Objetividad</b>	No presenta sesgo ni induce respuestas.				X	
<b>Actualidad</b>	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Engagement Laboral			X		
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica y coherente.				X	
<b>Suficiencia</b>	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para establecer los conocimientos de Engagement Laboral					X
<b>Consistencia</b>	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índices e indicadores.					X
<b>Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.				X	

### III. Opinión de aplicabilidad:

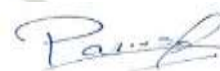
El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

### IV. Promedio de valoración

El instrumento puede ser aplicado, a menos que el investigador decida lo contrario, o desee a cuenta propia, modificar el instrumento en afán de mejorarlo.

Aplicable

Arequipa, 25 de agosto del 2022



Firma del Experto Informante  
Mgter. Arias Gonzales, Jose Luis

DNI N° 46934416

## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

### Informe de validación instrumento 1 por juicio de expertos

#### Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

#### I. Datos generales:

##### 1.1. Apellidos y nombre del informante:

Mtro. Vasquez Pauca, Mario Jose

##### 1.2. Cargo e institución donde labora:

Investigador Renacyt-Concytec, Docente de la Universidad Católica de Santa María

##### 1.3. Nombre del instrumento:

Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)

##### 1.4. Objetivo de la evaluación:

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

##### 1.5. Autor del instrumento:

Schaufeli, Bakker, & Salanova

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					X
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.				X	
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas al Engagement Laboral				X	
Organización	Existe una organización lógica y coherente.					X
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de Engagement Laboral					X
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
Coherencia	Entre los índices e indicadores.					X
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					X

### III. Opinión de aplicabilidad:


Se aprecia que el presente instrumento presenta validez interna. Se ha observado cohesión en cada uno de los ítems, por lo que tiene coherencia en cada uno de los indicadores brindados, por lo que de acuerdo a la variable demuestra la relación con el estudio de investigación a realizar.

### IV. Promedio de valoración

El instrumento presentado esta aplicado para la investigación que se está realizando, salvo que la investigadora realice algunos cambios de forma y no de fondo, por lo que se valora el instrumento para la presente investigación.

**APLICABLE**

Arequipa, 29 de agosto del 2022



Firma del Experto Informante  
Mg. Mario Jose Vasquez Pauca  
DNI N° 40392272  
Investigador RENACYT  
Codigo- P0040416

## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

### Informe de validación instrumento 2 por juicio de expertos

#### Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

#### I. Datos generales:

##### 1.1. Apellidos y nombre del informante:

Mgter. Arias Gonzales, Jose Luis

##### 1.2. Cargo e institución donde labora:

Specialist researcher at the University of British Columbia

##### 1.3. Nombre del instrumento:

Calidad de Vida Profesional(CVP-35)

##### 1.4. Objetivo de la evaluación:

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

##### 1.5. Autor del instrumento:

Anónimo (s.f.)

#### II. Aspectos de validación:

#### III.

Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
<b>Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje claro				X	
<b>Objetividad</b>	No presenta sesgo ni induce respuestas.				X	
<b>Actualidad</b>	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas a la Calidad de Vida Laboral			X		
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica y coherente.					X
<b>Suficiencia</b>	Comprende aspectos en calidad y cantidad.				X	
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para establecer los conocimientos de Calidad de Vida Laboral			X		
<b>Consistencia</b>	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índices e indicadores.				X	
<b>Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.				x	

#### IV. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

#### V. Promedio de valoración

El instrumento puede ser aplicado, a menos que el investigador decida lo contrario, o desee a cuenta propia, modificar el instrumento en afán de mejorarlo.



Aplicable

Arequipa, 25 de agosto del 2022



Firma del Experto Informante  
Mgter. Arias Gonzales, Jose Luis

DNI N° 46934416

## VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS EMPLEADOS

### Informe de validación instrumento 2 por juicio de expertos Calidad de Vida Profesional (CVP-35)

#### I. Datos generales:

##### 1.1. Apellidos y nombre del informante:

Mtro. Vasquez Pauca, Mario Jose

##### 1.2. Cargo e institución donde labora:

Investigador Renacyt-Concytec, Docente de la Universidad Católica de Santa María

##### 1.3. Nombre del instrumento:

Calidad de Vida Profesional(CVP-35)

##### 1.4. Objetivo de la evaluación:

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

##### 1.5. Autor del instrumento:

Anónimo (s.f.)

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excel ente 81-100%
<b>Claridad</b>	Esta formulado con un lenguaje claro					X
<b>Objetividad</b>	No presenta sesgo ni induce respuestas.				X	
<b>Actualidad</b>	Está de acuerdo a los avances de las teorías relacionadas a la Calidad de Vida Laboral				X	
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica y coherente.					X
<b>Suficiencia</b>	Comprende aspectos en calidad y cantidad.					X
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para establecer los conocimientos de Calidad de Vida Laboral				X	
<b>Consistencia</b>	Basados en aspectos teóricos y científicos.				X	
<b>Coherencia</b>	Entre los índices e indicadores.					X
<b>Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.				X	

### III. Opinión de aplicabilidad:

Instrumento aplicable porque demuestra validez interna. Alto porcentaje de coherencia y de cohesión entre cada de uno de los indicadores de cómo está desarrollado el instrumento.

### IV. Promedio de valoración

El instrumento presentado esta aplicado para la investigación que se está realizando, salvo que la investigadora realice algunos cambios de forma y no de fondo, por lo que se valora el instrumento para la presente investigación


**APLICABLE**

Arequipa, 29 de agosto del 2022



Firma del Experto Informante  
Mg. Mario Jose Vasquez Pauca  
DNI N° 40392272  
Investigador RENACYT  
Codigo- P0040416

REGISTRO NACIONAL DE

 Aplicativo

 Guía

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARIAS GONZALES, JOSE LUIS DNI 46934416	BACHILLER EN INGENIERÍA COMERCIAL Fecha de diploma: 08/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/04/2012 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
ARIAS GONZALES, JOSE LUIS DNI 46934416	INGENIERO COMERCIAL Fecha de diploma: 10/09/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
ARIAS GONZALES, JOSE LUIS DNI 46934416	MAESTRO EN GERENCIA SOCIAL Y RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 07/08/19 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/11/2017 Fecha egreso: 16/08/2018	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA PERU



REGISTRO NACIONAL DE

Aplicativo

Guía

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VÁSQUEZ PAUCA, MARIO JOSÉ DNI 40392272	BACHILLER EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 24/04/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
VÁSQUEZ PAUCA, MARIO JOSÉ DNI 40392272	LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 19/12/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
VASQUEZ PAUCA, MARIO JOSE DNI 40392272	MAESTRO EN CIENCIAS: CON MENCIÓN EN GERENCIA SOCIAL Y DE RECURSOS HUMANOS Fecha de diploma: 03/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 27/08/2009 Fecha egreso: 07/08/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



## Anexo 5: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL			TÉCNICAS	DISEÑO
¿Existe relación entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Establecer si existe relación entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019	Dado que el engagement laboral es el compromiso que muestran los trabajadores y se identifica por su esfuerzo voluntario para lograr el desarrollo de la organización.  Es probable que exista relación significativa entre el engagement laboral y la calidad de vida laboral del personal del Centro de Salud.	POBLACIÓN	V1: Encuesta	No experimental Transversal
			140 trabajadores	V2: Encuesta	
			MUESTRA	INSTRUMENTOS	
			Población al 100%	V1: Cuestionario UWES-17	
			140 trabajadores	V2: Cuestionario CVP-35	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICAS	VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	
¿Cuál es el vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Determinar el vigor del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Engagement Laboral	Vigor	Energía en el trabajo	TIPO
				Vigor en el trabajo	
				Ganas de trabajar	
				Trabajar por varios periodos	
				Permanencia en el trabajo	
¿Cuál es el nivel de dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Identificar el nivel de dedicación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Engagement Laboral	Dedicación	Trabajo sobre adversidad	Correlacional
				Significado y propósito	
				Entusiasmo en el trabajo	
				Inspiración en el trabajo	
¿Cuál es el grado de adicción laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Evaluar el grado de adicción laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Engagement Laboral	Adicción al Trabajo	Orgulloso del trabajo	NIVEL
				Trabajo excesivo	
¿Cuál es el nivel de malestar laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Medir el nivel de malestar laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Engagement Laboral	Malestar Laboral	Trabajo compulsivo	Explicativo
				Demandas del trabajo	
¿Cuál es la carga de trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Identificar la carga de trabajo del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Calidad de Vida Laboral	Carga de Trabajo	Daños a la salud	Explicativo
				Naturaleza del Trabajo Sanitario	
				Administración del tiempo libre	
				Estrés en el trabajo	
¿Cuál es el grado de relación laboral del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Conocer las relaciones laborales del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Calidad de Vida Laboral	Relaciones Laborales	Presión en el Trabajo	Explicativo
				Disponibilidad de Recursos	
¿Cuál es el nivel de motivación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Identificar las motivaciones del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Calidad de Vida Laboral	Motivación	Responsabilidad en el trabajo	Explicativo
				Respeto	
¿Cuál es el nivel de capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa, 2019?	Indagar sobre el nivel de capacitación del personal del Centro de Salud de Mariano Melgar de Arequipa	Calidad de Vida Laboral	Capacitación	Comunicación interpersonal	Explicativo
				Identidad Laboral	
				Desempeño Laboral	
				Educación Continua (permanente)	
				Desarrollo profesional	

