



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores  
de la empresa Grupo RN SAC, Lima, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Guerrero Orozco, Luis Alberto (ORCID: 0000-0002-4971-8502)

ASESORA:

Mgtr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mi madre, quien siempre ha tenido palabras de aliento y ha confiado en mí a pesar de todo, a mi papá que me ha brindado su apoyo en todo el proceso; a Sebastián mi hijo, quien me motiva a crecer y ser cada día una mejor persona y para todos mis seres queridos, quienes comparten mis penas, mis alegrías y de manera muy especial celebran mis éxitos.

## **Agradecimiento**

Al Rector fundador de la Universidad César Vallejo. Ing. Cesar Acuña Peralta por contribuir en la formación profesional de miles de jóvenes con bajos recursos en nuestro país. A los docentes de la Universidad César Vallejo, del Campus Lima Este, en San Juan de Lurigancho, por sus valiosas contribuciones, por su paciencia y por esa gran tarea de formar profesionales con perfiles exitosos.

A los colaboradores del GRUPO RN SAC, mi segunda familia. Gracias a su apoyo invaluable en la elaboración de esta investigación

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	58

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Engagement	21
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de vida laboral	22
Tabla 3: Validez V de Aiken de los instrumentos de medición	24
Tabla 4: Criterios de Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach	25
Tabla 5: Confiabilidad de la variable Engagement	25
Tabla 6: Alfa de Cronbach para la variable engagement	26
Tabla 7: Fiabilidad de la variable calidad de vida laboral	26
Tabla 8: Alpha de Cronbach para la variable calidad de vida laboral	26
Tabla 9: Tabla de frecuencias de la variable - engagement	28
Tabla 10: Tabla de frecuencias de la dimensión – vigor	29
Tabla 11: Tabla de frecuencias de la dimensión - dedicación	30
Tabla 12: Tabla de frecuencias de la dimensión - absorción	31
Tabla 13: Tabla de frecuencias de la Variable calidad de vida laboral	32
Tabla 14: Tabla frecuencias de la dimensión indicadores individuales	33
Tabla 15: Tabla de frecuencias de la dimensión - medio ambiente	34
Tabla 16: Tabla de frecuencias de la dimensión - organización	35
Tabla 17: Tabla de frecuencias de la dimensión social laboral	36
Tabla 18: Tabla de pruebas de normalidad	37
Tabla 19: Interpretación del coeficiente de correlación Rho – Spearman	37
Tabla 20: Tablas cruzadas Engagement y calidad de vida laboral	38
Tabla 21: Tabla cruzada vigor y calidad de vida laboral	39
Tabla 22: Tabla cruzada dedicación y calidad de vida laboral	40
Tabla 23: Tablas cruzadas absorción y calidad de vida laboral	41

## Resumen

La presente investigación que lleva por título: “El engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima. El tipo de investigación corresponde al no experimental debido a que no se manipuló de manera intencional las variables de estudio. Se menciona metodología de nivel es básico y diseño es descriptivo correlacional. La población y muestra de estudio lo conformaron 40 colaboradores de la empresa. Se recolecto información aplicando una encuesta con dos cuestionarios de preguntas. La información recolectada fue procesada estadísticamente con la ayuda del SPSS, diseñando tablas y figuras para explicar las características de las variables. Para determinar la validez de las hipótesis se utilizó la prueba Rho de Spearman. Los resultados permitieron inferir si existe relación entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima; con un valor de correlación igual a 0,481. Con una significancia de  $P= 0,002$ . Así mismo la correlación fue de nivel positiva moderada.

**Palabras claves:** compromiso, calidad de vida, dedicación.

## **Abstract**

The present investigation entitled: "The engagement and quality of work life of the employees of the company GRUPO RN SAC, Lima - 2019", had the objective of determining the relationship between engagement and the quality of work life of the employees. of the company GRUPO RN SAC, Lima. The type of research corresponds to non-experimental because the study variables were not intentionally manipulated. The basic level methodology is mentioned and the design is descriptive correlational. The study population and sample was made up of 40 employees of the company. Information was collected by applying a survey with two question questionnaires. The information collected was statistically processed with the help of SPSS, designing tables and figures to explain the characteristics of the variables. Spearman's Rho test was obtained to determine the validity of the hypotheses. The results allowed us to infer whether there is a relationship between the commitment and the quality of work life of the employees of the company GRUPO RN SAC, Lima; with a value of connections equal to 0.481. With a significance of  $P= 0.002$ . Likewise, the achievement was of a moderate positive level.

**Keywords:** engagement, quality of life, dedication.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, se requiere administrar el potencial humano por ser un componente valioso en las instituciones, es por ello que diversas empresas con visión vanguardista han instado en darle mayor énfasis y lo han colocado como un pilar fundamental para el crecimiento empresarial, que está siendo evidenciado con el crecimiento de las compañías que han implementado políticas para su desarrollo. Cabe resaltar que, en los últimos 25 años con la influencia de la globalización y la generación de cambios constantes en los mercados, han traído consigo en el ámbito empresarial el desafío y la disputa por sobresalir y ser de interés para los consumidores.

Para empezar, la revista Scielo por Saleem et al. (2021) Se demuestra someter inducciones direccionadas para los subordinados asignados en mejorar diferentes aspectos conductuales de esa forma incrementar el compromiso representativo. (p. 2) En cuanto, Galarza, Beltrán & Narváez (2022) se incorpora cuando los trabajadores sugeridos satisfacen sus necesidades complementarios de apoyo institucional, para unificar mayor integración laboral. (p. 2) Además, Saldaña et al. (2022) buscando mejorar distintas condiciones laborales para contribuir satisfacción de los subordinados con diferentes necesidades a través de actividades inducidas y resultados garantizados mediante participaciones institucionales. (p. 2)

Omar & Urteaga (2010), el vínculo que se forma entre el colaborador y la organización a raíz de establecer un plan que gestione el talento tiene una relevancia vital, porque representa la estrategia para competir, desarrollar sus capacidades y prepararlos para hacer frente a los psicosociales que afectan de manera directa a los colaboradores. (p. 28)

Los colaboradores representan un recurso fundamental para las organizaciones, por lo que incluir sistemas que beneficien al personal demuestra comportamientos positivos, que los comprometen con las perspectivas y objetivos de la organización. En una investigación señalan que mantener un alto grado de engagement en los trabajadores repercute y hace competitiva a una empresa, debido al incremento en la productividad y en los resultados obtenidos de la



misma. Por tal razón, se debe considerar plantear la estimulación del engagement de los trabajadores como visión valiosa que de soporte a las políticas establecidas en la gerencia. (Schaufeli & Bakker, 2013, p. 75)

Diversos estudios manifiestan que un apropiado plan de engagement se evidencia en resultados positivos obtenidos en las entidades que lo instauran, la institución Gallup (2013) evidencio que las categorías globales de engagement en 142 países son de 13%. Las instituciones que hayan diseñado un programa adecuado de dirección que mida el grado de engagement en sus colaboradores son 18% más fructíferas y 12% más rentables. Un tema preponderante a examinar es que la falta de un plan sobre engagement, presenta una alta rotación de personal que bordea los 51% y los accidentes laborales aumentan en 62%.

En correlación al tema estudiado es conveniente indicar la efectividad de la calidad de vida laboral, en vista que se enlaza de manera directa con el engagement de los colaboradores y ambos constituyen conceptos que se entrelazan en el análisis de esta investigación, a fin de contextualizar en la práctica y con ello enfrentar la situación y en consecuencia ofrecer un instrumento renovador e imperioso para las empresas.

La calidad de vida laboral se ha empleado como variable que evalúa la destreza de los equipos de trabajo en el ejercicio de su cargo y el grado de satisfacción al desempeñar sus funciones. La contextualización del tema compromete un respeto por parte de las organizaciones para las personas que desarrollan las labores, ya que estas solo logran conseguir altos niveles de disposición y rendimiento si brindan condiciones en las que los colaboradores se sientan motivados y muestren una participación más activa, y que valoren adecuadamente sus aportaciones. (Chiavenato, 2009, p. 27).

En el país poco se ha tratado el tema del capital humano y peor aún del engagement, la mayoría de las organizaciones que ejercen sus actividades dentro del territorio peruano no daban la atención necesaria al colaborador y mucho menos escuchaban sus necesidades, hasta antes de la firma de los primeros tratados de libre comercio no era del interés de las empresas, y solo consideraban que el pagarles su remuneración y otorgándoles los beneficios sociales que se

veían obligados a pagar era suficiente. Posterior a ello se ha venido tratando el tema con mayor interés, hasta darse cuenta que es uno de los aspectos más importantes en el ámbito empresarial, de esa forma obtener puntos clave para garantizar el éxito garantizado.

En cambio, la revista Proquest por Alrawadieh & Dinçer (2021) resaltando someter mejoramientos emocionales en la felicidad de los empleados para promover mayor atención y reducir las desigualdades generadas por diferentes aspectos concurridas en el acontecimiento organizacional. (p. 118) Conforme, Young & Lee (2022) caracterizado direccionar mayor estabilidad equilibrada, como una garantía de empleo funcional, utilizando distintos métodos productivos para motivar a sus subordinados y contribuir su desempeño a largo plazo. (p. 2) En definitiva, Parra et al. (2022) se ven potenciadas por diversas condiciones de trabajos favorables, influenciados por la percepción y las distintas emociones del individuo asignado, para unificar entre los empleados y el ambiente laboral destinado. (p. 2)

De esta manera se precisa que la calidad de vida laboral estudia las circunstancias que las empresas brindan Impulsan desarrollar las funciones operativas mediante inducciones monitoreadas a los subordinados asignados y promover tranquilidad mental para que no cometa accidentes que atenten contra su integridad. Las empresas buscan sobresalir en esta constante competencia, no solo la local sino también la internacional, por lo que ven necesario destinar una inversión a la capacitación de su fuerza laboral, con el fin de acercarse al propósito planteado por la institución. A pesar de lo mencionado, existen aún muchas empresas en el Perú con falta de visión empresarial que no les ha permitido que desarrollen planteamientos y estrategias que busquen trabajar sobre el engagement en los colaboradores, con la finalidad que los procesos se estandaricen en todas sus etapas de desarrollo y estas sean realizadas de forma adecuada por encima del simple cumplimiento de la labor definido.

Mucho menos han trabajado en un programa de reconocimiento personal o compensaciones no salariales como premios, incentivos, etc. Que motiven al colaborador a no pensar en abandonar la empresa, ya que un colaborador

capacitado puede hacer la diferencia de una entidad a otra. Las actividades en el rubro gastronómico no son ajenas a lo mencionado, es un sector donde hay una fuerte competencia y donde es necesario contar con empleados capacitados por la exigencia que existe, que busquen ejecutar sus labores con la mejor calidad posible y que esta se mantenga de manera que sea un aspecto característico que las diferencie, pues las organizaciones que se preocupen de su relación con sus trabajadores e implementen estrategias que desarrollen el engagement, tendrán la competencia de adecuarse a la variación de los mercados y sobresalgan frente a sus competidores.

A nivel local, la empresa Grupo RN SAC con domicilio fiscal en Av. Grau 393 Barranco - Lima, es una organización que pertenece al rubro de alimentos y afines, que tiene como razón comercial la marca Sangucheria Refilo, la cual es una cadena de restaurantes que cuenta con más de 10 años en el mercado, constituida legalmente el 17 de diciembre del 2008. A pesar de tener años de experiencia en el negocio que le han permitido desarrollarse a tal punto de contar con seis locales en diferentes distritos de la capital y lograr franquiciar la marca, no ha planteado estrategias a largo plazo que le permitan sostener ese crecimiento, que en la actualidad se ha visto paralizado por factores que no fueron considerados al administrar los recursos obtenidos en los tiempos de desarrollo.

El negocio tiene una estructura de modelo vertical como se observa en el anexo N° 10, cuenta con un asesor externo y tres áreas puntuales; operaciones, logística y contabilidad, las cuales se han mantenido desde sus inicios y se encuentran supeditadas a la gerencia general. Un aspecto no considerado y que ha sido una variable que afecta directamente, es la administración del personal y la importancia de gestionar su desarrollo, que trabaje sobre el engagement y busque la permanencia laboral para disminuir los altos índices de rotación de personal, tal como se observan en el anexo N° 11, que lo evidencia como un problema prioritario, que requiere de un programa de análisis de candidatos y seguimiento de los mismos por encima de las inducciones y capacitaciones que se le brinde, que se ahonda más ante la ausencia de supervisores, que puedan detectar de manera oportuna las fallas en los procesos operativos de esa forma realizar un diagnóstico general para percibir inconvenientes concurrentes.

Asimismo una de las evidencias de la falta de engagement son el incumplimiento de los procedimientos establecidos, que muestran ausencia de vigor, falta de dedicación y concentración por parte del personal en el desempeño de sus funciones, que ha traído como consecuencia notificaciones y papeletas de infracción que se observan en el anexo 12, las cuales han sido impuestas por las instituciones fiscalizadoras que velan por la seguridad sanitaria de los productos que se expenden en los distintos puntos de venta y que han perjudicado de manera económica y sustancial el nombre de la marca.

A pesar de los esfuerzos por implementar monitoreo de control constantes que velen por el cumplimiento real de los procedimientos, y de delegar responsables de tienda que cuenten con las herramientas necesarias para llevar a cabo los objetivos planteados, no se ha logrado mejorar, debido a la ausencia de un plan que contenga políticas de gestión que brinden una adecuada calidad de vida laboral y que esta contemple el entorno laboral, los indicadores individuales como capacitaciones y oportunidades de crecimiento personal, beneficios laborales; una organización que los haga sentir valorados por el papel que cumplen, que busque su permanencia laboral y exista una comunicación adecuada entre cadenas de mando, que tome en cuenta sus requerimientos y necesidades en pro de identificarse intrínsecamente con la organización.

En consecuencia, las variables planteadas en este estudio resultan ser un problema en la empresa, donde los colaboradores que conforman la población de estudio no muestran interés en las funciones que desempeñan y en contraposición, la empresa no considera atender sus requerimientos ni escuchar sus sugerencias. Por ese motivo, se busca descubrir la solución a la pregunta siguiente: ¿De qué modo se relaciona el engagement y la calidad de vida laboral? puesto que, se evidencia ausencia de compromiso por los colaboradores y una alta rotación de personal.

El presente trabajo se planteó como formulación de interrogante general definido: ¿Cómo se vincula los enigmas conceptuales mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019?, y asimismo como problemas específicos: Primero ¿Cómo se vincula el Vigor y enigma conceptual mediante

subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019?, ¿Cómo se vincula la dedicación y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019?, Segundo, ¿Cómo se vincula la Absorción y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019?

El fundamento del proyecto se justificó con lo mencionado por Ñaupas & Mejía (2014) quienes manifiestan que justificar significa sustentar los argumentos por el cual se realiza una investigación. La postura de la justificación teórica en este estudio se toma como fuentes verídicas a los promotores teóricos que exponen sobre las dimensiones del engagement, tal es el caso del autor Schaufeli y Bakker. En sus múltiples estudios definen conceptos que se acercan a la realidad de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019, los cuales deberían ser implementados utilizando las dimensiones que proponen para una mejora en el engagement, y con ello ayudar a conseguir indicadores aceptables dentro de la organización y proporcionar mejores condiciones laborales por parte de la compañía.

Así mismo, la justificación práctica del análisis de este estudio apporto a la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019, una vez finalizada, recomendaciones que fueron utilizadas para crear un proceso estratégico que permita implementar soluciones a mediano plazo en coordinación a los planteamientos establecidos por la compañía. De la misma forma se evaluarán los resultados para verificar su alcance direccionado de las determinaciones sugeridas.

El estudio se justifica metodológicamente, porque uso el cuestionario como técnica de investigación para corroborar si existe correlación mediante los enigmas conceptuales en la institución GRUPO RN SAC, Lima - 2019. Tomando las percepciones dimensionales de la primera enigma, en vincular a la segunda enigma. El uso de los instrumentos de investigación en relación, permitirá una mayor rigurosidad en los datos.

Esta investigación es primordial por la elaboración de un conjunto de interrogantes las cuales han sido diseñadas en dos cuestionarios que serán utilizados por los que son parte de la población de análisis y al ser validadas, podrán ser utilizadas en futuras enseñanzas. Para ultimar, en la justificación social

se observa que en la actualidad la ciudadanía ha diversificado sus preferencias y en ello las personas están en la búsqueda de sentirse identificados con instituciones donde puedan desempeñar funciones, en un ambiente que brinde las circunstancias adecuadas que garanticen su estadía, de manera que es imprescindible se lleve a cabo un análisis que dé a conocer los intereses individuales de la plantilla, con la finalidad de identificar las variables que buscan los trabajadores. Esta investigación será de gran utilidad para establecer un engagement en la empresa y con ello someter acciones de mejoramiento productivo del entorno acontecido donde se evidencia la problemática sustentada, además que esta se preocupe en ofrecer mejoras en el ambiente de la organización sustentada.

Para el estudio se planteó la hipótesis general formulada: si existe vinculación significativa de los enigmas conceptuales mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. Mencionando distintas hipótesis específicas: Si existe vinculación significativa el Vigor y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. La segunda si existe vinculación significativa la dedicación y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. Si existe vinculación significativa la Absorción y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019.

Promoviendo inducir el propósito general: Identificar vinculación de los enigmas conceptuales mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. Teniendo diversos propósitos específicos detallados: Identificar vinculación el vigor y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. Identificar vinculación la dedicación y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019. Identificar vinculación la absorción y enigma conceptual mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos, en el ámbito internacional se mencionó a Tolosa (2016). "*Engagement, resiliencia y clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de Plata*". Universidad de la Plata. Argentina. Estudio que analizó la correlación que existe entre las variables empleadas en el título de esta investigación, con la finalidad de delimitar el nivel de relación entre ellas. La publicación se llevó a cabo mediante distintos diseños no experimentales correlaciones y modificaciones de corte transversales sustentada. El estudio se constituyó por 140 integrantes, considerando que en su mayoría fue del sexo masculino. El medio empleado para la medición del nivel de engagement fue el formulario UWES, "escala de clima organizacional" para medir el nivel de clima laboral y Connor Davidson Resiliencia Scale para estudiar la resiliencia. Al término se obtuvo como resultado que el 46% de la plantilla exhibe engagement, un 35% resiliencia y un 13% están complacidos con el clima laboral. Del mismo modo se deduce que los temas analizados se encuentran correlacionados, existiendo una relación significativa ( $p.000$ ) y mesuradamente directa entre las variables en mención ( $r=0.567$ ).

El trabajo de investigación aportó al proyecto dando a conocer la relación que tiene el engagement con variables como resiliencia y clima laboral, la cual es materia de estudio, mostrando como estas tienen una correspondencia significativa en el desarrollo de los colaboradores.

Ahora bien, Gallegos (2016). "*Evaluación del Engagement laboral y su relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa COOPELANT Ltda.*". Estudio realizado para optar el nombramiento profesional de Gestión en la Universidad de Concepción. Así mismo, su objetivo fue demostrar la correspondencia del engagement laboral con la calidad de vida laboral. El estudio fue de descripción correlativo, de no experimentación y transeccional. En el caso de la población estuvo compuesto por 386, mientras que la muestra fue de 147 involucrados en la labor. En relación a la teoría, se pudo tratar los factores o variables basándose en Miranda (2003) para el engagement y en Salanova y Schaufeli (2011) en relación a la calidad de vida laboral. En conclusión, se pudo

tener mediante la evaluación o prueba de Spearman un valor de 0.663 y un nivel significativo de 0.000, de modo que al ser mínimo al 0.05, se destacó que hay relación; así mismo, se verificó que, el engagement está asociado a una percepción que va más allá de las condiciones físicas y elementos brindados por la institución, de manera que se pudo verificar que el personal administrativo, tiene una mayor productividad y efectividad en sus actividades, ya que están satisfecho con su función, con el ambiente laboral y la supervisión de los directivos, así mismo sienten apego emocional hacia su organización y esto se debe a que sus expectativas son cubiertas y disfrutan de pertenecer y permanecer en la institución.

Valorando aportaciones acontecidas en verificar el desenvolvimiento del personal administrativo ejecute sus funciones adecuadamente, gracias a la supervisión, donde tiene el respaldo de sus jefes inmediatos por la disposición o considerar sus ideas y comentarios para mejorar el modo de trabajo, lo que puede generar después un provecho en la productividad, ya que se promovió la participación e iniciativa para tomar decisiones en favor de los objetivos de la institución. Estos eventos fueron considerables para corroborar si en la institución el personal da su máximo esfuerzo para realizar las actividades con un compromiso mayor, para concretar la tarea en el tiempo predispuesto.

Por un lado, Meza (2017). "*Relación del Engagement laboral en la calidad de vida de los trabajadores de la institución AYMESA S.A*", con la finalidad de obtener el grado profesional de psicología industrial en la Universidad de Guayaquil. Así mismo, su objetivo fue verificar si el engagement laboral se relaciona con la calidad de vida de los trabajadores de la institución AYMESA S.A. El estudio fue de descripción correlativo, de no experimentación y transeccional. Se identifica acumulaciones sostenida por 164 subordinados asignados mediante recopilaciones muestrales de 59 colaboradores entre hombres y mujeres. Entre los autores tratados se basó en Pérez (2008) para el engagement y en Price & Mueller (2011) para la calidad de vida laboral. En conclusión, mediante la prueba de correlación de Spearman se tuvo una categoría de 0.537 y un nivel significativo de 0.000, y por ende se demostró que hay una relación entre los factores o variables; así mismo, se verificó que, el 25% de los trabajadores consideraron que



los equipos de trabajo se organizan para garantizar el control periódico sobre el rendimiento laboral y los esfuerzos durante las funciones, además el 46% consideró que se logró planificar y efectuar estrategias para mejorar su compromiso, a partir de la comunicación, conociendo cuales son las funciones, los equipos de trabajo y las responsabilidades, que motivo a los trabajadores a considerarse un factor clave dentro de la institución.

La tesis, brindó un aporte importante al estudiar una de las enigmas conceptuales que serán sometidas en distintos estudios de investigación, y como la misma se convierte en un factor fundamental en la puesta en práctica de procesos de mejora para la capacitación y el desarrollo de los trabajadores. De manera que, estas circunstancias, fueron comparables con el estudio realizado a la institución Grupo RN SAC, para verificar si se toma en consideración los esfuerzos del personal para llegar a la meta propuesta, influyendo en todas las actividades de la organización de manera eficiente, y verificando si se toma en cuenta las necesidades laborales con la participación e iniciativa hacia la mejor toma de decisiones.

En cambio, Ascurra Tuesta & Quispe Berrios (2017). "*Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca*". La pretensión de la investigación fue determinar el vínculo entre las variables analizadas en los trabajadores de la empresa Pomalca. La técnica usada para la recopilación de referencias fue la encuesta y se usó como instrumento el formulario UWES para el análisis del engagement y escala Comunicación Organizacional (ECO) para la segunda variable observada, las cuales se aplicaron a 150 empleados de la marca. De la misma manera, se pretendió comprobar el supuesto principal mediante la línea estadística de Gamma, de la cual se adquirió un coeficiente de correlación de (.245) y una significancia bilateral de (.004) que advierte existencia correspondida mediante enigmas conceptuales en la institución Pomalca y que esta es altamente significativa.

La tesis tuvo un aporte significativo por relacionar el engagement con la comunicación organizacional, buscando analizar los elementos que contribuyan al

progreso de las capacidades de los que conforman la población estudiada, y con ello impulsar el crecimiento institucional.

Sin embargo, Morí (2018). “*Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017*”. El presente estudio tuvo como propósito principal describir el vínculo que existe entre las variables investigadas y cómo influye en los trabajadores de la organización. La metodología usada fue de un diseño descriptivo correlacional – causal, que se aplicó a 25 trabajadores de la marca. Posterior a la obtención sistemática de Spearman, se adquirió como respuesta que identifica asociación positiva considerables de 0,805; para desarrollar valoraciones de significancia 0,000. Por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis principal. Se finaliza aceptando que existe una influencia de la primera variable sobre la segunda, interpretando ello como a mejor comunicación unificada interna, de esa forma impulsar el compromiso organizacional.

El trabajo de investigación aportará significativamente a la investigación del proyecto al explicar de manera puntual la influencia de la comunicación interna en una organización, y como está influye de manera directa con el desarrollo de las actividades delegadas a un trabajador.

No obstante, Viera Challe (2018). “*Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016*”. La investigación tuvo como objetivo evaluar si la dirección de gestión de personas se vincula con la naturaleza de la vida laboral, desde la óptica de los colaboradores de la empresa. Se aplicó un diseño de enfoque cuantitativo, bajo un estudio básico, ya que se analizó los acontecimientos en su contexto habitual. Se usó como instrumento el cuestionario, con una seguridad de Alpha de Cronbach de 0,886 y 0,929 de nivel permisible. La metodología aplicada fue no experimental de corte transversal – correlacional y estuvo compuesta por 100 empleados de la organización. La información relevante del estudio adquirida con la prueba Rho de Spearman usada en las variables analizadas obtuvieron coeficiente de correlación de 0,897, para desarrollar valoraciones de significancia 0,000 menor del esperado ( $p < 0,05$ ),

por lo que se desestima la hipótesis nula y se admite la propuesta por el evaluador. En definitiva, se percibe correlaciones unificada mediante las incógnitas conceptuales sometidas en distintos estudios de investigación.

El estudio fue de gran aporte a la investigación, ya que permitió analizar la teoría empleada por diversos autores para delimitar y establecer los conceptos que son materia del estudio, y con ello definir el vínculo existente de la naturaleza de vida laboral con otras variables que son enlazadas al tema de análisis.

En concordancia a los criterios planteados, la implementación del concepto en el ámbito empresarial es importante por la influencia que tiene en la dirección del capital humano, dado que permite obtener una perspectiva de las principales estrategias para el desarrollo de los colaboradores, quienes forman parte de los activos fundamentales, sumado al desarrollo de las múltiples propuestas, dentro de las cuales se mencionó el desarrollo de políticas de reclutamiento, la valoración constante de los empleados, definición perfil de puestos, capacitación y crecimiento de los colaboradores. (Schaufeli & Bakker, 2007, p. 12).

Asimismo, Schaufeli & Bakker (2007) definen al engagement: una conducta efectiva, confortable alrededor de la labor que se realiza, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. Por encima de una condición especial y particular, el engagement relaciona una disposición emotiva – cognitiva más permanente y predominante, por lo que no se dirige a un individuo, elemento, suceso o comportamiento individual. (p. 20)

El vigor determina la intención de destinar empeño a las labores, y a la actitud de perseverar a pesar de los inconvenientes suscitados en el desempeño del mismo. La dedicación habla del ánimo involucrado con el trabajo, además de percibir una sensación de admiración, emoción y pasión por lo que realiza la persona. La absorción radica en la completa atención mientras desarrolla el trabajo, mostrándose feliz e inmerso que siente que la jornada laboral pasa prontamente y tiene descontento por abandonar el trabajo, de tal manera se puede percibir distintos comportamientos registrados en las funciones asignadas para realizar operaciones concurrencias para contribuir las exigencias demandantes.

Igualmente, Schaufeli & Bakker (2007), formularon la matriz UWES – (Manual en español), matriz que plantea el estudio del engagement evaluando las acciones de los empleados en la realización de sus funciones. La matriz precisa tres dimensiones: el vigor, la dedicación y la absorción, la cual consiste de diecisiete ítems. Por su planteamiento ha sido empleada a forma global en muchas entidades públicas y privadas por lo que será utilizada en el estudio sustentado. (p. 19)

Dimensión 1 Vigor: Se determinaron seis ítems que recaban información acerca del grado de esfuerzo y solidez intelectual durante el desarrollo del trabajo, las ganas de asignar más energía a las labores y permanecer en la función a pesar de las dificultades y obstáculos que se presenten. Los empleados que consigan un alto grado en vigor, son colaboradores que destinan mucho ímpetu y resistencia en el trabajo. Dimensión 2 dedicación: describe el grado de significación que posee la función para el sujeto, el ánimo por la tarea y el sentimiento de satisfacción por lo que realiza, sumado al desafío e intuición psíquica que siente al desempeñar la función. El personal que obtiene un puntaje alto simpatiza vigorosamente con su empleo al considerarlo importante, desafiante y genial. Otro rasgo que se evidencia es el orgullo y entusiasmo por lo que hacen. Los empleados que tiene una calificación baja no se sienten relacionados con su trabajo, se observa falta de sentido de pertenencia, poca importancia a querer destacar y sin entusiasmo. Dimensión 3 absorción: Alude a la sensación de felicidad que se tiene al estar enfocado en la tarea que se desarrolla, tener inconvenientes para dejar el trabajo al encontrarse en este momento de gozo y sentir que el tiempo transcurre rápidamente. Los trabajadores que tengan un puntaje alto en esta dimensión se divierten y perciben exaltación y una sensación de alteración del tiempo, ya que se encuentran totalmente absortos y sumidos en lo que realizan. Caso contrario el del personal que obtiene baja calificación, al no sentirse concentrados y estar propensos a abandonar el trabajo fácilmente.

Ahora bien, Cárdenas (2014), manifestó: El engagement se expresa como una percepción psíquica que se obtiene de forma involuntaria a través de una condición positiva hacia las labores que una persona realiza, fomentada por un

impulso que otorgan las empresas mediante motivaciones a sus colaboradores. Para comprender de manera sencilla el término “engagement” se ha traducido al español y hace referencia al compromiso de las personas que integran los equipos de trabajo. (p. 25) El engagement es una conducta perenne en el ambiente profesional, que coincide con el análisis de la deposición de confianza, de posesión, de creencia y de aceptación. Investiga las exigencias de protección, porque analiza a los trabajadores en el círculo laboral, el cual otorga certeza monetaria; asimismo analiza la deposición de posesión de modo que el personal sienta aprobación, aceptación y parte del staff de la empresa, y tenga afecto por ello. Además, se exploran las necesidades de satisfacción cuando ve que su trabajo es apreciado por su plantel y superiores; y por último el engagement supone el estudio de las necesidades de aceptación al aludir a la rentabilidad e innovación en el desenvolvimiento de las faenas que realiza.

Conforme, Carrasco, De la Corte & León (2010), mencionaron que el engagement es un concepto primordial de análisis, debido al crecimiento del estudio de la psicología positiva, que prioriza su atención en las fortalezas del ser humano, relegando a un segundo plano las debilidades y deficiencias que presente. (p. 42) Por lo que la investigación del engagement supone un recurso importante y necesario para que las organizaciones logren un crecimiento empresarial óptimo. Un factor importante que genera el estudio, es evitar el aumento del estrés en los colaboradores, ya que el inicio para que una empresa pueda impulsar su fuerza laboral es teniendo trabajadores motivados y psicológicamente sanos.

En cambio, Vila, Álvarez & Castro (2015), precisaron: “Como una actitud psíquica efectiva en la realización de la labor, lo cual se determina por el sacrificio, emoción, vehemencia y ímpetu expuesto por la plantilla en el desempeño de sus tareas” (p. 11). Ello se puede entender de manera práctica como el nivel en que una organización logra cautivar sus percepciones, sus pensamientos y los sentimientos de sus colaboradores. Así mismo, presentan tres dimensiones del engagement: En la primera dimensión hablaron del engagement tangible o físico, el cual se muestra en la energía utilizada en el cumplimiento de las tareas. Como segunda dimensión el engagement afectivo o emocional que implica comprobar

un alto grado de admiración, empeño y emoción por la labor que se realiza. Finalmente, el engagement intuitivo o cognitivo, el cual comprende un gran nivel de razonamiento, asimilación e impregnación de la información sustentada para desarrollar mejoramientos continuos.

En definitiva, Sahili (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Menciono que, "Las dimensiones del compromiso laboral se encuentra en: El vigor corporal, que describe el alto grado de osadía y firmeza, la gallardía de variar atrevimiento en el trabajo sin que se presente molestia con rapidez, además de permanecer por encima de las adversidades que susciten al transcurrir del tiempo. La dedicación, el cual se refiere a una enérgica colaboración en las labores, acompañada por emociones de exaltación y representación, tal como un sentido de hidalguía y entusiasmo. (p. 10) Así mismo, la absorción que se le vincula a una situación de trabajo agradable donde el colaborador está inmerso en la función que desempeña, por lo que se le complica desligarse del empleo y da como consecuencia una sensación del paso del tiempo rápidamente. La calidad de vida laboral se relaciona a todos los elementos que conciernen al ambiente de trabajo (remuneración, circunstancias del entorno, constitución de la función del puesto, jornada laboral, salubridad y seguridad ocupacional, rutina laboral, etc.), por lo que se encuentra en función de las condiciones y características del trabajo.

Según Segurado & Agullo (2012), mencionaron que definir la calidad de vida laboral en una sola valoración limitaría su abordaje, debido a su profusa y diversidad de materias que se vinculan con el terreno laboral; que a la vez es extenso y controversial como resultado de los diversos puntos de vista, de las múltiples doctrinas, perspectivas teóricas de las que trata de plantearse; sumado a la polémica formada por la intervención política e ideológica que causan controversia al subordinar los diferentes enfoques y planteamientos que se realizan acerca del tema. (p. 23) Los autores definieron como primera dimensión a indicadores individuales, los cuales son todos aquellos factores que el colaborador distingue en cuanto a la naturaleza del ambiente laboral que brinda una entidad, es decir en qué condiciones una persona vive y ejecuta su trabajo, nivel de felicidad con su función, grado de voluntad, perspectivas laborales, y responsabilidad de la organización, entre otras variables. De dicha dimensión se

mencionó como indicadores regocijo laboral, perspectivas, participación y vínculo laboral, disposición hacia el trabajo y percepción del trabajo. Como segunda dimensión mencionaron al medio ambiente de trabajo, el cual constituye al ambiente donde el trabajador desarrolla sus actividades, entre las que nombraron: la salud y seguridad, perfil del puesto, siniestralidad, ergonomía, perspectivas tecnológicas, complejidad de las labores, peculiaridad de las funciones y bienestar, etc.

Los indicadores que se mencionan son entorno laboral, plan ergonómico, protección y salubridad, implementación tecnológica, estudios de puestos y atributos y objetivos de trabajo. Así mismo, indicaron como tercera dimensión a organización, donde se evalúa el proceso de la labor, las políticas y procesos de la gerencia, la cultura organizacional, así como las estrategias con el objetivo de cumplir la misión de la empresa, entre las cuales enumeraron: la organización de la labor a ejecutar, producción y eficiencia; infraestructura, funcionamiento, cultura organizacional, etc.

De dicha dimensión se mencionan como indicadores la composición del trabajo, eficiencia y rentabilidad; constitución y operatividad, tradición institucional, contribución y aporte, elementos psicosociales y comunicación empresarial. Finalmente precisaron como cuarta dimensión a socio laboral, en la cual está implicado el tema ecológico, tomando como indicadores principales a la política, la economía, la sociedad, entre otras que hacen referencia a la dimensión indicada, tales como: formas y condiciones de vida, estatus sociodemográfico, bienestar social, procedimientos e información de jubilación, entre otros. Los indicadores que se mencionaron de esta dimensión son comodidad y satisfacción laboral, estilos y características de vida, movimiento sociodemográfico, elementos socio-económicos: formalidad, seguridad y permanencia laboral; salud ocupacional.

El tema tomo peculiar tendencia en el periodo de los años setenta en Estados Unidos y se relacionó firmemente con las condiciones de trabajo, y se ha tratado acorde a dos panoramas teórico metodológico: la calidad de vida del ambiente laboral y la calidad de vida laboral psíquico cognitiva (Acosta 2015). La

relevancia de sus acotaciones hace necesaria el apoyo esencial de los siguientes autores según el orden de relevancia.

Según Chiavenato (2011). Lo explica como la valoración que brindan las instituciones en las políticas de gestión del personal, ya que son ellos los encargados del cumplimiento de los procesos operativos con la finalidad de proporcionar prestigio a la empresa. (p. 12) Es primordial mantener al personal motivado, teniendo en cuenta que para asegurar una buena atención a los clientes externos es fundamental cubrir y asistir las peticiones no solo remunerativas de la plantilla, sino también las que necesitan para el desarrollo de sus funciones. Bajo esa premisa se concluye que para poder asegurar la correcta atención del cliente externo se deben ocupar de las solicitudes esperadas.

Es por ello que, Levine, Taylor & Davis (2010) formularon un concepto acerca del tema, en el que plantearon factores relevantes, en los que resaltaron más allá de la operación en sí: la condición en la que mis directores me dan la consideración y confían en mis competencias; pluralidad en el desenvolvimiento de mis funciones; reto del trabajo; perspectiva de oportunidades que me ofrece mi ocupación; orgullo, magnitud de como mi vida personal influye en mi desenvolvimiento laboral; y determinar como mi ocupación colabora con la ciudadanía en general. (p. 41)

Sometiendo registrar medios esenciales para el desenvolvimiento de las actividades encomendadas, Para direccionar distintas finalidades de incrementar rentabilidades mediante equipos de trabajo en las instituciones, a través de la implementación de procesos de mejora continua que busquen entusiasmar y motivar, para con ello hacer que el vínculo laboral aumente de la mano con los objetivos empresariales.

Se evidencia en el entorno donde las personas realizan sus actividades y por lo cual este debe cubrir las necesidades básicas, de tal manera que se sientan motivados e inspirados a emplear todas sus habilidades con miras a ofrecer un clima laboral donde puedan desarrollar sus capacidades, con el propósito de conseguir las metas empresariales



Registrando nivelaciones de complacencia individual y profesional que se percibe en el ambiente laboral al realizar las tareas encomendadas, que viene definida por el modelo de administración de la organización, la cual se evidencia por las condiciones laborales, remuneraciones, adherencia e involucramiento con las distintas operaciones realizadas para fomentar acciones funcionales, para de esa forma contribuir distintos nivelaciones de éxito y desarrollar mejoramientos garantizados para impulsar desempeños comprometidos.

Asimismo, ha quedado evidenciado que la naturaleza que enriquece su estudio en una organización es la protección de quienes la conforman y de escuchar sus necesidades. Así mismo, las condiciones de trabajo saludables respaldan el interés por generar ambientes que brinden la ocasión de promover aptitudes de los colaboradores, asegurando su mejoría individual, elementos primordiales para generar rentabilidad y eficiencia institucional. (Adhikari, Hirasawa, Takakubo & Pandey, 2012, p. 6)

Se han evaluado los datos obtenidos al gestionar la evaluación de la variable y se ha evidenciado que muestran reducción del ausentismo y disminución de rotación del personal, mostrando contrariamente un crecimiento en el regocijo profesional. Debido a esa razón la mayoría de empresas comprende que los aspectos psicosociales relacionados al trabajo, impulsan el desarrollo, agrado y el vínculo institucional.

Demostrando inducir metodologías registradas con el propósito, porque constituye la responsabilidad de la entidad en generar ambientes saludables con miras a activar la mejora en las tareas, un proceso porque involucra la participación de todos los integrantes y que estos brinden su mayor esfuerzo, y una ideología porque el respeto a la figura humana es trascendental en todo ámbito empresarial.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, ya que los datos se emplearon de forma inmediata con el deseo de remediar los inconvenientes presentados. Asimismo, el nivel de estudio fue descriptivo – correlacional.

Conforme, Hernández, Fernández & Baptista (2014) mencionaron acerca del estudio descriptivo: se requiere recopilar indagaciones en un solo momento acontecido, donde solo se tiene como objetivo observar un fenómeno para luego describirlo de forma apropiada”. (p. 12)

Además, Gómez (2006), describió al estudio correlacional, “como una valoración que posibilita conocer si hay relación alguna entre dos definiciones, utilizando previamente un instrumento estadístico” (p. 68).

También, Hernández (2010) “se deriva sostener el diseño transversal comprende la generación de la investigación en un tiempo determinado, es decir en un momento acontecido” (p. 9)

El presente estudio fue de diseño no experimental y de corte transversal; Hernández, Fernández & Baptista. (2010) mencionaron: “Que la definición de diseño no experimental se debe a que no se alterará ninguna de las variables estudiadas” (p. 120). Como el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019, ya que se enfocó el estudio a analizar el fenómeno en un momento establecido.

En el presente estudio se empleó un enfoque cuantitativo, debido a la estadística utilizada en el desarrollo de la investigación. La información recogida será procesada con la finalidad de probar la hipótesis planteada y con ello sacar conclusiones al respecto. Para Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionaron que un enfoque cuantitativo consiste en la recopilación de datos para comprobar una hipótesis, con la ayuda de un análisis estadístico validados para desarrollar mediciones consecutivas sistemáticas y adquirir ponderaciones satisfactorias.

### **3.2. Variables y operacionalización**

El engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019, se determinó por medio de los ítems ubicados en la matriz de consistencia, en la cual se usó un cuestionario tipo Likert para la recaudación de datos de la muestra, para posterior a ello validarlos en el programa SPSS y dar flexibilidad a los resultados.

Según Hernández, et al. (2014) expusieron: “Las variables como las características que tienden a variar y que esas variaciones tienen la posibilidad de cuantificarse o ser estudiadas” (p. 204).

Igualmente, Schaufeli & Bakker (2013) definieron al engagement: “una conducta efectiva, confortable alrededor de la labor que se realiza, de esa forma promover valoraciones de vigor, dedicación y absorción definido” (p. 11).

En definitiva, Segurado & Agullo (2012), quienes sostienen, “son todos aquellos factores que el colaborador distingue en cuanto a la naturaleza del ambiente laboral que brinda una entidad, es decir en qué condiciones una persona vive y ejecuta su trabajo” (p. 17).

En cambio, Ñaupas, Mejía & Novoa (2014) “inducir herramientas de mantenimiento validadas con presentaciones de correcciones ortográficas, así como reclamos agregados para varias recompensas generadas por las diversas calificaciones sugeridas” (p. 191). También, Cohen (2019) “conduce a un conjunto de ordenanzas programadas contra métricas conceptuales computadas para crear afirmaciones certificadas en las distintas investigaciones sostenida para adquirir ponderaciones semejantes con relación a las incógnitas conceptuales inspeccionadas en el estudio planteado” (p. 27).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Engagement*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>ENGAGEMENT</b>	<p>Schaufeli &amp; Bakker (2013),                      Describieron como la conducta efectiva, confortable alrededor de la labor que se realiza, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción. Por encima de una condición especial y particular, el engagement relaciona una disposición emotiva – cognitiva más permanente y predominante, por lo que no se dirige a un individuo, elemento, suceso o comportamiento individual. (p. 12)</p>	<p>La variable engagement se midió por tres dimensiones establecidas por el autor, las cuales se cogerán indicando que sirvieron para elaborar el cuestionario de tipo Likert que luego de adquirir la información se llenó en el programa spss.</p>	<b>VIGOR</b>	Nivel de energía	1	Ordinal  Escala de Likert:  Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre =5
				Voluntad	2-3	
				Persistencia	4	
				Resistencia mental	5	
				Esfuerzo en el trabajo	6	
				Sentido que tiene el trabajo	7	
			<b>DEDICACIÓN</b>	Entusiasmo	8	
				Orgullo por la labor	9	
				Inspiración	10	
				Reto percibido	11	
				Sentir que pasa volando el tiempo	12	
			<b>ABSORCIÓN</b>	Sentimiento de felicidad	13	
				Concentración	14-15	
				Inmerso en el trabajo	16	
				Dificultad por el trabajo	17	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad de vida laboral*

VARIABLE	CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA MEDICIÓN	
<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>	Segurado & Agullo (2012), la calidad de vida laboral se relaciona a todos los elementos que conciernen al ambiente de trabajo (remuneración, circunstancias del entorno, constitución de la función del puesto, jornada laboral, salubridad y seguridad ocupacional, rutina laboral, etc.), por lo que se encuentra en función de las condiciones y características del trabajo. (p. 7)	La calidad de vida laboral se refiere a la naturaleza en las que un colaborador desempeña sus funciones, y que esta cumpla con prever la seguridad e integridad del mismo.	Indicadores Individuales	Regocijo laboral	1	Ordinal Escala de Likert:  Nunca = 1 Casi nunca = 2 Algunas veces = 3 Casi siempre =4 Siempre =5	
				Perspectiva	2		
				Disposición hacia el trabajo	3		
				Participación y vínculo laboral	4-5		
				Percepción del trabajo	6		
				Medio Ambiente			Entorno laboral
					Plan ergonómico		8
					Protección y salubridad		9
					Implementación tecnológica		10
					Estudios de puestos		11
					Atributos y objetivos del trabajo		12-13
			Organización		Composición del trabajo, eficiencia y rentabilidad		14-15
					Constitución y operatividad		16
					Tradición institucional		17-18
					Contribución y aporte		19
					Elementos psicosociales		20
					Comunicación empresarial		21
			Socio laboral		Comodidad y satisfacción laboral		22-23
					Estilo y características de vida		24-25
					Movimiento sociodemográfico		26
					Elementos socio-económicos: Formalidad y permanencia laboral		27-28
		Salud ocupacional	29-30				

### **3.3. Población y muestra**

Asimismo, Naghi, (2005), refiere que: Se precisa a la población como un cumulo de instrumentos, donde cada uno de sus miembros es un individuo cuyo juicio es de importancia, y que a raíz de sus estudios se recaba información para su análisis. (p. 21)

Por lo tanto, para el estudio de la investigación se tomó en cuenta al personal que cuente con un régimen de contrato estable, esto viene a ser un total de 40 colaboradores de la corporación GRUPO RN SAC, Lima - 2019.

Se denomina sustentar los criterios de inclusión: Personal que realice labores operativas dentro de la organización y colaboradores con experiencia igual o mayor a tres meses. Además, registrando criterios de exclusión Colaboradores con menos de tres meses en la organización.

Según, Sabino (2004), “denomina censo a la acción de conteo de personas que forman parte de un conjunto estadístico, que a la vez se describe como un cumulo de elementos que tiene información con la cual se pretende hacer estudios” (p. 8)

Para realizar el presente estudio se recurrió al censo como medio para la obtención de información que permitió analizar las variables que son materia de estudio, y con ello conocer la relación que tienen entre sí.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica empleada para este estudio y aplicada en esta investigación fue la encuesta, ello permitió recabar datos a través de interrogantes plasmadas en un cuestionario impreso, la cual estuvo dirigida a 40 colaboradores del área operativa de la organización. En este estudio se usó para investigar los acontecimientos de forma general y no individual. En otras palabras, analizar las variables utilizadas en este estudio. Mediante esta herramienta mecanizada se determinó demostrar las ponderaciones de los enigmas conceptuales mediante subordinados en la institución GRUPO RN SAC, Lima 2019.

Esta investigación ha utilizado el cuestionario como herramienta de recopilación de información. Según Hernández (2014) “el cuestionario consta de un cumulo de interrogantes de una o más variables que pretenden ser medidas”. Se buscó conocer el grado de aceptabilidad del encuestado, por lo que este cuestionario utilizo la escala de Likert la cual busca cuantificar las conductas del entrevistado.

Este método permitió elaborar una secuencia de preguntas destinadas a analizar las variables dentro de la empresa GRUPO RN SAC. Los instrumentos que se usaron en el estudio corresponden al cuestionario de preguntas cerradas.

Para la variable engagement se empleó el formulario UWES que conto de 17 ítems, con una escala tipo Likert: Nunca (1) casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Por lo que, los ítems estuvieron dirigidos a los integrantes de la corporación GRUPO RN SAC.

Entre tanto para la segunda variable se elaboró una encuesta que consta de 30 preguntas con una escala tipo Likert: Nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

La validación de los instrumentos se realizó mediante el “juicio de expertos”. Lo cual fueron validados por 3 expertos en investigación (2 metodólogo y 1 temático) docentes de la Universidad César Vallejo. Se tomó en cuenta los siguientes 3 criterios: pertinencia, relevancia y claridad.

Con respecto a lo anterior Hernández, et. al (2014) refirió que “la validación de expertos es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir, bajo la aprobación de expertos en el tema” (p. 204).

Tabla 3

*Validez V de Aiken de los instrumentos de medición*

N°	Validador	Instrumento Calidad de vida laboral
1	Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleón	100%
2	Mgtr. Luis Alberto Flores Bolívar	100%
3	Mgtr. Shulia Reynoso Arias	100%

El resultado obtenido posterior a la revisión de los expertos temáticos y metodológicos demostró que el instrumento de investigación tuvo relevancia, pertinencia y claridad el cual se puede visualizar en las tablas que se muestran en el anexo 14.

Ahora bien, Hernández, et al. (2014) “resaltar valoraciones de confiabilidad identificada de secuencias aplicadas en repetir consecutivamente el proceso instrumental para adquirir ponderaciones consistentes y semejantes” (p. 200).

Para medir la confiabilidad del instrumento de la presente investigación se halló el alfa de Cronbach. Según Oviedo & Campos (2005), citado por Soriano, 2014, p.32) “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. El valor máximo esperado fue de 0.90. Usualmente se prefieren valores de alfa entre 0.80 y 0.90”.

Tabla 4

*Criterios de Interpretación del coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Valores de Alfa</b>	<b>Interpretación</b>
Coeficiente alfa > 0,90	Confiabilidad elevada
Coeficiente alfa > 0,75	Confiabilidad aceptable
Coeficiente alfa = 0,50	Confiabilidad media o regular
Coeficiente alfa = 0.25	Confiabilidad baja

Fuente: (Soriano, 2014, p. 32)

Se determino el nivel de fiabilidad alfa de Cronbach, de los instrumentos de recolección de datos, se ha tenido en cuenta la interpretación de valores de confiabilidad del autor Soriano según la tabla N° 4.

Tabla 5

*Confiabilidad de la variable Engagement*

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0



De los 40 valores analizados, se validó el 100%, no se excluyó ninguno de ellos dado que no manifiesta valores extremos.

Tabla 6

*Alfa de Cronbach para la variable engagement*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	17

De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach se pudo determinar que el instrumento es de confiabilidad aceptable y, si se repitiera su aplicación en otras investigaciones con unidades muestrales diferentes, el valor sería el mismo para el instrumento analizado, cuyo valor es 88.2%.

Tabla 7

*Fiabilidad de la variable calidad de vida laboral*

	N	%
Casos Válido	40	100,0
Excluido	0	,0
Total	40	100,0

De los 40 valores analizados, se validó el 100%, no se excluyó ninguno de ellos dado que no manifiesta valores extremos.

Tabla 8

*Alpha de Cronbach para la variable calidad de vida laboral*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach se pudo determinar que el instrumento fue de confiabilidad elevada y, si se repitiera su aplicación en otras investigaciones con unidades muestrales diferentes, el valor sería el mismo para el instrumento analizado, cuyo valor es 96.1%.

### **3.5. Procedimiento**

El presente investigación se recolecto de manera presencial, a través de los colaboradores de le empresa, previamente coordinado con el gerente general de la misma, se aplicó la técnica de la encuesta, donde cada uno de ellos tuvo un tiempo aproximado de 35 minutos para el desarrollo de ambos cuestionarios en total confidencialidad, leyeron y respondieron los cuestionarios proporcionado con respecto a las variables engagement y calidad de vida laboral, para posterior a ello ordenar las respuestas e ingresarla para su procesamiento en el programa SPSS versión 25 y analizar los datos arrojados para su aceptación o rechazo.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La evaluación de la información tiene múltiples facetas y enfoques, y en el caso de datos cuantitativos el proceso a seguir es de fiscalizar, filtrar y convertir la información, con la finalidad de recabar datos útiles que ayuden a sacar conclusiones y tomar medidas de mejora.

Por esa razón, al disponer de una investigación de enfoque cuantitativo, el método que se empleó corresponde al método cuantitativo, utilizándose la estadística descriptiva.

La estadística descriptiva, se utilizó con el fin de tratar, organizar e interpretar los datos en tablas y figuras, para lo cual se usaron los valores y frecuencias que posibiliten explicar el comportamiento de las variables engagement y calidad de vida laboral. Así mismo, se empleó la estadística inferencial para comprender los métodos y técnicas usadas en las hipótesis planteadas en el estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

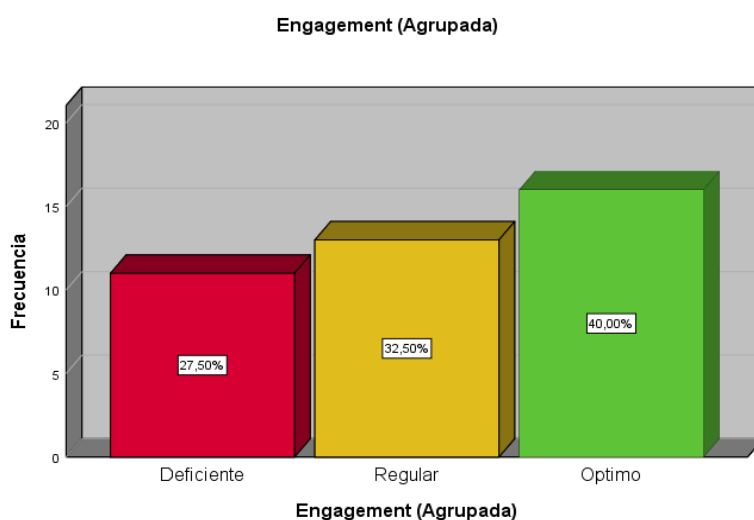
Este trabajo fue evaluado por el programa Turnitin, para determinar el nivel de similitud con otras investigaciones, y con ello se demostró que no hay plagio, probando autenticidad y veracidad en la realización de la misma. En la elaboración de este estudio se consideró las normas vigentes para las citas y referencias bibliográficas haciendo uso de las normas APA.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 9

*Tabla de frecuencias de la variable - engagement*

Engagement					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	27,5	27,5	27,5
	Regular	13	32,5	32,5	60,0
	Optimo	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



*Figura 1. Gráfico de barras de frecuencias de la variable engagement*

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados en la empresa, el 40% afirmaron que el Engagement se presenta de manera óptima. Mientras que, un 32.50% indicaron que se encuentra de manera regular y un 27.50% afirmo que es deficiente. Teniendo en cuenta lo mencionado, se debería considerar los datos arrojados para trabajar en disminuir el porcentaje deficiente y regular que aún existe, para poder afianzar y mejorar el nivel de Engagement en los colaboradores en la institución sustentada.

Tabla 10

Tabla de frecuencias de la dimensión – vigor

		Vigor			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	20,0	20,0	20,0
	Regular	16	40,0	40,0	60,0
	Optimo	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

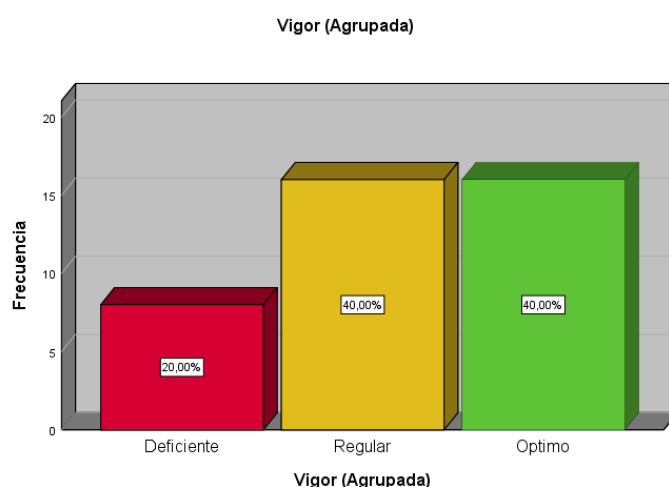


Figura 2. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión vigor

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados en la empresa, el 40% afirmó que el vigor es una característica que se presenta de manera óptima en los colaboradores. Mientras que, un 40% indicaron que se encuentra de manera regular y un 20% afirmaron que es deficiente. Teniendo en cuenta lo mencionado, se debería considerar los datos arrojados, porque se evidencia que aún existe valoraciones muéstrales de alto porcentaje sustentada que gran parte de los colaboradores no pone el vigor necesario en el desarrollo de las actividades.

Tabla 11

Tabla de frecuencias de la dimensión - dedicación

		<b>Dedicación</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	20,0	20,0	20,0
	Regular	14	35,0	35,0	55,0
	Optimo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

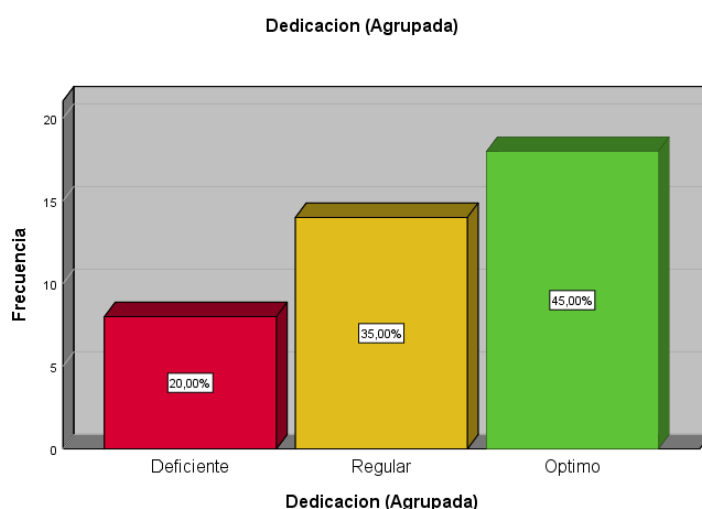


Figura 3. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión dedicación

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados en la empresa, el 45% afirmó que la dedicación es una característica presente en los colaboradores. Mientras que, un 35% indicó que se encuentra de manera regular y un 20% afirmó que es deficiente. Es importante considerar los datos arrojados porque a pesar de manifestarse un alto grado de dedicación, la suma de los baremos regular y deficiente presenta que el 55% de los colaboradores no mostraron dedicación por las labores que realiza, lo cual representa un alto índice que debe evaluarse para su posterior mejora.

Tabla 12

Tabla de frecuencias de la dimensión - absorción

		Absorción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	32,5	32,5	32,5
	Regular	15	37,5	37,5	70,0
	Optimo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

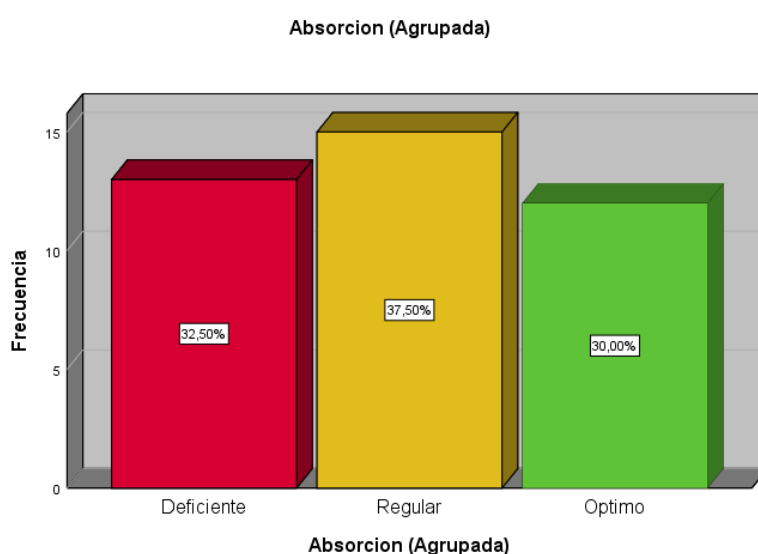


Figura 4. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión absorción

### Interpretación:

Según la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados en la empresa, el 37.5% afirmó que la absorción es la característica que se presenta de forma regular y la más alta en los colaboradores. Mientras que, un 32.5% indicaron que se encuentra de manera deficiente y un 30% afirmó que es óptimo. Esto demostró que existe un alto grado que se debe considerar para su análisis, con la finalidad de establecer medidas para su mejora.

Tabla 13

Tabla de frecuencias de la Variable calidad de vida laboral

Calidad de vida laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	32,5	32,5	32,5
	Regular	20	50	50	82,5
	Optimo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

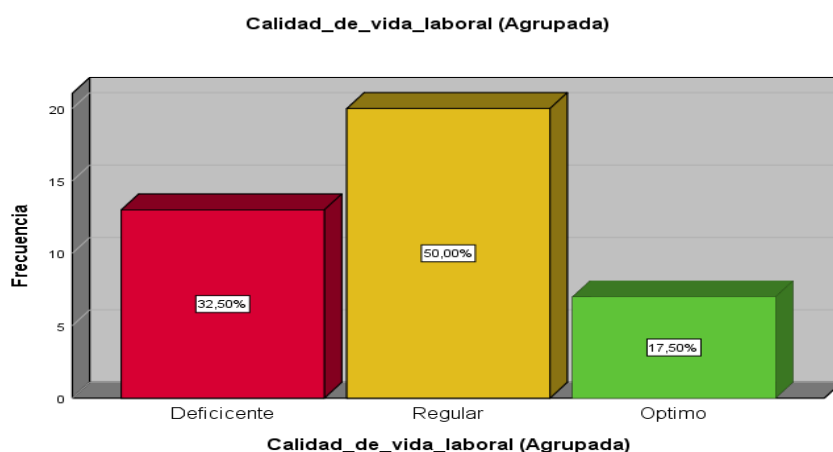


Figura 5. Gráfico de barras de frecuencias de la Variable calidad de vida laboral

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados, el 50% afirmaron que la calidad de vida laboral otorgada por la empresa es regular. Mientras que, un 32,5% indico que es deficiente y un 17,5% afirmo que es deficiente. Los gráficos muestran que la calidad de vida laboral percibida por los colaboradores es mala, ya que al sumar de los baremos regular y deficiente se muestra que el 82,5% de los trabajadores siente que la empresa debe trabajar para ofrecer mejores condiciones en los aspectos laborales ya que esto significa que existe valoraciones muéstrales de gran porcentaje sustentada que no está conforme.

Tabla 14

Tabla de frecuencias de la dimensión indicadores individuales

Indicadores Individuales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	30,0	30,0	30,0
	Regular	21	52,5	52,5	82,5
	Optimo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

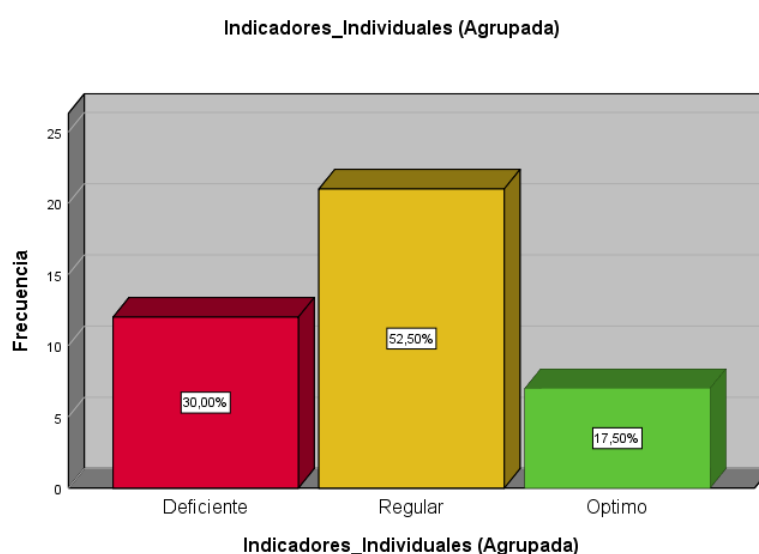


Figura 6. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión indicadores individuales

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados, el 52.5% afirmo que sus indicadores individuales son atendidos de manera regular. Mientras que, un 30% indico que es deficiente y un 17.5% afirmo que es óptimo. Las cifras arrojadas muestran que existe un alto porcentaje de colaboradores que considera que las condiciones en las cuales desempeña sus funciones no son las adecuadas, por lo que sus niveles de felicidad con respecto a su trabajo son bajos.

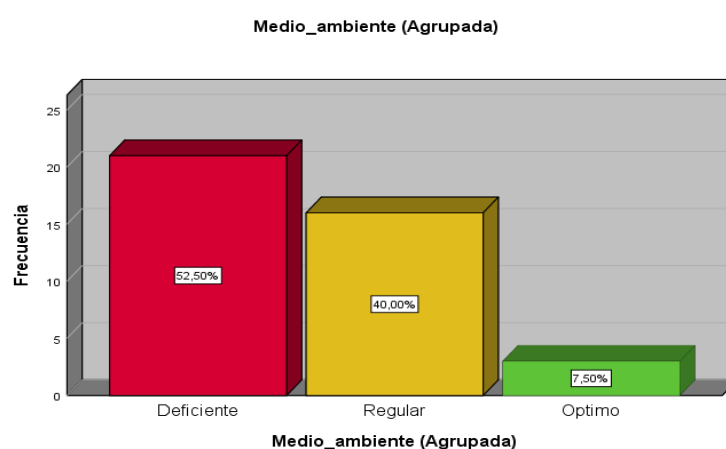


Tabla 15

Tabla de frecuencias de la dimensión - medio ambiente

Medio Ambiente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	30	30	30
	Regular	15	37,5	37,5	67,5
	Optimo	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 7. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión medio ambiente



### Interpretación:

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados, el 52,5% afirmo que el medio ambiente otorgado por la empresa es deficiente. Mientras que, un 40% indico que es regular y un 7,5% afirmo que es óptimo. Según el grafico se hace prioritario implementar mejores condiciones laborales para el desarrollo de las distintas actividades operacionales, dado que se evidencia de manera contundente, y es reflejo de una mala gestión de la deficiente calidad de vida laboral ofrecida en la institución sustentada.

Tabla 16

Tabla de frecuencias de la dimensión - organización

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	20,0	20,0	20,0
	Regular	14	35,0	35,0	55,0
	Optimo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

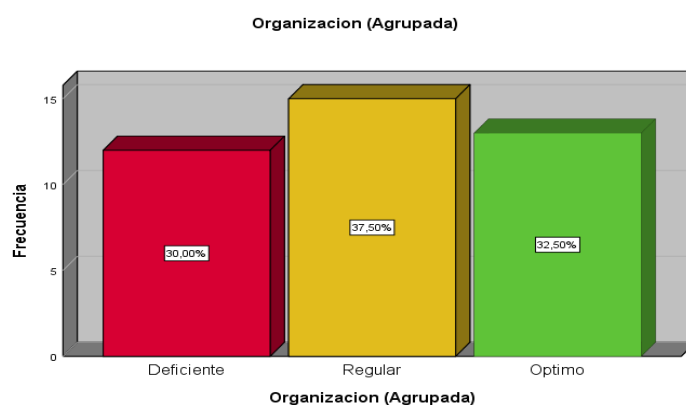


Figura 8. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión organización

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados, el 37,5% afirmó que la organización de la empresa es regular. Mientras que, un 30% indicó que es deficiente y un 32,5% afirmó que es óptimo. Los gráficos mostraron una paridad de porcentajes por parte de los colaboradores se debe considerar la suma de los baremos regular y deficiente que evidenciaron que el 67,5% de los trabajadores siente que la empresa aun presenta deficiencias en sus procesos operativos lo cual se ve reflejado en su tradición institucional, en la comunicación interna de la empresa entre otros.

Tabla 17

Tabla de frecuencias de la dimensión social laboral

Social Laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Regular	17	42,5	42,5	87,5
	Optimo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

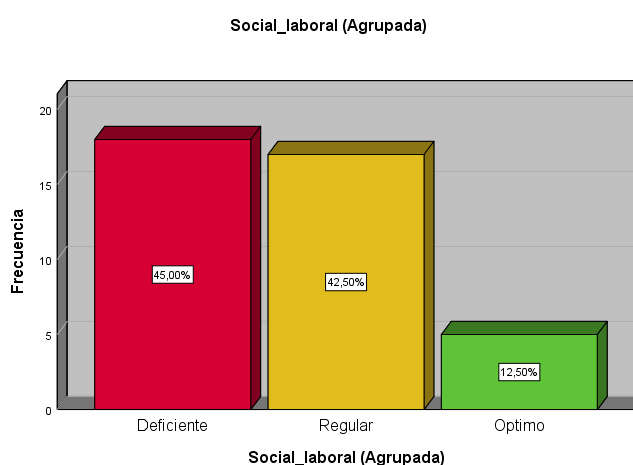


Figura 9. Gráfico de barras de frecuencias de la dimensión social laboral

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla de frecuencias obtenida del 100% de los encuestados, el 45% afirmo que lo social laboral de la empresa es deficiente. Mientras que, un 42.5% indico que es regular y un 12.5% afirmo que es óptimo. Los gráficos muestran que existe un grado alto de calificación deficiente en lo social laboral por parte de los colaboradores, se debe considerar que los trabajadores sienten que la empresa presenta deficiencias en atender su bienestar y las condiciones de vida.

Tabla 18

*Tabla de pruebas de normalidad*

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Engagement	,256	40	,000	,787	40	,000
Calidad de vida laboral	,283	40	,000	,778	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

Del análisis obtenido para la prueba de normalidad de datos sobre la variable Engagement y calidad de vida laboral, mediante el test de kolmogorov-smirnov para el análisis de muestras mayores a 30 elementos. Se ha obtenido un valor P de 0.00, por lo tanto, se concluye que la base de datos no sigue una distribución normal, lo cual induce a tomar la decisión de utilizar para la prueba de hipótesis el estadígrafo Rho de Spearman.

Tabla 19

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho – Spearman*

Interpretación del coeficiente de correlación rho - Spearman	
Valor de Rho-Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a - 0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a - 0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a - 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a - 0.39	Correlación negativa baja
-0.1 a - 0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.1 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Se ha determinado el grado de correlación Rho de Spearman en las pruebas de hipótesis, se ha tenido en cuenta la interpretación del coeficiente según la tabla N° 19 citado.

## Hipótesis general

**Ho:** El engagement no se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Grupo RN SAC, Lima – 2019.

**Ha:** El engagement se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Grupo RN SAC, Lima – 2019.

Tabla 20

*Tablas cruzadas para la variable Engagement y calidad de vida laboral*

Tabla cruzada Engagement * Calidad de vida laboral						
% del total						
		Calidad de vida laboral				Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo	Total	
Engagement	Deficiente	15,0%	7,5%	5,0%	27,5%	rho de Spearman ,481 Significación ,002 <sup>c</sup>
	Regular	5,0%	12,5%	15,0%	32,5%	
	Optimo		15,0%	25,0%	40,0%	
Total		20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

### Interpretación:

De acuerdo a la tabla 20 para la prueba de hipótesis general mediante el estadígrafo de Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral entre variables de 0.481, afirmación que permite identificar que existe una correlación positiva moderada. Asimismo, el análisis de los resultados obtenidos permite inducir que el resultado positivo señala que las relaciones entre las variables son directamente proporcionales; es decir, que a mayor aplicación de la variable engagement mayor será el resultado positivo obtenido en la variable calidad de vida laboral.

Para la prueba de hipótesis general entre la variable engagement y calidad de vida laboral mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó el valor de significancia.  $0.002 < 0.05$ ; por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al 5% de error considerando que existe una relación positiva considerable entre las dos variables mencionadas, esta afirmación se sustenta en el porcentaje obtenido del cruce de variables en el

cual el 27.5% de los encuestados manifestó que el engagement es deficiente y ello afecta la calidad de vida laboral de la empresa.

Según los datos obtenidos en las tablas cruzadas entre las variables engagement y calidad de vida laboral, la empresa Grupo RN SAC, deberá trabajar en mejorar las condiciones en la que los trabajadores desempeñan sus funciones para con ello mejorar los niveles de engagement. Además, se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva que la variable engagement sufrirá constante incremento producto del accionar de la variable calidad de vida laboral.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Ho:** El vigor no se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

**Ha:** El vigor se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

Tabla 21

*Tabla cruzada para la variable vigor y calidad de vida laboral*

		Calidad de vida laboral			Total	Correlación
% del total		Deficiente	Regular	Optimo		
Vigor	Deficiente	10,0%	5,0%	5,0%	20,0%	rho de Spearman ,638 Significación ,000 <sup>c</sup>
	Regular	10,0%	25,0%	5,0%	40,0%	
	Optimo		5,0%	35,0%	40,0%	
Total		20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

### Interpretación:

Según la tabla 21 para la prueba de hipótesis específica 1, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral de 0.638, valor que permite inducir que existe una correlación positiva moderada.

Asimismo, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó el valor Sig. 0.000<0.05; por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al 5% de error; considerando que existe una

relación positiva considerable entre las dos variables mencionadas, esta afirmación se sustenta en el porcentaje obtenido del cruce de variables en el cual el 40% de los encuestados manifestó que es regular por lo que aún se tiene que trabajar en mejorar las condiciones en las que los trabajadores desempeñan sus funciones para con ello mejorar los niveles de vigor, es decir que brinden más energía y resistencia a las labores pese a las exigencias propias de la tarea.

### Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** La dedicación no se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

**Ha:** La dedicación se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

Tabla 22

*Tabla cruzada para la variable dedicación y calidad de vida laboral*

% del total		Calidad de vida laboral			Total	Correlación rho de Spearman ,559
		Deficiente	Regular	Optimo		
Dedicación	Deficiente	10,0%	10,0%		20,0%	Significación ,000 <sup>c</sup>
	Regular	10,0%	10,0%	15,0%	35,0%	
	Optimo		15,0%	30,0%	45,0%	
Total		20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

### Interpretación:

Según la tabla 22 para la prueba de hipótesis específica 2, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral de 0.559, valor que permite inducir que existe una correlación positiva moderada.

Asimismo, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó el valor Sig. 0.000<0.05; por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al 5% de error; considerando que existe una relación positiva considerable entre las dos variables mencionadas, esta afirmación se sustenta en el porcentaje obtenido del cruce de variables en el cual el 30% de los encuestados manifestó que es optimo por lo que se evidencia que

aún se tiene que trabajar en mejorar las condiciones en las que los trabajadores desempeñan sus funciones para con ello mejorar la relación de los colaboradores con su trabajo y buscar entusiasmarlos para que logren destacar y muestren orgullo por lo que realizan.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** La absorción no se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

**Ha:** La absorción se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019.

Tabla 23

*Tablas cruzadas para la variable absorción y calidad de vida laboral.*

% del total		Calidad de vida laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Absorción	Deficiente	15,0%	12,5%	5,0%	32,5%	rho de Spearman ,495 Significación ,001 <sup>c</sup>
	Regular	5,0%	12,5%	20,0%	37,5%	
	Optimo		10,0%	20,0%	30,0%	
Total		20,0%	35,0%	45,0%	100,0%	

Según la tabla 23 para la prueba de hipótesis específica 3, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó una correlación bilateral de 0.495, valor que permite inducir que existe una correlación positiva moderada.

Asimismo, mediante el estadígrafo Rho de Spearman se alcanzó el valor Sig. 0.001<0.05; por lo tanto, se puede afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, al 5% de error; considerando que existe una relación positiva considerable entre las dos variables mencionadas, esta afirmación se sustenta en el porcentaje obtenido del cruce de variables en el cual el 30% de los encuestados manifestó que es optimo por lo que se evidencia que los colaboradores no se sienten concentrados al realizar su trabajo, y no tienen ninguna sensación de felicidad al desempeñar sus funciones por lo que es muy probable que abandonen la empresa en cualquier momento.



## V. DISCUSIÓN

Se verificó que en el estudio se tomó como finalidad u objetivo general determinar la relación entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019. Así mismo, se buscó determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable engagement con la calidad de vida laboral.

De manera que, en la investigación se utilizaron dos instrumentos, que facilitó la encuesta al personal de la institución GRUPO RN SAC. Así mismo, la confiabilidad de estos instrumentos, se dio luego de validar su estructura, donde los expertos calificaron cada interrogante o ítem, para después hallarse el resultado de Alfa de Cronbach 88.2% para la primera variable y 96.1% para la segunda, y como fue mayor al 0.70, verificando que el grado de confiabilidad es alto y aceptable para ambos instrumentos, por lo tanto, su práctica puede garantizar resultantes más apropiados y referidos a la problemática; cabe resaltar que sus teóricos fueron como Schaufeli & Bakker y Segurado & Agullo (2012), además, la metodología utilizada fue de diseño no experimental transeccional, descriptivo correlacional, de tipo aplicada y enfoque cuantitativo.

De acuerdo a los fines resultantes determinados se verificó si existe relación entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima. Mediante los resultados, se puede verificar que el 27.5% de los empleados indicó que el engagement es de un nivel deficiente, mientras el 32.5% consideró que es de un nivel regular y el 40.0% en un categoría o nivel óptimo. En síntesis, se puede verificar que el engagement se desarrolló en la institución de una mala forma, y como efecto o consecuencia los empleados tienen una calidad de vida laboral también de mala manera; por lo tanto, estos resultados evidenciaron una aparente relación entre el engagement y la calidad de vida laboral.

Por consiguiente, respecto a la prueba de hipótesis, se pudo demostrar que los resultados de la hipótesis general, se verificó resultantes, por medio de la evaluación de Spearman del cual se tuvo un valor de correlación de 0.481, de manera que, se evidencia una correlación positiva moderada, se halló un grado

significativo de 0.002, que como es mínimo al 0.05, entonces se acepta la hipótesis, demostrando que el engagement se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Grupo RN SAC, Lima. Así mismo, la relación también estuvo respaldada con valores porcentuales de las tablas cruzadas entre las variables, donde se verificó que el 15% de los trabajadores consideran al engagement y la calidad de vida laboral como deficiente, mientras el 12.5% detallaron que el engagement y la calidad de vida laboral son de un nivel regular.

Otro es el caso, de los resultados de la prueba de hipótesis específica de la dimensión vigor y la calidad de vida laboral, se tuvo un valor de correlación de 0.638, que fue una correlación positiva moderada, así mismo se tuvo un valor significativo de 0.002, que es menor al 0.05, entonces se acepta la primera hipótesis específica, demostrando que el vigor se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Grupo RN SAC, Lima. Así mismo, la relación también estuvo respaldada con valores porcentuales de las tablas cruzadas entre el vigor y la calidad de vida laboral, donde se demostró que el 10% de los trabajadores consideran al vigor y la calidad de vida laboral en un nivel deficiente, mientras el 25% son de un nivel regular.

Así mismo, se tuvo en cuenta la contrastación de hipótesis específica, de la dimensión dedicación y la calidad de vida laboral, verificando que el coeficiente de correlación fue de 0.559 y un grado significante de 0.000, que es mínima al nivel de probabilidad de 0.05, de modo que es aceptable la segunda hipótesis específica, evidenciando que La dedicación se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima. De manera que, se tuvo valores porcentuales para demostrar la relación entre la segunda dimensión y la segunda variable, por lo tanto, se verificó que el 10% de los empleados destacó que la dedicación y la calidad de vida laboral coinciden en un nivel deficiente, mientras el 10% consideraron que ambos factores son de un nivel regular.

Por otro lado, de acuerdo a la contratación de hipótesis específica de la dimensión absorción con la calidad de vida laboral, donde se pudo tener

resultados como el valor de correlación de Spearman de 0.559 y un grado significativo de 0.000, que es mínima al nivel de probabilidad de 0.05, de modo que es aceptable la segunda hipótesis específica, evidenciando que La dedicación se relaciona significativamente con la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima. De manera que, se tuvo valores porcentuales para demostrar la relación entre la segunda dimensión y la segunda variable, por lo tanto, se verificó que el 10% de los empleados destacó que la dedicación y la calidad de vida laboral coinciden en un nivel deficiente, mientras el 10% consideraron que ambos factores son de un nivel regular.

En cambio, se han evidenciado que existen resultados semejantes en otras investigaciones, de manera que se comparó los resultados de la prueba de hipótesis de la institución GRUPO RN SAC, con el estudio de Tolosa (2016), demostrando que sus resultados fueron menores, con un grado de correlación de 0.451, y un grado significativo de 0.000, que motiva a afirmar que existe relación del Engagement con el clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de Plata, así mismo, se verificó que el 46% de la plantilla exhibe engagement, un 35% resiliencia y un 13% están complacidos con el clima laboral. Otro fue el caso de los resultados de Gallegos (2016), que fueron mayores a los obtenidos del estudio a la institución GRUPO RN SAC, ya que obtuvo un grado correlacional de 0.663, mientras que su índice significativo fue de 0.000, y de la misma forma también se detalló que hay relación el Engagement laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa COOPELANT Ltda., además se demostró que el engagement está asociado a una percepción que va más allá de las condiciones físicas y elementos brindados por la institución.

Ahora bien, se encontró investigaciones con resultados mayores como fue el caso de Meza (2017) donde su resultado fue relevante para verificar la relación entre variables, de modo que se mostró un valor de 0.537 en Spearman, que fue una correlación positiva moderada y un valor significativo de 0.000, demostrando que existe relación del Engagement laboral con la calidad de vida de los trabajadores de la institución AYMESA S.A, además se verificó que el 25% de los trabajadores consideraron que los equipos de trabajo se organizan para garantizar el control periódico sobre el rendimiento laboral y los esfuerzos durante

las funciones. Como también Morí (2018), en el cual tuvo un coeficiente de Spearman es igual a 0.805, que fue una correlación positiva alta, y un valor significativo de 0.000, es así que hubo una relación relevante entre la Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017. Así mismo, estuvo Challe (2018) donde se verificó un valor de correlación de 0.897, demostrando que fue una correlación positiva alta, y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que hay relación entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundición Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016

De la misma manera, otra investigación tuvo resultados menores como fue el de Ascurra & Quispe (2017) cuyo valor de Spearman fue de 0.245, evidenciando una correlación positiva baja y un valor significativo de 0.004, demostrando que existe relación entre el Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca, de manera que se identificó que los elementos del engagement contribuyeron al progreso de las capacidades de los trabajadores que conforman la población estudiada, y con ello impulsar el crecimiento institucional.

Finalmente, de acuerdo a los resultados de este estudio, que fue comparado con los estudios mencionados anteriormente, se tuvo evidencia que el engagement si tuvo relación con la calidad de vida laboral, de modo tal, que si se muestra un deficiente engagement entonces la calidad de vida laboral también será deficiente. Por ello se debe poner mayor énfasis en capacitar a los trabajadores para que tengan a favor el engagement laboral y de esa manera poder lograr la mejor calidad de vida laboral en la institución GRUPO RN SAC.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a las variables se pudo determinar un cierto resultado donde se evidencia que la correlación tuvo un valor de 0.481 y un grado significativo de 0.002, del cual se resalta que las variables están asociadas o relacionadas. Así mismo se puede detallar en general que el Engagement tuvo un 32.5% de trabajadores que lo consideran regular, y otro es el 35.0% que considera regular a la calidad de vida laboral. De manera que, estos resultados contrastan con la teoría de Schaufeli y Bakker (2013), demostrando que la institución GRUPO RN SAC, el engagement implica la dirección del capital humano, para obtener una perspectiva de las principales estrategias para el desarrollo de los colaboradores, a partir de las políticas de reclutamiento; sin embargo, la valoración constante de los empleados y la definición del puestos, deben mejorar en favor de las expectativas del personal, ya que se evidencia que los empleados no desarrollaron las actividades con vigor, dedicación y una sensación de felicidad para cumplir las metas personales y profesionales.
2. De acuerdo con el vigor con la calidad de vida laboral se pudo determinar un cierto resultado donde se evidencia que la correlación tuvo un valor de 0.638 y un grado significativo de 0.000, del cual se resalta que ambos están asociados. Además, se pudo detallar que la dimensión vigor, tuvo un 40.0% de trabajadores que lo consideran regular, y otro es el 35.0% que considera regular a la calidad de vida laboral. En conclusión, se puede verificar que en contraste o análisis con la teoría de Schaufeli y Bakker (2013), en la institución GRUPO RN SAC, de manera que, el vigor, demuestra el grado de esfuerzo y solidez intelectual durante el desarrollo del trabajo; por lo tanto en la empresa, hace falta un ímpetu y resistencia durante las actividades, ya que se evidencia que los trabajadores no afrontan las dificultades y obstáculos que se presentan en el área, en consecuencia, no son resueltas en el tiempo esperado en favor de la productividad de la empresa.

3. Con relación a la dimensión dedicación con la calidad de vida laboral, se pudo determinar un cierto resultado donde se evidencia que la correlación tuvo un valor de 0.559 y un valor de significancia de 0.000, del cual se resalta que ambos están asociados. Así mismo se puede detallar en general que la dimensión dedicación, tuvo un 35.0% de trabajadores que lo consideran regular, y otro es el 35.0% que considera regular a la calidad de vida laboral. Finalmente, estos resultados, fueron explicados desde la teoría de Schaufeli y Bakker (2013), de manera que, donde resalta que es un aspecto importante para garantizar que el sujeto tenga un mayor ánimo por desarrollar la tarea y un sentimiento de satisfacción por lo que realiza, por ello en contraste o relacionado a la institución GRUPO RN SAC, se verificó que el personal necesita mejorar su método de trabajo, ya que hace falta de una colaboración con su equipo, ya que en las actividades no se tiene en claro cuál es la responsabilidad de cada involucrado, además se carece de un mayor entusiasmo para afrontar los desafíos y por ende se necesita tener una mejor dedicación para desempeñar las actividades.
  
4. Se detalló a la dimensión absorción con la calidad de vida laboral, se pudo determinar un cierto resultado donde se evidencia que la correlación tuvo un valor de 0.495 y un valor de significancia de 0.001, del cual se resalta que ambos están asociados. Así mismo se puede detallar en general que la dimensión absorción, tuvo un 37.5% de trabajadores que lo consideran regular, y otro es el 35.0% que considera regular a la calidad de vida laboral. Mientras que en relación con la teoría de Schaufeli y Bakker (2013), donde la absorción es la sensación de felicidad que se tiene el trabajador al estar enfocado en la tarea que se desarrolla, a partir de una mejor concentración para realizar la labor de la mejor manera posible, contemplando un momento de gozo y sentir que el tiempo transcurre rápidamente; por lo tanto en énfasis con la realidad de la GRUPO RN SAC, se demostró que los colaboradores no están sumidos en lo que realizan, y en consecuencia se tuvo una baja calificación durante el monitoreo de las actividades, de manera que están propensos a abandonar el trabajo.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los fines resultantes del estudio que fue realizado a la institución GRUPO RN SAC, se pudo destacar las siguientes recomendaciones:

1. Con relación a los resultantes estadísticos de la variable engagement, se recomienda que se debe realizar capacitaciones constantes con la finalidad de poder contar con un personal eficiente y comprometido, realizando sus mayores esfuerzos en su trabajo en favor de cumplir los objetivos institucionales y poder alcanzar la satisfacción del cliente, con la creación de un ambiente positivo para el adecuado desempeño, así mismo se recomienda mejorar o impulsar la comunicación en la empresa lo cual fomentara la concentración para estar inmerso en el trabajo en equipo y permitirá que haya más información y así se podrán solucionar problemas.
2. De acuerdo a los fines resultantes de la dimensión Vigor, se recomienda que se cuente con la colaboración de un tercero especialista para dar talleres, para guiar y motivar a los trabajadores a lograr la calidad en la atención, desarrollando las tareas con pasión por su trabajo, en beneficio de los clientes y la organización; y por ende, den todo de sí y no se limiten a cumplir con lo solicitado para el puesto que ocupan, sino más bien tener la voluntad para ser proactivo cubriendo las funciones primordiales en la empresa GRUPO RN SAC.
3. Otro es el caso de los resultantes de la dimensión dedicación, donde fue recomendado que, los jefes puedan organizar un ambiente agradable para motivar a los empleados y tengan el sentido de pertenencia con sus labores, con su su área y con la empresa, lo cual beneficiara en la disminución de la rotación de personal, así mismo, se puede dar oportunidad de acceder a una línea de carrera a todos los trabajadores, para motivarlos a lograr esos beneficios, incentivando al orgullo por la labor e inspiración para desarrollarse de manera personal y profesional, y por ende, se puede tener un sentido de pertenencia con la institución al cumplir el trabajo afrontando todos los retos y obstáculos en el cargo.

4. Finalmente, en favor de los resultantes estadísticos de la dimensión absorción, se recomendó que se refuerce las actividades de reconocimiento al logro, con el fin de que el personal pueda dar todo de si con una concentración mayor en sus funciones, realizando una labor acorde con las exigencias de los cargos y las dificultades en el área, de manera que, se podría brindar regalos, premios, placas, diplomas y programas de capacitación, para que el trabajador considere que sus necesidades laborales son cumplidos y de esta forma desarrolla un sentimiento de felicidad, para que se sienta inmerso en el trabajo sin contratiempos y ninguna presunción al abandono laboral.



## REFERENCIAS

- Acosta *et al.* (2015). *“Calidad de vida en el trabajo y estrés: personal administrativo de una universidad pública”*. Ecuador: Soluciones gráficas.
- Alrawadieh, D. D. & Dinçer, M. I. (2021). *Emotional labor, quality of work life, and life satisfaction of tour guides: The mediating role of burnout*. *Journal of Tourism, Leisure and Hospitality*, 3(2). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/emotional-labor-quality-work-life-satisfaction/docview/2600299566/se-2>
- Ascurra, L. E. & Quispe, Y. A. (2017). *“Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca”*.
- Bakker, A. M. Schaufeli, W. E. Leiter, M. A. & Taris, T. I. (2008). *Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology*. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Bin, H. U. Zhenhu, H. O. Miranda, C. K. Lingxiao, X. S. Yang, X. U. Tianlong H. U. Yueran, W. E. (2019). *Work engagement, tenure, and external opportunities moderate perceived high-performance work systems and affective commitment*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 47(5), 1–16. <https://doi.org/10.2224/sbp.7353>
- Blatny, M. A. Kveton, P. E. Jelinek, M. I. Solcova, I. E. Zabrodska, K. A. Mudrak, J. O. & Machovcova, K. A. (2018). *The Influence of Personality Traits on Life Satisfaction Through Work Engagement and Job Satisfaction among Academic Faculty Members*. *Studia Psychologica: Journal for Basic Research in Psychological Sciences*, (4), 274. <https://doi.org/10.21909/sp.2018.04.767>
- Cárdenas, T. A. & Jaik, D. E. (2014). *“Engagement: Ilusión por el trabajo, un modelo teórico – conceptual”*. Red Durango de Investigadores Educativos: México.

- Carrasco, A. M. De la Corte, C. A. & León, J. M. (2010). *Engagement; un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral*. Revista digital de salud y seguridad en el trabajo (1), 1–22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3685157>
- Chiang, M. M. Fuentealba, I. I. & Nova, R. A. (2017). *Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio*. Ciencia & Trabajo, 19(59), 105–112. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Chiavenato, I. A. (2009). *“Gestión del Talento Humano”*. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Di Stefano, G. A. & Gaudiino, M. E. (2018). *Differential Effects of Workaholism and Work Engagement on the Interference Between Life and Work Domains*. Europe’s Journal of Psychology, 14(4), 863–879. <https://doi.org/10.5964/ejop.v14i4.1626>
- El-Sahili, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y soluciones*. México, D.F.: Manual Moderno.
- Erlil, L. I. & Jiatao, H. A. (2019). *Occupational self-efficacy, organizational commitment, and work engagement*. Social Behavior & Personality: An International Journal, 47(8), 1–7. <https://doi.org/10.2224/sbp.8046>
- Fonseca, M. G., Cruz, C. E. & Chacón, G. L. (2019). *Validación del instrumento de compromiso organizacional en México: evidencias de validez de constructo, criterio y confiabilidad*. Psicología (02549247), 37(1), 7–29. <https://doi.org/10.18800/psico.201901.001>
- Galarza, A. M. Beltrán, L. H. & Narváez, C. A. (2022). *Quality of work life and health-related quality of life in women working in the informal economy in the commune 9 of Cali, Colombia*. Revista de la Facultad de Medici., Vol.69 no.4. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112021000400205&lang=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112021000400205&lang=es)

- Gallegos, S. E. (2016). *Evaluación del Engagement laboral y su relación con la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa COOPELANT Ltda.* (Tesis de licenciatura). Universidad de Concepción, Chile. Gallup World Headquarters, 901 F Street, Washington, D.C., 20001, U.S.A
- Gómez, M. A. (2006). *Introducción de la metodología de la investigación científica.* (1° ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, P. E. (2010). *Metodología de la investigación.* (5° ed.). McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.: México D.F.
- Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, P. E. (2014). “*Metodología de la investigación*”. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. A. Fernández, C. C. & Baptista, P. E. (2010). “*Metodología de la Investigación*”. (4ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, I. A. Lumbreras, G. M. Méndez, H. P. Rojas, L. E. & Cervantes, R. M. (2017). *Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala.* Salud Pública de México, 59(2), 183–192. <https://doi.org/10.21149/7758>
- Juyumaya, J. E. (2018). *Work Engagement, Satisfacción y Rendimiento Laboral: El Rol De La Cultura Organizacional.* Estudios de Administración, 1, 32–49. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=136432303&lang=es&site=eds-live>
- Juyumaya, J. E. (2019). *Escala Utrecht De Work Engagement en Chile: Medición, Confiabilidad Y Validez.* Estudios de Administración, 1, 35–50. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=138364298&lang=es&site=eds-live>
- Kim, N. A. & Kang, S. E. (2017). *Older and More Engaged: The Mediating Role of Age-Linked Resources on Work Engagement.* Human Resource Management, 56(5), 731–746. <https://doi.org/10.1002/hrm.21802>

- Lisbona, A. E. Palaci, F. A. Salanova, M. A. & Frese, M. I. (2018). *The effects of work engagement and self-efficacy on personal initiative and performance*. *Psicothema*, 30(1), 89–96. <https://doi.org/10.7334/psicothema2016.245>
- Martínez, E. J. & Calvo, L. Á. (2014). *Calidad de vida percibida y su relación con la práctica de actividad física en el ámbito laboral. Un estudio piloto*. *Retos: Nuevas Perspectivas de Educación Física, Deporte y Recreación*, (25), 53–57. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=114665398&lang=es&site=eds-live>
- Mercali, G. D. & Costa, S. G. (2019). *Antecedents of Work Engagement of Higher Education Professors in Brazil*. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(1), 1–27. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190081>
- Meza, L. A. (2017). *Relación del Engagement laboral en la calidad de vida de los trabajadores de la institución AYMESA S.A.* (tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Mori, R. C. (2018). *“Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017”*.
- Morilla, L. A. Borrego, A. Y. Orgambidez, R. A. & Vázquez, A. O. (2019). *Aspectos Psicosociales Y Calidad De Vida Laboral en Los/As Profesionales De La Intervención Social*. *Revista Prisma Social*, (26), 131–158. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=138385614&lang=es&site=eds-live>
- Naghi, M. A. (2005). *“Metodología y técnica de investigación”*. (2da ed.). México: LIMUSA, S.A.
- Ñaupas, H. P. Mejía, E. M. & Novoa, A. P. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

- Omar, F. E. & Urteaga, D. A. (2010). "Valores Personales y Compromiso Organizacional". Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 13, núm. 2, p. 353-372.
- Orgambidez, R. A. Pérez, P. J. & Borrego, A. Y. (2015). *Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 31(2), 69–77. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001>
- Parra, D. A. Quijada, D. S. Grau, P. M. & Pinto, G. D. (2022). *Quality of work life and work process of assistance nurses*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(11), 6415. doi: <https://doi.org/10.3390/ijerph19116415>
- Pérez, Z. D. Peralta, M. J. & Fernández, D. P. (2014). *Influencia de variables organizacionales en la calidad de vida laboral de funcionarios del sector público de salud en el extremo norte de Chile*. Universitas Psychologica, 13(2), 541–551. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-2.ivoc>
- Raj, A. D. Hirasawa, K. A. Takakubo, Y. E. & Lal Pandey, D. A. (2012), "Decent work and work life quality in Nepal: an observation", *Employee Relations*, Vol. 34 No. 1, pp. 61-79. <https://doi.org/10.1108/01425451211183264>
- Rada, C. A. (2019). *The relation between personality dimensions according to P-IPG and the perceived labor life quality*. Acta Colombiana de Psicología, 22(1), 239–247. <https://doi.org/10.14718/ACP.2019.22.1.11>
- Rodríguez, M. R. Martínez, L. M. & Sánchez, C. I. (2014). *Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico*. Universitas Psychologica, 13(4), 1255–1266. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.UPSY13-4.appu>
- Rubiano, M. G. & Aponte, C. F. (2016). *Quality of life at work and willingness toward organizational change in officers of companies in the city of Bogotá – Colombia*. Acta Colombiana de Psicología, (1), 91. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.1.5>

- Sabino, F. A. (2004). *“Metodología y técnica de investigación”*. (2da ed.). Colombia: Episteme.
- Saldaña, A. B. Flores, G. A. Alarcón, T. M. & Rebolledo, J. S. (2022). *Conditions of employment, work and quality of life of men and women in informal jobs*. Revista de Saúde Pública. v. 56, 17(1). <https://www.scielosp.org/article/rsp/2022.v56/17/#>
- Saleem, M. A. Kühne, L. A. Karina Karolina, D. S. Christianson, L. E. Brand, T. I. & Busse, H. E. (2021). *Understanding engagement strategies in digital interventions for mental health promotion: Scoping review*. JMIR Mental Health, 8(12) doi: <https://doi.org/10.2196/30000>
- Schaufeli, W. A. & Bakker, D. O. (2007). *El progreso positivo de la psicología aplicada en el campo organizacional*. Revista aplicada de psicología: Ciudad de Cali. Colombia
- Schaufeli, W. A. & Bakker, D. O. (2013). *El futuro de las ocupaciones saludables*. Aplicación de la psicología: International Review.
- Segurado, A. M. & Agullo, E. C. (2012). *Psicothema*. Volumen 14 N° 4, p.828-836.
- Shantz, A. C. Alfes, K. E. & Latham, G. P. (2016). *The Buffering Effect of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Work Engagement and Behavioral Outcomes*. Human Resource Management, 55(1), 25–38. <https://doi.org/10.1002/hrm.21653>
- Soriano, A. M. (2014). *Diseño y validación de instrumentos de medición*. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/47265078.pdf>
- Tolosa, T. A. (2016). *“Engagement, resiliencia y clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de Plata”*. Universidad de la Plata. Argentina.
- Tomás, J. M. Santos, S. A. Georgieva, S. A. & Enrique, S. (2018). *Utrecht Work Engagement Scale in Dominican Teachers: Dimensionality, Reliability, and Validity*. Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones, 34(2), 89–93. <https://doi.org/10.5093/jwop2018a11>

- Tung-Ju, W. U. Ching-Fang, Y. E. & Ting, X. U. (2019). *The Relationship of Emotion Regulation, Work Engagement and Spiritual Leadership - A Case of Environmental Service Industry*. *Ekoloji Dergisi*, (107), 1281–1286. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eih&AN=136264753&lang=es&site=eds-live>
- Van, W. J., & Poell, R. F. (2019). *Meaningful work and resilience among teachers: The mediating role of work engagement and job crafting*. *PLoS ONE*, 14(9), 1–13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0222518>
- Van, W. J. Derks, D. A. & Bakker, A. B. (2017). *The Impact of Personal Resources and Job Crafting Interventions on Work Engagement and Performance*. *Human Resource Management*, 56(1), 51–67. <https://doi.org/10.1002/hrm.21758>
- Viera, C. P. (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundación Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016*.
- Vila, G. E. Álvarez, D. A. & Castro, C. A. (2015). “*Análisis del engagement en el trabajo: determinantes y consecuencias en las empresas españolas asociadas a la RedEmprendia*”. *RedEmprendia: España*.
- Young, K. M. & Lee, H. J. (2022). *Does grit matter to employees’ quality of work life and quality of life? the case of the korean public sector*. *Public Personnel Management*, 51(1), 97-124. doi: <https://doi.org/10.1177/00910260211012713>
- Zhenyuan, W. A. Liuxu, C. E. Yongjia, D. A. & Jianghong, D. U. (2018). *Supervisory Mentoring and Newcomers’ Work Engagement: The Mediating Role of Basic Psychological Need Satisfaction*. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 46(10), 1745–1760. <https://doi.org/10.2224/sbp.7609>

Ñaupas, H. P. Mejía, E. M. & Novoa, A. P. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4ª ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Cohen, N. A. (2019). *Metodología de la investigación*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Teseo.



## ANEXOS

### Anexo 1: Instrumento Cuestionario de Engagement

Escala UWES ©

Schaufeli & Bakker (2005)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 5).

Edad: .... Sexo: ..... Tiempo de servicio...

---

Nunca Siempre	Casi nunca	A veces	Regularmente	
1	2	3	4	5

---

1. \_\_\_\_\_ En mi trabajo me siento lleno de energía
2. \_\_\_\_\_ Mi trabajo está lleno de significado y propósito
3. \_\_\_\_\_ El tiempo vuela cuando estoy trabajando
4. \_\_\_\_\_ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo
5. \_\_\_\_\_ Estoy entusiasmado con mi trabajo
6. \_\_\_\_\_ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí
7. \_\_\_\_\_ Mi trabajo me inspira
8. \_\_\_\_\_ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar
9. \_\_\_\_\_ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo

10. \_\_\_\_\_ Estoy orgulloso del trabajo que hago
11. \_\_\_\_\_ Estoy inmerso en mi trabajo
12. \_\_\_\_\_ Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo
13. \_\_\_\_\_ Mi trabajo es retador
14. \_\_\_\_\_ Me “dejo llevar” por mi trabajo
15. \_\_\_\_\_ Soy muy persistente en mi trabajo
16. \_\_\_\_\_ Me es difícil ‘desconectarme’ de mi trabajo
17. \_\_\_\_\_ Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando

© Schaufeli & Bakker (2003). The Utrecht Work Engagement Scale is free for use for non-commercial scientific research. Commercial and/or non-scientific use is prohibited, unless previous written permission is granted by the authors.

## **FICHA TÉCNICA**

### **A. NOMBRE:**

Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES).

### **B. OBJETIVOS:**

La siguiente encuesta tiene como propósito conocer el nivel de engagement de los trabajadores del área operativa de la empresa GRUPO RN SAC, a través de un cuestionario de 17 preguntas que ha sido utilizado a nivel mundial por diversas empresas.

### **C. AUTORES:**

Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003)

### **D. ADAPTACIÓN:**

Adaptado por Guerrero Orozco, Luis Alberto.

**E. ADMINISTRACIÓN:** Individual

**F. DURACIÓN:** 10 minutos

### **G. SUJETOS DE APLICACIÓN:**

Colaboradores del área operativa de la empresa GRUPO RN SAC.

### **H. TÉCNICA:**

Observación

Test

### **I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:**

- **Nunca** 1
- **Casi nunca** 2
- **A veces** 3
- **Regularmente** 4
- **Siempre** 5

## Anexo 2: Instrumento Cuestionario sobre la Calidad de vida laboral

El objetivo del presente cuestionario es conocer su apreciación sobre la calidad de vida laboral, con el fin de obtener resultados reales, los cuales serán de mucha utilidad para esta investigación.

El cuestionario es anónimo, por lo que agradecemos contestar con la mayor sinceridad posible. Marque con un aspa (X), dentro del recuadro en el valor que considera la realidad de la empresa.

La escala de medición de los ítems, para cada una de las opciones correspondiente a los conceptos principales del estudio, es como sigue:

<b>1</b>	Nunca
<b>2</b>	Casi nunca
<b>3</b>	Algunas veces
<b>4</b>	Casi siempre
<b>5</b>	Siempre

2. VARIABLE: CALIDAD DE VIDA LABORAL						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>INDICADORES INDIVIDUALES</b>	<b>REGOCIJO LABORAL</b>					
	1	La empresa se preocupa por el regocijo laboral de los colaboradores.				
	<b>PERSPECTIVA</b>					
	2	La empresa toma en cuenta sus perspectivas de crecimiento.				
	<b>DISPOSICIÓN HACIA EL TRABAJO</b>					
	3	La empresa valora su disposición hacia el trabajo que realiza.				
	<b>PARTICIPACIÓN Y VÍNCULO LABORAL</b>					
	4	La empresa valora su participación en las actividades de crecimiento que realiza.				
5	La empresa se esfuerza por crear un vínculo laboral con sus colaboradores.					
<b>PERCEPCIÓN DEL TRABAJO</b>						
6	La empresa se preocupa por mejorar su percepción del trabajo.					
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>ENTORNO LABORAL</b>					
	7	La empresa brinda un adecuado entorno laboral para realizar sus actividades.				
	<b>PLAN ERGONÓMICO</b>					

	8	La empresa se preocupa por implementar un adecuado plan ergonómico.							
	<b>PROTECCIÓN Y SALUBRIDAD</b>								
	9	La empresa brinda las condiciones de seguridad y salubridad necesarias para la realización de sus actividades.							
	<b>IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA</b>								
	1 0	La empresa cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.							
	<b>ESTUDIO DE PUESTOS</b>								
	1 1	Se tiene en cuenta las habilidades del personal en el estudio de puestos.							
	<b>ATRIBUTOS Y OBJETIVOS DEL TRABAJO</b>								
	1 2	La empresa cuenta con atributos que la distinguen de otras organizaciones.							
	1 3	Los objetivos planteados por la empresa son planeados considerando sus aportes.							
<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>COMPOSICIÓN DEL TRABAJO, EFICIENCIA Y RENTABILIDAD</b>								
	1 4	Encuentra actividades ajenas a la composición del trabajo por la cual fue contratado.							
	1 5	Se brindan las herramientas necesarias para lograr la eficiencia y rentabilidad planteadas por la empresa.							
	<b>CONSTITUCIÓN Y OPERATIVIDAD</b>								
	1 6	La operatividad de los procesos son los adecuados para el desarrollo de las actividades.							
	<b>TRADICIÓN INSTITUCIONAL</b>								
	1 7	La tradición institucional de la empresa fomenta el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.							
	1 8	La empresa gestiona actividades que busquen la integración de los equipos de trabajo.							
	<b>CONTRIBUCIÓN Y APORTE</b>								
	1 9	La empresa escucha y reconoce su contribución a las mejoras que propone.							
	<b>ELEMENTOS PSICOSOCIALES</b>								
	2 0	La empresa atiende los aspectos psicosociales de los colaboradores.							
	<b>COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</b>								
	2 1	La comunicación empresarial establecida es la adecuada para atender sus requerimientos.							
<b>SOCIO LABORAL</b>	<b>COMODIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL</b>								
	2 2	La empresa está enfocada en la comodidad de sus colaboradores.							
	2 3	La remuneración por las funciones que desempeña le otorga satisfacción laboral.							
	<b>ESTILO Y CARACTERÍSTICAS DE VIDA</b>								
	2 4	El estilo de vida de los integrantes de su equipo de trabajo influye en su rendimiento.							
	2 5	La empresa se involucra en conocer las características de vida de sus colaboradores.							
	<b>MOVIMIENTO SOCIODEMOGRÁFICO</b>								

2 6	Con que frecuencia considera trasladarse a otra ciudad en busca de nuevas oportunidades.						
<b>ELEMENTOS SOCIO-ECONOMICOS: FORMALIDAD Y PERMANENCIA LABORAL</b>							
2 7	La empresa cuenta con procesos de formalidad en sus operaciones.						
2 8	La empresa busca su permanencia con algún tipo de incentivo.						
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>							
2 9	La empresa lo capacita en temas de salud ocupacional.						
3 0	Ejecuta sus funciones cumpliendo los procedimientos en el marco de la salud ocupacional.						

### Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Cómo se relaciona el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	¿Existe relación significativa entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	Determinar la relación entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019.	Engagement	Vigor	Nivel de energía Voluntad Persistencia Resistencia mental Esfuerzo en el trabajo	Ordinal tipo Likert	
				Dedicación	Sentido que tiene el trabajo Entusiasmo Orgullo por la labor Inspiración Reto percibido		
¿Cómo se relaciona el Vigor y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	¿Existe relación significativa entre el Vigor y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	Identificar la relación entre el Vigor y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019.	Calidad de vida laboral	Absorción	Sentir que pasa volando el tiempo Sentimiento de felicidad Concentración Inmerso en el trabajo Dificultad por el trabajo	Ordinal tipo Likert	Muestra: 40 Tipo de Investigación: Básica  Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional  Diseño: No Experimental-Transversal-correlacional
				Indicadores individuales	Regocijo laboral Perspectiva Disposición hacia el trabajo Participación y vínculo laboral Percepción del trabajo		
¿Cómo se relaciona la Dedicación y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	¿Existe relación significativa entre la Dedicación y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	Identificar la relación entre la Dedicación y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019.	Calidad de vida laboral	Medio ambiente	Entorno laboral Plan ergonómico Protección y salubridad Implementación tecnológica Estudios de puestos Atributos y objetivos del trabajo	Ordinal tipo Likert	Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos: la encuesta 2. Instrumento para obtener datos: Cuestionario=Escala Likert 3. Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS.
				Organización	Composición del trabajo, eficiencia y rentabilidad Constitución y operatividad Tradicción institucional Contribución y aporte Elementos psicosociales Comunicación empresarial		
¿Cómo se relaciona la Absorción y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	¿Existe relación significativa entre la Absorción y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019?	Identificar la relación entre la Absorción y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima - 2019.	Calidad de vida laboral	Socio Laboral	Comodidad y satisfacción laboral Estilo y características de vida Movimiento sociodemográfico Elementos socio-económicos: Formalidad y permanencia laboral Salud ocupacional	Ordinal tipo Likert	

Anexo 4: Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
CALIDAD DE VIDA LABORAL	Indicadores individuales	30%	Regocijo laboral	1	Ordinal (escala de Likert)
			Perspectiva	2	
			Disposición hacia el trabajo	3	
			Participación y vínculo laboral	4-5	
			Percepción del trabajo	6	
			Entorno laboral	7	
	Medio Ambiente	25%	Plan ergonómico	8	
			Protección y salubridad	9	
			Implementación tecnológica	10	
			Estudios de puestos	11	
			Atributos y objetivos del trabajo	12,13	
			Composición de trabajo, eficiencia y rentabilidad	14,15	
	Organización	25%	Constitución y operatividad	16	
			Tradición institucional	17,18	
			Contribución y aporte	19	
			Elementos psicosociales	20	
			Comunicación empresarial	21	
			Comodidad y satisfacción laboral	22,23	
	Socio Laboral	20%	Estilo y características de vida	24,25	
			Movimiento sociodemográfico	26	
Elementos socio-económicos: Formalidad y permanencia laboral			27,28		
Salud ocupacional			29,30		



Anexo 5: Validación de Jueces



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de vida laboral

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: INDICADORES INDIVIDUALES</b>										
	<b>Indicador: Regocijo laboral</b>										
1	La empresa se preocupa por el regocijo laboral de los colaboradores.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Perspectiva</b>										
2	La empresa toma en cuenta sus perspectivas de crecimiento.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Disposición hacia al trabajo</b>										
3	La empresa valora su disposición hacia el trabajo que realiza.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Participación y vínculo laboral</b>										
4	La empresa valora su participación en las actividades de crecimiento que realiza.			✓			✓			✓	
5	La empresa se esfuerza por crear un vínculo laboral con sus colaboradores.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Percepción del trabajo</b>										
6	La empresa se preocupa por mejorar su percepción del trabajo.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: MEDIO AMBIENTE</b>										
	<b>Indicador: Entorno laboral</b>										
7	La empresa brinda un adecuado entorno laboral para realizar sus actividades.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Plan ergonómico</b>										
8	La empresa se preocupa por implementar un adecuado plan ergonómico.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Protección y salubridad</b>										
9	La empresa brinda las condiciones de seguridad y salubridad necesarias para la realización de sus actividades.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Implementación tecnológica</b>										
10	La empresa cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Estudio de puestos</b>										
11	Se tiene en cuenta las habilidades del personal en el estudio de puestos.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Atributos y objetivos del trabajo</b>										
12	La empresa cuenta con atributos que la distinguen de otras organizaciones.			✓			✓			✓	
13	Los objetivos planteados por la empresa son planeados considerando sus aportes.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGANIZACION</b>										



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Indicador: Composición del trabajo, eficiencia y rentabilidad										
14	Encuentra actividades ajenas a la composición del trabajo por la cual fue contratado.				✓		✓		✓	
15	Se brindan las herramientas necesarias para lograr la eficiencia y rentabilidad planteadas por la empresa.				✓		✓		✓	
Indicador: Constitución y operatividad										
16	La operatividad de los procesos son los adecuados para el desarrollo de las actividades.				✓		✓		✓	
Indicador: Tradición institucional										
17	La tradición institucional de la empresa fomenta el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.				✓		✓		✓	
18	La empresa gestiona actividades que busquen la integración de los equipos de trabajo.				✓		✓		✓	
Indicador: Contribución y aporte										
19	La empresa escucha y reconoce su contribución a las mejoras que propone.				✓		✓		✓	
Indicador: Elementos psicosociales										
20	La empresa atiende los aspectos psicosociales de los colaboradores.				✓		✓		✓	
Indicador: Comunicación empresarial										
21	La comunicación empresarial establecida es la adecuada para atender sus requerimientos.				✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: SOCIO LABORAL										
Indicador: Comodidad y satisfacción laboral										
22	La empresa está enfocada en la comodidad de sus colaboradores.				✓		✓		✓	
23	La remuneración por las funciones que desempeña le otorga satisfacción laboral.				✓		✓		✓	
Indicador: Estilo y características de vida										
24	El estilo de vida de los integrantes de su equipo de trabajo influye en su rendimiento.				✓		✓		✓	
25	La empresa se involucra en conocer las características de vida de sus colaboradores.				✓		✓		✓	
Indicador: Movimiento sociodemográfico										
26	Con que frecuencia considera trasladarse a otra ciudad en busca de nuevas oportunidades.				✓		✓		✓	
Indicador: Elementos socio-económicos: Formalidad y permanencia laboral										
27	La empresa cuenta con procesos de formalidad en sus operaciones.				✓		✓		✓	
28	La empresa busca su permanencia con algún tipo de incentivo.				✓		✓		✓	
Indicador: Salud ocupacional										
29	La empresa lo capacita en temas de salud ocupacional.				✓		✓		✓	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

30	Ejecuta sus funciones cumpliendo los procedimientos en el marco de la salud ocupacional.				✓				✓				✓
----	--	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DIANA HUAMANI CAJALEON    DNI: 43648948

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

02 de octubre del 2019

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.  
Especialidad ADMINISTRACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de vida laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSIÓN 1: INDICADORES INDIVIDUALES</b>										
	<b>Indicador: Regocijo laboral</b>										
1	La empresa se preocupa por el regocijo laboral de los colaboradores.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Perspectiva</b>										
2	La empresa toma en cuenta sus perspectivas de crecimiento.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Disposición hacia al trabajo</b>										
3	La empresa valora su disposición hacia el trabajo que realiza.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Participación y vínculo laboral</b>										
4	La empresa valora su participación en las actividades de crecimiento que realiza.			✓			✓			✓	
5	La empresa se esfuerza por crear un vínculo laboral con sus colaboradores.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Percepción del trabajo</b>										
6	La empresa se preocupa por mejorar su percepción del trabajo.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: MEDIO AMBIENTE</b>										
	<b>Indicador: Entorno laboral</b>										
7	La empresa brinda un adecuado entorno laboral para realizar sus actividades.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Plan ergonómico</b>										
8	La empresa se preocupa por implementar un adecuado plan ergonómico.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Protección y salubridad</b>										
9	La empresa brinda las condiciones de seguridad y salubridad necesarias para la realización de sus actividades.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Implementación tecnológica</b>										
10	La empresa cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Estudio de puestos</b>										
11	Se tiene en cuenta las habilidades del personal en el estudio de puestos.			✓			✓			✓	
	<b>Indicador: Atributos y objetivos del trabajo</b>										
12	La empresa cuenta con atributos que la distinguen de otras organizaciones.			✓			✓			✓	
13	Los objetivos planteados por la empresa son planeados considerando sus aportes.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGANIZACIÓN</b>										











Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Calidad de vida laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSIÓN 1: INDICADORES INDIVIDUALES</b>										
	Indicador: Regocijo laboral										
1	La empresa se preocupa por el regocijo laboral de los colaboradores.		X			X			X		
	Indicador: Perspectiva		X			X			X		
2	La empresa toma en cuenta sus perspectivas de crecimiento.		X			X			X		
	Indicador: Disposición hacia al trabajo		X			X			X		
3	La empresa valora su disposición hacia el trabajo que realiza.		X			X			X		
	Indicador: Participación y vínculo laboral		X			X			X		
4	La empresa valora su participación en las actividades de crecimiento que realiza.		X			X			X		
5	La empresa se esfuerza por crear un vínculo laboral con sus colaboradores.		X			X			X		
	Indicador: Percepción del trabajo		X			X			X		
6	La empresa se preocupa por mejorar su percepción del trabajo.		X			X			X		
	<b>DIMENSIÓN 2: MEDIO AMBIENTE</b>										
	Indicador: Entorno laboral		X			X			X		
7	La empresa brinda un adecuado entorno laboral para realizar sus actividades.		X			X			X		
	Indicador: Plan ergonómico		X			X			X		
8	La empresa se preocupa por implementar un adecuado plan ergonómico.		X			X			X		
	Indicador: Protección y salubridad		X			X			X		
9	La empresa brinda las condiciones de seguridad y salubridad necesarias para la realización de sus actividades.		X			X			X		
	Indicador: Implementación tecnológica		X			X			X		
10	La empresa cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.		X			X			X		
	Indicador: Estudio de puestos		X			X			X		
11	Se tiene en cuenta las habilidades del personal en el estudio de puestos.		X			X			X		
	Indicador: Atributos y objetivos del trabajo		X			X			X		
12	La empresa cuenta con atributos que la distinguen de otras organizaciones.		X			X			X		
13	Los objetivos planteados por la empresa son planeados considerando sus aportes.		X			X			X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ORGANIZACION</b>										







Anexo 6: Base de datos Engagement

Tabla 33. Base de datos 1																		
"ENGAGEMENT"																		
SUJE	VIGOR						DEDICACION						ABSORCION					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	1	
2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	3	3	
3	5	3	1	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	3	4	2	
4	1	2	1	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	4	2	1	1	
5	4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	
6	1	1	1	5	5	1	4	4	3	4	4	2	5	4	2	2	2	
7	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	
8	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
9	1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	4	3	2	1	1	
10	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
11	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
13	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
14	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	
16	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	1	1	4	5	1	4	5	
17	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
18	2	3	4	4	2	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	2	4	
19	2	3	3	2	3	2	4	5	3	2	3	2	3	3	1	3	2	
20	4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	
21	3	3	4	4	2	5	3	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	
22	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
23	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	1	
24	3	3	4	2	4	4	4	3	4	5	1	3	3	4	4	3	3	
25	5	3	1	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	5	3	4	2	
26	1	2	1	2	3	2	3	5	4	3	3	3	2	4	2	1	1	
27	4	5	5	3	3	5	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	
28	1	1	1	5	5	1	4	4	3	4	4	2	5	4	2	2	2	
29	2	3	1	3	1	3	2	4	3	3	1	1	3	3	2	2	2	
30	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
31	1	1	4	4	4	3	3	4	4	3	1	1	4	3	2	1	1	
32	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
33	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
35	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	
36	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
37	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	
38	5	5	5	3	4	5	5	3	3	4	1	1	4	5	1	4	5	
39	5	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
40	2	3	4	4	2	4	3	4	5	2	3	2	2	4	4	2	4	

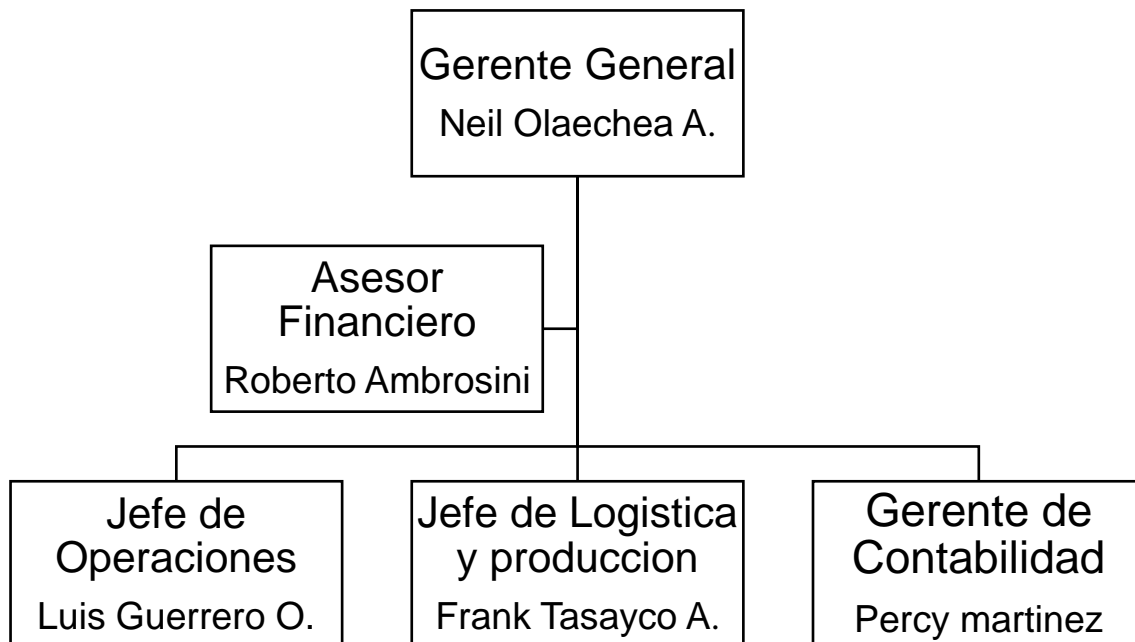
Anexo 7: Base de datos Calidad de vida laboral

Tabla 34. Base de datos 2																															
"CALIDAD DE VIDA LABORAL"																															
Sujetos	INDICADORES INDIVIDUALES						MEDIO AMBIENTE							ORGANIZACIÓN							SOCIO LABORAL										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	5	5	2	2	2	5	1	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	5	1		
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
3	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
4	1	1	1	3	5	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1		
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5		
6	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
7	2	1	3	2	4	3	5	5	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	1	1	4	5	3	4	5	5	4	2	5	5	
8	2	3	3	4	1	1	1	1	5	1	3	4	5	4	1	3	1	1	4	4	4	5	2	3	1	1	5	4	1	1	
9	1	1	1	4	4	1	4	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	4	2	1	2	4	2	
10	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	
11	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
13	1	3	3	4	4	5	5	1	4	1	4	1	1	3	1	4	4	3	4	2	5	3	3	4	5	1	1	3	5	1	
14	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	5	4	
15	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
16	4	4	5	3	3	4	4	5	1	5	5	4	4	2	1	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	
17	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
18	4	2	1	3	5	4	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	2	
19	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3	2	
20	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	
21	3	2	2	3	2	3	5	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	5	3	2	5	3	2	5	5
22	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	
23	3	5	5	2	2	2	5	1	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	3	5	1
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
25	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
26	1	1	1	3	5	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
27	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
28	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	
29	2	1	3	2	4	3	5	5	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	1	1	4	5	3	4	5	5	4	2	5	5	
30	2	3	3	4	1	1	1	1	5	1	3	4	5	4	1	3	1	1	4	4	4	5	2	3	1	1	5	4	1	1	
31	1	1	1	4	4	1	4	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	4	2	1	2	4	2	
32	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	
33	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	1	3	3	4	4	5	5	1	4	1	4	1	1	3	1	4	4	3	4	2	5	3	3	4	5	1	1	3	5	1	
36	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	5	4	
37	3	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	2	3	3	3	2	
38	4	4	5	3	3	4	4	5	1	5	5	4	4	2	1	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	
39	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
40	4	2	1	3	5	4	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

## Anexo 8: Evidencias

### Organigrama de la empresa Grupo RN SAC

El organigrama presente en la organización es vertical, y pone de manifiesto la centralización de las decisiones por parte del gerente general quien no evidencia capacidades de liderazgo y de toma de decisiones rápidas, lo que limita a plantear estrategias a mediano plazo que ayuden a prevenir los problemas presentados. Las áreas con las que cuenta la empresa son insuficientes y se hace necesario contratar personal que supervise la implementación de los sistemas de control y con ello garanticen el cumplimiento de los mismos.



## Registro de trabajadores cesados y que presentaron carta de renuncia

Enero	Cese	R1	Oscar Manuel	Rubio	Díaz	05/01/2019
	Cese	R3	Freddy Rafael	Parra	Vargas	10/01/2019
	Cese	R3	Víctor David	Villanueva	Camararo	13/01/2019
	Cese	R2	Andrés Paolo	Gómez	Perales	21/01/2019
	Cese	R5	Karin Janeth	Paredes	Zacarías	26/01/2019
	Renuncia	R5	Raquel	Licla	Montoya	29/01/2019
	Renuncia	R4	Josefa Roxana	Gómez	Alva	31/01/2019
	Renuncia	R3	Miguel Alejandro	Marcano	Zambrano	31/01/2019
	Renuncia	R1	Melquicidet	Cueva	Vicente	31/01/2019
Febrero	Cese	R6	Jean Franco	Chávez	Anca	07/02/2019
	Cese	R6	Freddy Rafael	Rodríguez	Pinto	19/02/2019
	Renuncia	R5	Raquel	López	Mejía	15/02/2019
	Cese	R2	Yusnei Anael	Rodríguez	Virguez	16/02/2019
	Cese	R2	Andrea	Santi	Cordero	22/02/2019
Marzo	Cese	R3	Jhairo Arturo	Poma	Escalante	05/03/2019
	Renuncia	R4	Katherine Mirella	Alvarez	Peña	15/03/2019
	Renuncia	R5	Kuquin Paolo	Pinchi	Flores	15/03/2019
	Renuncia	R6	Paulo Cesar	Padilla	Salas	31/03/2019
Abril	Renuncia	R2	Elvis	Cueva	Vicente	15/04/2019
	Renuncia	R6	Daniel Humberto	Farfán	Olaechea	15/04/2019
	Cese	R1	Elvis Waldo	Gaspar	Hinostroza	25/04/2019
Mayo	Cese	R3	Josue	Dextre	Sánchez	03/05/2019
	Cese	R6	Oscar Omar	Julca	Fonseca	06/05/2019
	Renuncia	R4	Leonardo Adolfo	Torres	Hernández	15/05/2019
	Cese	R4	Jesús Manuel	Paredes	Vasquez	27/05/2019
	Renuncia	R5	Cristian Ronal	Rojas	Gonzales	30/05/2019
Junio	Cese	R4	Loredana Andrea	Carreño	Di Giammatteo	01/06/2019
	Cese	R3	Francisco	Palomo	Rondón	20/06/2019
	Cese	R6	Angélica Ivonne	Rey	Jaramillo	29/06/2019
Julio	Cese	R6	Thalía Zenaida	Montalvo	Díaz	07/07/2019
	Renuncia	R4	Nesly	Vasquez	Benavides	13/07/2019
	Renuncia	R4	Liz Esmeralda	Santillán	Cappa	15/07/2019
	Renuncia	R4	Miguel Ángel	Peñuela	Sequera	15/07/2019
	Cese	R3	Ysabel	Coronado	Paiva	20/07/2019
	Renuncia	R1	Julia Ruth	Licla	Montoya	31/07/2019
	Renuncia	R4	Cecilia	Castañeda	Sánchez	31/07/2019
Agosto	Cese	R4	Gustavo Adolfo	Jiménez	Gutiérrez	02/08/2019
	Renuncia	R3	Anderson	Chávez	Saucedo	31/08/2019
	Renuncia	R5	Marco Antonio	Ching	Curitima	31/08/2019
	Renuncia	R6	Gabriel Esteban	Barreno	García	31/08/2019
Setiembre	Cese	R4	Maycol	Hurtado	Medrano	03/09/2019

	Cese	R5	Magdalys Carolina	Barrios	Martínez	12/09/2019
	Cese	R4	Lidia Amparo	Rodríguez	Carranza	17/09/2019
	Renuncia	R3	María Flor	Ramírez	Barboza	23/09/2019
	Cese	R4	Christian	Rivas	Huallpa	23/09/2019
	Cese	R6	Freddy Rafael	Rodríguez	Pinto	26/09/2019
Octubre	Renuncia	R5	Daniela Lisbeth	Román	Huancas	18/10/2019
	Renuncia	R2	Jhon Dadmer	Acho	Reátegui	30/09/2019
	Renuncia	R5	Soledad	Larota	Ccoa	30/09/2019
Noviembre	Renuncia	R1	Joseph David	Llamoca	Licla	15/11/2019
	Renuncia	R3	Gabriel Alejandro	Marcano	Zambrano	15/11/2019
	Cese	R1	Herbert Augusto	De Almeida	Gómez	19/11/2019
	Cese	R3	José Antonio	Linares	Mendoza	21/11/2019
	Cese	R1	Jossy	Macedo	Espíritu	29/11/2019
	Renuncia	R5	Raquel	Licla	Montoya	30/11/2019

En el documento presentado se muestra la alta rotación mensual de personal, evidencia al personal cesado por ausentarse de manera repentina a las labores encomendadas sin considerar en cumplir con el proceso formal vía carta de renuncia para anunciar el término del vínculo laboral con la empresa de manera coordinada. También están los colaboradores quienes presentan su carta de renuncia y anuncian su decisión de finalizar su permanencia con la organización. Ello afecta y demuestra la falta de compromiso con la organización y del cumplimiento con los contratos laborales.



GRUPO RN SAC  
Avenida Grau 393 departamento 2 Barranco

## Actas de Fiscalización y Papeletas de infracción impuestas a los diferentes establecimientos de la marca

La organización ha tenido en varias ocasiones la visita del área de fiscalización sanitaria por parte de las municipalidades donde se encuentran sus diferentes restaurantes, donde ha sufrido papeletas de infracción por el incumplimiento de procesos, a causa de la falta de compromiso e incumplimiento de los procedimientos operativos implementados en todos los puntos de venta, lo cual ha traído como consecuencia sanciones económicas y hasta cierres de tienda que han afectado directamente a los ingresos de la empresa.

Municipalidad de Santiago de Chile Subgerencia de Fiscalización y Control Administrativo		<b>PAPELETA DE INFRACCIÓN N° 0016481 -2019 PI</b>	
FECHA DE EMISIÓN: 19/11/19		Hora de emisión: 10:00 am	
ORD N° 800 -MSS ORD N° 807 -MSS			
DATOS DEL SUPUESTO INFRACTOR			
NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD / RUC	
GRUPO RN S.A.C.		20939084425	
DATOS DE LA SUPUESTA INFRACCIÓN DETECTADA			
DIRECCIÓN DE EMISIÓN DONDE SE DETECTÓ LA INFRACCIÓN		FECHA DE DETECCIÓN	
Av. Ventura Pedro No. 518 Urb. Residencial Higuereta		19/11/19	
CODIGO DE INFRACCIÓN	DENOMINACIÓN DE PRESUNTA INFRACCIÓN	DIRECCIÓN DE SANCIONES O SE PUDIERA IMPONERSE	
010.03.04.05	Por no proteger, lavar, almacenar y/o transportar de acuerdo a las normas sanitarias los alimentos y bebidas.	MORTO PABLE SUT - VALOR OTRA: 20% UIT	
BASE LEGAL ESPECÍFICA: ORD 600 / Anexo número de Infracciones 334-MSS			
ACTA DE FISCALIZACIÓN N° 0001905 - Acta Sanitaria 1464			
CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN DE LA PAPELETA DE INFRACCIÓN			
FECHA DE NOTIFICACIÓN: 19/11/2019		HORA DE NOTIFICACIÓN: 10:30	
FISCALIZADOR MUNICIPAL		SUPUESTO INFRACTOR O PERSONA CON QUIEN SE ENTENDE LA DILIGENCIA	
NOMBRE Y APELLIDO: ROSA SANTA CECILIA SUGRITA D.O.C. DE IDENTIDAD: 4699116	NOMBRES Y APELLIDO: EUGENIA GOMEZ ALVA D.O.C. DE IDENTIDAD: 91259435		
Rafte	Sugrita		
EN CASO LA PERSONA CON QUIEN SE ENTENDE LA DILIGENCIA DE NO NOTIFICACIÓN SE NEGARA A FIRMAR O RECIBIR:			
PERSONA CON QUIEN SE ENTENDE LA DILIGENCIA SE NEGÓ A FIRMAR O RECIBIR: _____			
SE DEJA CONSTANCIA QUE LA PERSONA QUE CON QUIEN SE ENTENDE LA DILIGENCIA DE NO NOTIFICACIÓN SE NEGÓ A FIRMAR O RECIBIR EL ACTO NOTIFICADO, Y SE CONFORMA CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 213 DEL DECRET O SUPLENDO N° 166-2019-JUS, TERCER LÍNEA ORDENADO DE LA LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, (LIT N° 219A, SE TENDRÁ POR SER NOTIFICADO EL ACTO)			
TIPO:	CASA ( )	EDIFICIO ( )	O TROSO ( )
SARROBENTIFICAD DEL LUVAZ DOND SE HA NOTIFICADO	N° DE PISOS:	COLOR:	Especificar:
	PLASTA ( )	MADERA ( )	TIERRA ( )
OTROS DATOS ADICIONALES: _____			





# ACTA DE FISCALIZACIÓN

N° **0001905** -2019-SGFC-A-GSEGC-MSS  
ORDINANZA N° 600-MSS (IASA) / ORDINANZA N° 607-MSS (RDF)

### DATOS DEL ADMINISTRADO FISCALIZADO

NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL	DOMICINIO DE DOMICILIO / DUEÑO
GRUPO RA S.A.S	20479084425

### LUGAR DE LA FISCALIZACIÓN

DIRECCIÓN DEL LUGAR	Avenida Ventura, Pedro 14-518 Urb. Residencial Higüenta
GRUPO RA	Fuente de Seda, San Juan de los Rios

### DATOS DE LA FISCALIZACIÓN

FECHA DE FISCALIZACIÓN	19/11/2019	HORA DE INICIO	10:00 am
HORA DE TERMINACIÓN	11:00 am	OTRO DATO IMPORTANTE	

### DESEMPEÑO DE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN

Características de la actividad de fiscalización: Personal de fiscalización se conforma en correspondencia con atención al público. Documentación vigente (Lic. 4413301) (ITSE 2017-2019). Se detecta durante inspección, congelación en mal estado de conservación, presencia de oclusión en el interior, cartones como base en contacto con los bollos de papa, olores particulares en conservadoras sin abstracción.

### CONSECUENCIAS DE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN

¿FUE DE LA CLASE QUE SE DEBE FISCALIZAR?	<input type="checkbox"/>
¿NO SE HUBO DE LA CLASE QUE SE DEBE FISCALIZAR?	<input type="checkbox"/>
¿DEBERÁ TENER LAS MEDIDAS PREVENTIVAS DE MANEJO CORRECTIVO DE LOS PRODUCTOS QUE SE FISCALIZAN EN EL LUGAR DE FISCALIZACIÓN?	<input type="checkbox"/>
¿EXISTEN ALGUNOS RIESGOS DE SALUD PÚBLICA QUE REQUIERAN INTERVENCIÓN DE AUTORIDADES?	<input type="checkbox"/>
¿SE DEBE APLICAR LA MEDIDA DE CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE FISCALIZACIÓN EN EL LUGAR DE FISCALIZACIÓN?	<input checked="" type="checkbox"/>

### ADOPTIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS (SI SE APLICAN)

¿SE APLICARON MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS?	<input type="checkbox"/>
¿SE APLICARON MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS?	<input type="checkbox"/>
¿SE APLICARON MEDIDAS PREVENTIVAS O CORRECTIVAS?	<input type="checkbox"/>

### DETALLE DE CASO DE RECORDO, RETENCIÓN O OTRO

PROCESO	
ESTADO	
COMENTARIOS	

### APRECIACIONES DEL ADMINISTRADO

Inspección no considero ninguna apreciación.

### FISCALIZACIÓN MUNICIPAL

NOMBRES Y APELLIDOS: Rosario Santa Cruz Salazar  
 TEL. DE CONTACTO: 312471161  
 FIRMA: [Firma]

### ADMINISTRADO HECHO, PROCESO PERSONAL O QUE SE FISCALIZA A DISTANCIA

NOMBRES Y APELLIDOS: Eugenio Gomez Alca  
 DUEÑO DE DOMICILIO: 41259435  
 SIGNATURA: [Firma]

EN CASO DE LA PERSONA CON QUIEN SE ENTRENE LA OBLIGACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE NEGACIÓN A HERRAJE O HERRAJE ARTÍCULO 27 DEL ORDENAMIENTO GENERAL DEL DUEÑO DE DOMICILIO DEBERÁ SER: 14-00-1-000, LUGAR DE LA LEY 1712 DE 2014

PROCESO:	CLASIFICACIÓN:	OTRO:	OTRO:
CLASIFICACIÓN:	OTRO:	OTRO:	OTRO:



**Notificación Preventiva N° 01157**  
**Ata. Sub-Gerencia de Fiscalización y Control**

Señor  
José Rodríguez Córdova  
Alcalde del distrito de Barranco



De nuestra especial consideración:

Grupo RN SAC, con RUC N° 20479084425, con domicilio en Av. Grau 393 Barranco, debidamente representado por su Gerente General Sr. Neil Michael Olaechea Astudillo a Ud. Atentamente decimos:

Que, dentro del término oportuno, formulamos nuestro descargo respecto a la notificación de prevención N° 01157, por el cual da cuenta que al momento de la inspección municipal se constata que nuestro establecimiento hace uso de utensilios no aptos.

Adjunto a la presente imágenes de la renovación de utensilios para el uso diario en nuestras operaciones, con lo que acreditamos el levantamiento de la notificación N° 01157.

Por tanto:

Sírvase tener presente el descargo y en su oportunidad declararlo fundado, y consecuentemente quebrar o anular la notificación de prevención N° 01157.

Barranco, 08 de mayo de 2019.

**Luis Alberto Guerrero Orozco**  
Administrador  
Grupo RN SAC



**ACTA DE LEVANTAMIENTO DE CLAUSURA**

En el distrito de Barranco, siendo las 11:21 Horas del día 14 del mes de Julio del Año 2019, el inspector Municipales Sr. (a) OSVALDO QUINTANILLA procedió a realizar el levantamiento de la clausura en mérito a la Acta de Medida Provisional N° 002/2019 de fecha 06-07-19 del establecimiento comercial ubicado en Av. GUSMÁN 278 - BARRANCO con giro COMERCIO DE ALIMENTOS Conducido por Gerardo RIVERA identificado con DNI/RUC N° 20419284

De acuerdo a la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N°27972 y la Ordenanza N° 486 – 2017 – MDB, el que suscribe: OSVALDO QUINTANILLA  
Inspector Municipal  
Gerardo Rivera  
Responsable del establecimiento  
Y sus representantes

Asimismo, el responsable se compromete a no reincidir en la conducta infractora, caso contrario se aplicara las sanciones correspondientes.

OSVALDO QUINTANILLA  
 INSPECTOR MUNICIPAL

OSVALDO QUINTANILLA  
 DNI 43281723

Gerardo Rivera  
 INFRACTOR

Gerardo Rivera Ordoñez  
 DNI 45011422

## Anexo 9: Matriz de evidencias

### Evidencias externas

<b>Autor (Año)</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Prueba estadística</b>
Tolosa (2016)	Existe relación entre el Engagement con el clima laboral en una empresa de telefonía en la ciudad de Mar de Plata	Rho de sSpearman Correlación de 0.451, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Gallegos (2016)	Existe relación entre el Engagement laboral y la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa COOPELANT Ltda.	Rho de sSpearman Correlación de 0.663, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Meza (2017)	Existe relación entre el Engagement laboral con la calidad de vida de los trabajadores de la institución AYMESA S. A.	Rho de sSpearman Correlación de 0.537, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Ascurra y Quispe (2017)	Existe relación entre el Engagement y comunicación organizacional en el personal de una empresa privada de Pomalca	Rho de sSpearman Correlación de 0.245, Sig. (bilateral) = 0.004; ( $p \leq 0.05$ )
Morí (2018)	Existe relación entre la Comunicación interna y su influencia en el engagement de la empresa la Paesana S.A.C Tarapoto, 2017.	Rho de sSpearman Correlación de 0.805, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )
Challe (2018)	Existe relación entre la Gestión de recursos humanos y la calidad de vida laboral en los trabajadores de la empresa Fundación Ferrosa S.R.L., distrito de Ate-Vitarte – 2016	Rho de sSpearman Correlación de 0.897, Sig. (bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )

## Evidencias internas

Autor	Hipótesis	Resultado
Hipótesis general	Si existe relación significativa entre el engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019	Rho de Spearman Correlación 0,481 Valor p= 0,002 ≤ 0.05
Hipótesis específica 1	Si existe relación significativa entre el Vigor y la calidad de vida laboral de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019	Rho de Spearman Correlación 0,638 Valor p= 0,000 ≤ 0.05
Hipótesis específica 2	Si existe relación significativa entre la Dedicación y la calidad de vida laboral de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019	Rho de Spearman Correlación 0,559 Valor p= 0,000 ≤ 0.05
Hipótesis específica 3	Si existe relación significativa entre la Absorción y la calidad de vida laboral de la empresa GRUPO RN SAC, Lima – 2019	Rho de Spearman Correlación 0,495 Valor p= 0,001 ≤ 0.05

Anexo 6: Validez V de Aiken de los instrumentos

*Validez V de Aiken de los instrumentos*  
*Validez V de Aiken de la variable Calidad de vida laboral*

Nº Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 23	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 24	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 25	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 26	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 27	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 28	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 29	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

---

## Anexo 7: Detalle de confiabilidad - Engagement

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
En mi trabajo me siento lleno de energía	54,57	104,046	,797	,862
Mi trabajo está lleno de significado y propósito	54,60	112,400	,658	,870
El tiempo vuela cuando estoy trabajando	54,50	112,974	,520	,876
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	54,40	119,272	,409	,879
Estoy entusiasmado con mi trabajo	54,27	114,307	,525	,875
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí	54,05	109,331	,722	,866
Mi trabajo me inspira	54,02	112,846	,752	,867
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	54,05	131,844	-,129	,894
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	54,17	124,199	,261	,883
Estoy orgulloso del trabajo que hago	54,27	120,358	,446	,878
Estoy inmerso en mi trabajo	54,57	119,328	,355	,882
Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo	54,85	117,874	,365	,882
Mi trabajo es retador	53,97	120,640	,423	,879
Me "dejo llevar" por mi trabajo	53,72	117,589	,652	,872
Soy muy persistente en mi trabajo	54,52	113,076	,630	,871
Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo	54,65	110,233	,801	,864
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	54,77	112,384	,563	,873

## Anexo 12: Detalle de confiabilidad Calidad de vida laboral

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La empresa se preocupa por el regocijo laboral de los colaboradores.	97,05	579,331	,788	,959
La empresa toma en cuenta sus perspectivas de crecimiento.	97,05	575,228	,806	,959
La empresa valora su disposición hacia el trabajo que realiza.	97,33	588,584	,611	,960
La empresa valora su participación en las actividades de crecimiento que realiza.	97,20	621,087	,152	,963
La empresa se esfuerza por crear un vínculo laboral con sus colaboradores.	96,85	626,131	,062	,964
La empresa se preocupa por mejorar su percepción del trabajo.	96,83	600,558	,499	,961
La empresa brinda un adecuado entorno laboral para realizar sus actividades.	96,48	593,538	,627	,960
La empresa se preocupa por implementar un adecuado plan ergonómico.	97,10	570,656	,768	,959
La empresa brinda las condiciones de seguridad y salubridad necesarias para la realización de sus actividades.	97,08	595,199	,540	,961
La empresa cuenta con los equipos tecnológicos necesarios para el desarrollo de sus funciones.	97,55	566,715	,875	,958



Se tiene en cuenta las habilidades del personal en el estudio de puestos.	96,98	606,230	,623	,961
La empresa cuenta con atributos que la distinguen de otras organizaciones.	97,28	580,974	,795	,959
Los objetivos planteados por la empresa son planeados considerando sus aportes	97,18	586,558	,694	,960
Encuentra actividades ajenas a la composición del trabajo por la cual fue contratado	97,40	603,733	,619	,960
Se brindan las herramientas necesarias para lograr la eficiencia y rentabilidad planteadas por la empresa.	97,63	585,471	,718	,960
La operatividad de los procesos son los adecuados para el desarrollo de las actividades.	97,03	604,281	,654	,960
La tradición institucional de la empresa fomenta el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores.	96,98	585,256	,777	,959
La empresa gestiona actividades que busquen la integración de los equipos de trabajo.	96,98	580,948	,745	,959
La empresa escucha y reconoce su contribución a las mejoras que propone.	96,98	587,461	,722	,960
La empresa atiende los aspectos psicosociales de los colaboradores.	97,35	587,721	,722	,960
La comunicación empresarial establecida es la adecuada para atender sus requerimientos.	96,75	584,705	,774	,959
La empresa está enfocada en la comodidad de sus colaboradores.	96,58	589,789	,750	,959

La remuneración por las funciones que desempeña le otorga satisfacción laboral	96,93	588,225	,868	,959
El estilo de vida de los integrantes de su equipo de trabajo influye en su rendimiento.	96,65	597,208	,570	,961
La empresa se involucra en conocer las características de vida de sus colaboradores.	96,48	593,538	,627	,960
Con que frecuencia considera trasladarse a otra ciudad en busca de nuevas oportunidades.	97,10	570,656	,768	,959
La empresa cuenta con procesos de formalidad en sus operaciones.	97,18	586,558	,694	,960
La empresa busca su permanencia con algún tipo de incentivo.	97,40	603,733	,619	,960
La empresa lo capacita en temas de salud ocupacional.	96,48	593,538	,627	,960
Ejecuta sus funciones cumpliendo los procedimientos en el marco de la salud ocupacional.	97,10	570,656	,768	,959

## Anexo 8: Autorización de la empresa

Lima, 09 de diciembre del 2019

Señores

Universidad César Vallejo

Asunto

Autorización de ejecución de tesis

Habiendo revisado el proyecto de tesis titulada: "El engagement y la calidad de vida laboral de los colaboradores de la empresa Grupo RN SAC, Lima - 2019" por el autor, la empresa autoriza la ejecución del proyecto descrito, asimismo nos comprometemos a brindar la información necesaria para la realización de la misma.

Atte.  
09 DIC 2019  
  
Firma

Neil Olaechea Astudillo

Gerente General