



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA NORMA ISO 45001 EN LA CALIDAD DE VIDA

PROFESIONAL: SECTOR MINERO, 2018-2022

Línea de investigación:

Competitividad industrial, diversificación productiva y prospectiva

Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Seguridad industrial y
protección ambiental

Autor

Apaza Obregón, Ernesto Elmer

Asesora

Jurado Falconi, Eulalia
(ORCID: 0000-0002-6418-0405)

Jurado

Flores Vidal, Higinio Exequiel
Bazán Briceño, José Luis
Ccasani Allende, Julián

Lima - Perú

2022

Referencia:

Apaza, E. (2022). *Impacto de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional: sector minero 2018 - 2022 [Tesis de maestría en la Universidad Nacional Federico Villarreal]*. <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/6434>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

IMPACTO DE LA NORMA ISO 45001 EN LA CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL: SECTOR MINERO, 2018-2022

Línea de Investigación:

Competitividad industrial, diversificación productiva y prospectiva

Tesis para optar el grado académico de Seguridad industrial y protección ambiental

Autor

Apaza Obregón, Ernesto Elmer

Asesora

Jurado Falconi, Eularia

ORCID: 0000-0002-6418-0405

Jurado

Flores Vidal, Higinio Exequiel

Bazán Briceño, José Luis

Ccasani Allende, Julián

Lima – Perú

2022

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. Planteamiento del problema	6
1.2 Descripción del problema.....	8
1.3 Formulación del problema	10
1.3.1 Problema general.....	10
1.3.2 Problemas específicos.....	10
1.4 Antecedentes.....	10
1.5 Justificación de la investigación.....	13
1.6 Limitaciones de la investigación	14
1.7 Objetivos de la investigación.....	14
1.7.1 Objetivo general	14
1.7.2 Objetivos específicos	14
1.8 Hipótesis de la investigación	14
1.8.1 General:.....	14
1.8.2 Específicos:.....	15
II. MARCO TEÓRICO.....	16
2.1 Teorías y/o enfoques	16
2.1.1 Síndrome de burnout o desgaste laboral.....	16
2.1.2 Síndrome de engagement.....	23
2.1.3- Modelo demandas-control.....	25
2.2. Marco normativo	32
2.2.1 Norma ISO 45001, publicada en el año 2018	32
2.2.2 Ciclo planificar – hacer – verificar – actuar (PHVA).....	34
2.3 Marco conceptual.....	34
III. MÉTODO	37
3.1 Tipo de investigación	37
3.2 Población y muestra.....	37
Población.....	37
Muestra	38
3.3 Operacionalización de variables.....	38
3.3.1 Variable.....	38
3.3.1.1 Variable independiente:	38
3.3.1.2 Variable dependiente:	38

3.4 Instrumentos	38
3.5 Procedimientos	39
3.6 Análisis de datos	42
3.7 Consideraciones éticas	42
IV. RESULTADOS	44
4.1 Características de la unidad de observación	44
4.2 Impacto de la implementación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida	46
4.2.1 Datos estadísticos	46
4.2.2. Contrastación de la hipótesis	56
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	72

RESUMEN

El objetivo fue analizar el impacto de la implementación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional, en una empresa del sector minero, años 2018 al 2022, es un estudio empírico que utilizó las encuestas para estimar el impacto causal de la implementación de la ISO 45001 sobre la calidad de vida profesional de los trabajadores. La dimensión espacial fue el distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, en la empresa WRT SAC, con una población y la muestra de 20 personas. Se utilizó la teoría de Burnout de Maslach y el cuestionario de calidad de vida profesional CVP-35 para las evaluaciones. Se encontró que la carga laboral, motivación y apoyo directo gerencial tiene una relación directa entre calidad de vida profesional en la implementación de la ISO 45001; así también, que la implementación, del ISO 45001, mejora el desempeño laboral del trabajador en su actividad, de modo que sea eficaz y eficiente cuando asume acciones preventivas o correctivas en mejora del desempeño de seguridad y salud en el trabajo. Se recomienda que la gerencia de la empresa, deberá promover la autonomía laboral de los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades asignadas y efectuar el reconocimiento de manera constante de sus logros a fin de elevar los niveles de satisfacción, desempeño laboral, protección de seguridad y salud ocupacional, con ello se eleva la percepción de una mejor calidad de vida profesional.

Palabras clave: Seguridad y salud en el trabajo, ISO 45001, Calidad de vida profesional.

ABSTRAC

The objective was to analyze the impact of the implementation of the ISO 45001 standard on the quality of professional life, in a company in the mining sector, years 2018 to 2022, is an empirical study that used the surveys to estimate the causal impact of the implementation of ISO 45001 on the quality of professional life of workers. The spatial dimension was the district of San Juan de Lurigancho, province and department of Lima, in the WRT SAC company, with a population and sample of 20 people. Maslach's Burnout theory and CVP-35 professional quality of life questionnaire were used for the evaluations. It was found that the work load, motivation and direct management support have a direct relationship between professional quality of life in the implementation of ISO 45001; likewise, that the implementation of ISO 45001 improves the work performance of the worker in his activity, so that it is effective and efficient when he takes preventive or corrective actions to improve safety and health performance at work. It is recommended that the management of the company, should promote the labor autonomy of the workers for the fulfillment of their assigned activities and make a constant recognition of their achievements in order to raise the levels of satisfaction, job performance, safety protection and occupational health, thereby raising the perception of a better quality of professional life.

Keywords: Occupational safety and health, ISO 45001, Quality of professional life.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el impacto de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional: sector minero, durante los años 2018 al 2022 para lo cual se hace uso de la doctrina teórica, y de la normatividad que nos acompaña, para lo cual se buscan definiciones de las variables planteadas, conforme a la sección primera donde se hace la descripción y formulación de la problemática, conjuntamente con la justificación, limitación y los objetivos, que buscan ser las directrices de la presente investigación.

En la segunda sección, describe el marco teórico, en donde se hace un desarrollo de los temas principales teniendo como base conceptos otorgados por concedores de la seguridad y salud ocupacional, así como también, sobre la calidad de vida profesional, en el ámbito de apoyo directivo gerencial, motivación intrínseca y carga laboral.

En la tercera sección, trata sobre la metodología aplicada en la presente investigación, señalándose tipo de investigación, población, muestra y los métodos que fueron aplicados tanto para identificar el problema de investigación, así como para recabar y ordenar la información, incluyendo las encuestas realizadas a la población señalada en el punto pertinente y como fue tratada la información por gráficos estadísticos.

En la cuarta sección se presenta la exposición del análisis innovador y demostración objetiva de los resultados de investigación, para lo cual se describe los resultados mediante la contrastación de la hipótesis y análisis e interpretación. En su quinta sección se presentan las discusiones, conclusiones, recomendaciones. Como parte final se tiene las referencias bibliográficas y anexos.

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, en el mundo de las organizaciones, ha ido comprendiéndose, de manera paulatina, donde para cumplir con ciertos objetivos, es necesario cambiar la antigua concepción sobre el ser humano que sostenía que los trabajadores eran números en los sistemas de producción, sin identidad personal. Actualmente, se asume que los trabajadores son recursos humanos de alta relevancia, prioridad y que son el sustento del funcionamiento y desarrollo de los sistemas organizacionales. Este es un cambio muy favorable porque anteriormente se sostiene de manera enfática que el trabajador respondía de modo automático a las exigencias de la organización.

La norma ISO 45001 parte de la concepción que el trabajador es un recurso humano, y que esta norma se diseñó para ayudar o apoyar a las empresas en la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores de toda organización, es la primera norma de carácter internacional sobre sistemas de gestión de seguridad y salud laboral, publicada a inicios del año 2017. Esta norma propone conseguir que las organizaciones cuenten con un mejor equipamiento de su sistema de gestión y así poder mejorar su recuperación ante problemas gracias a la anticipación, adaptación y respuesta preventivas ante los riesgos laborales que son generados en el desarrollo diario de las actividades del trabajador.

Por otro lado, en la implementación del ISO 45001 el entorno laboral no siempre se presenta favorable o que se tenga una concepción positiva por parte del empleador y el trabajador en el ámbito laboral, ya que dicha concepción es posible si el ambiente laboral en el cual se desempeñan los trabajadores es saludable y positivo, conjugándose tanto aspecto relacionado a la vida personal, profesional y familiar con el entorno laboral. La misma que no se confirma o ratifica en las empresa del rublo minero, con ello se entiende que la alta complejidad y gran variedad de situaciones que involucra determina que sea necesario de un número variado de indicadores tales como: niveles de ingreso mensual, bonos e incentivos, percepción de la seguridad, salud ocupacional, calidad del entorno medio ambiental laboral, grado de motivación intrínseca o extrínseca, satisfacción laboral, calidad de vida profesional, identificación organizacional, estado saludable de los trabajadores, productividad, etc.

En este enfoque destacan los conceptos de “calidad de vida profesional” y “productividad” porque están estrechamente vinculados al éxito empresarial independientemente del tamaño de la empresa o rublo empresarial. Ya que, para lograr los objetivos corporativos, es fundamental mantener al personal motivado y promover un buen ambiente positivo organizacional. Por lo tanto, muchos profesionales, en particular aquellos que tratan directamente con el público, contratistas o trabajadores de la misma empresa u otras empresas suelen presentar un nivel alto de estrés. Estos niveles de estrés que son expuestos los trabajadores generan diversos problemas tanto en el desenvolvimiento de sus actividades profesionales como para los servicios prestados por la empresa. Los trabajadores estresados son más propensos a involucrarse en accidentes relacionados con el trabajo, generando también una mala atención a los clientes y dificultando el correcto desempeño en el entorno laboral. Asimismo, algunos de los factores que incrementan el estrés y presión tienen que ver con malas condiciones de trabajo, por lo consiguiente trabajar bajo una

presión, con recursos insuficientes, no valorados y entornos laborales inadecuados, expone al trabajador a grandes riesgos de salud y calidad de vida. Los riesgos a la salud que se expone el trabajador son por lo general: insomnio, ansiedad, trastornos psíquicos, dolores de cabeza, problemas arteriales, de corazón y gástricos, etc., con ello afecta el desempeño del trabajador e incrementa sus gastos médicos y las pólizas de seguro para la empresa.

Asimismo, el profesional pasa la mayor parte del día realizando actividades relacionadas con el trabajo, que requieren energía física y psicológica. Por lo tanto, para eliminar el estrés y aumentar la productividad, las empresas no invierten en mejorar la calidad de vida de los profesionales, así como también no ofrecen membresías con gimnasios para actividades físicas, o tener un área de descanso, o simplemente buscar un ambiente de trabajo más agradable para que pueden conseguir compromiso, lealtad y mayor productividad de sus trabajadores ante la empresa.

Por lo tanto, las empresas deben poner su máximo esfuerzo para mejorar la calidad de vida de los profesionales y mantener un buen ambiente saludable que son vitales para la organización, ya que estas iniciativas aumentan el nivel de calidad de vida profesional y aumentan la productividad en general.

1.2 Descripción del problema

En el contexto mundial, durante los últimos cincuenta años se viene observando un creciente interés en los niveles de bienestar de la población, el cual incluye el bienestar en el trabajo en todos los sectores productivos. El hecho de la industrialización y el desarrollo de los sectores productivos hoy en día se estén acelerando, ha provocado un auge del problema de salud en los ambientes laborales, lo que ha centrado el interés en el tema de la seguridad y la salud ocupacional como uno de los aspectos clave del bienestar del trabajador. Del mismo modo la calidad de vida profesional es el bienestar del trabajador en su percepción de equilibrio entre demandas de trabajo propios de cada actividad productiva y recursos disponibles para afrontarlas, existiendo una estrecha relación entre calidad de vida profesional y rendimiento laboral.

Por otra parte, Oviedo-Quiñonez et al. (2018) manifiestan que las consecuencias de no gestionar adecuadamente los riesgos de seguridad y salud en el trabajo serán reales a corto plazo. Donde, la Organización internacional del trabajo (OIT), estima que cada año fallecen 2,3 millones de trabajadores como resultado de enfermedades ocupacionales y accidentes

laborales; hay alrededor de 313 millones de accidentes en el lugar de trabajo; y 160 millones de trabajadores se ven afectadas por enfermedades ocupacionales. Asimismo, la Organización Internacional para la Normalización, estima que más de 2.78 millones de personas aún mueren cada año por una enfermedad o lesión relacionada con el trabajo; y agrega que, esta cifra no incluye los miles de enfermedades y lesiones laborales que transforman la vida y que diariamente sufren los trabajadores. La protección de la salud y seguridad de los trabajadores es un proceso que requiere el aporte de todos los integrantes de una empresa con el fin de realizar auditorías sistemáticas y multidisciplinarias que logren resolver los problemas que aquejan a los trabajadores; es así como, estas respuestas no deben verse en forma aislada, y es la alta dirección de cada empresa quien debe liderar este cambio.

Por otra parte, Ruiz y Gallegos (2018) afirman que cada día mueren 6300 trabajadores a causa de accidentes o enfermedades ocupacionales, lo que representa más de 2,3 millones de muertes por año. En otras palabras, anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes de trabajo laboral; así también, en América Latina, cada 15 segundos fallece un trabajador por un accidentes o enfermedades laborales, también concluye que cada día cerca de 1 millón de trabajadores sufren un accidente laboral, estadísticas que deben ser tratadas de inmediato para evitar su continuidad.

Tal es el caso de la empresa Corporación WRT SAC, que es una empresa MYPE, que realiza y desarrolla diversos trabajos de ingeniería, diseño, fabricación de estructuras, montaje, ampliación de plantas industriales y mantenimiento de equipos de proceso industrial, con el propósito de satisfacer las expectativas y las necesidades de sus clientes del rubro minero, cementero e industrial, afianzando su compromiso con el medio donde realiza sus labores y con los trabajadores que laboran dentro de su organización, en el cual se observa una tendencia creciente de insatisfacción que se manifiesta en el aumento de quejas, renuncias y conflictos en esta empresa que mantenía un ritmo de crecimiento a una tasa constante, donde está presentando incumplimientos de los entregables y muchos de los cuales presentan observaciones y no conformidades que evidencia el trabajo deficiente por el personal designado a estas responsabilidades. Aún más, se observa que los trabajadores evidencian poca identidad con la empresa, con un incremento en el estrés laboral y una baja tendencia a la calidad de vida de los profesionales responsables de las actividades.

Los profesionales presentan metas inalcanzables teniendo así horarios inflexibles para cumplir sus labores, con lo que lleva a un alto nivel de informalidad y respuestas no

coordinadas ante problemas propuestos en las actividades diarias y con ello una sobre carga de trabajo en los procesos de la empresa. Por otra parte, los profesionales tienen una baja motivación intrínseca por causa de una inadecuada selección de personal y no contar con un programa adecuado de incentivos. Por otro lado, se presenta un débil apoyo directivo de la gerencia por respuestas tardías ante demandas de insumos requeridos por los profesionales; de manera semejante se tiene un limitado conocimiento de la aplicación del ISO 45001 por un débil compromiso de la gerencia sobre el tema, así como también no contar con un proyecto de mejora continua y con ello una poca visión de futuro de quienes lideran el destino de la empresa. Al mismo tiempo, muchos altos directivos no son conscientes de la relación costo beneficios, por lo tanto, se encuentran menos comprometidos. Esto lleva a costumbres y culturas en la que los trabajadores tienen demasiado temor o no están suficientemente comprometidas para informar accidentes e incidentes ocurridos, así como peligros y quejas presentados en el lugar de trabajo por los clientes. Asimismo, en los años 2016 y 2017 hubo en promedio tres accidentes por año, y en el año 2018 no se reportó accidente alguno, pero innumerables quejas de los clientes, en el último año, por falta de cumplimiento de servicios, que con llevo a que se inicie la implementación del ISO 45001.

Después de lo expuesto es compromiso de esta investigación encontrar respuestas a las siguientes interrogantes:

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué impactos genera la implementación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional, en una empresa del sector minero?

1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo influye la **carga laboral** en la calidad de vida profesional?
- b) ¿Qué relación existe entre **la motivación** y la calidad de vida profesional?
- c) ¿Cómo influye el **apoyo directo** gerencial en la calidad de vida profesional?

1.4 Antecedentes

En los últimos cincuenta años la gestión de la seguridad y la salud laboral se ha convertido en un tema clave tanto en el contexto empresarial como en el ambiente académico-científico.

La emisión de la nueva ISO 45001, en el año 2018, ha acrecentado el interés en todos los ámbitos académico y productivo, teniendo como base la seguridad y la salud ocupacional sea un aspecto necesario y normativo, para que alcance una posición en la agenda junto a la gestión de la calidad y la gestión ambiental en todos los sectores principalmente el minero. Con esto nos lleva que la gestión de la seguridad y la salud laboral se han convertido en un tema clave tanto en el contexto empresarial como en el ambiente académico-científico.

Al respecto Aguirre et al. (2018) propusieron hallar la relación entre Burnout¹-estrés laboral, satisfacción laboral y conflicto trabajo-familia en controladores de tráfico aéreo, para lo cual utilizaron como variables diferenciales: edad, sexo, estado civil, permanencia laboral, tipo de contrato y presencia o ausencia de hijos. Se aplicaron los cuestionarios: MBI-GS de Burnout, instrumento de medición de detonantes de estrés laboral para pilotos (Imdelp) y el cuestionario conflicto trabajo-familia. Los resultados indicaron un nivel moderado de burnout, estrés laboral y conflicto trabajo-familia, existiendo diferencias significativas y directamente proporcionales al analizar las dimensiones del burnout relacionándolas con: extensión de las jornadas de trabajo y agotamiento; agotamiento y conflicto trabajo-familia; y estrés laboral y cinismo. Las mismas que se encuentran directamente relacionadas.

De igual manera, Flores et al. (2017) propusieron determinar la calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería en un hospital de segundo nivel del estado de Aguascalientes. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento “CVT – GOHISALO”. Los resultados mostraron que el personal presenta una sobrecarga de trabajo y se les dificulta administrar eficientemente su tiempo para cumplir sus funciones provocando una baja calidad de vida en el trabajo. Las conclusiones fueron recomendar realizar actividades con la finalidad de mejorar en el ambiente laboral.

De igual modo, Caballero et al. (2017) propusieron describir el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estas variables. Se utilizó el inventario de Burnout de Maslach [MBI] y el cuestionario de calidad de vida profesional [CVP-35]. Los resultados obtenidos detallaron una severidad alta y moderada del síndrome en el 38.7% de los

¹ El Burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, estrés causado por el trabajo y estilo de vida del empleado.

encuestados; sin embargo, el alto nivel de realización personal relacionado a la motivación intrínseca contribuyó a no enfatizar contrariamente la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo. Asimismo, la fatiga emocional correlacionó directamente con la carga laboral e inversamente con la motivación intrínseca. La conclusión fue resaltar la importancia de una gestión administrativa organizacional eficiente y una dirección centrada en las personas, como factor humano.

De manera Semejante, Ballester-Arnal et al. (2016) propusieron estudiar el síndrome de burnout y los factores que provocan en los trabajadores de salud. Se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de factores estresantes en UCI (Unidad de cuidados intensivos). Teniendo como resultado que los factores más estresantes fueron la sobrecarga laboral y la falta de personal. Así también, en los análisis de regresión mostraron que el género y la experiencia profesional podrían predecir el burnout. La conclusión estuvo enmarcada en la necesidad de realizar programas específicos que proporcionen estrategias de prevención que pueden influir en el estado emocional del trabajador.

De igual manera, Loli et al (2018) analizaron la calidad de vida laboral y el soporte institucional para el desarrollo del trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima, donde detallaron que la calidad de vida laboral es un constructo que ha demandado de muchos esfuerzos académicos y de investigación para enmarcar sus alcances. En el Perú, no se ha investigado mucho, menos sobre el rol del soporte institucional para el trabajo. Se propuso conocer la relación entre calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo, aplicando el cuestionario calidad de vida en el trabajo (CVT GOHISALO). Los resultados indicaron que existe una insatisfacción de los profesionales en un alto porcentaje respecto de la calidad de vida laboral como del soporte institucional para el trabajo; así como hay una asociación de interdependencia entre ambas variables.

De igual modo, Gago et al. (2017) propusieron determinar la relación entre la percepción de clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras del hospital general Daniel Alcides Carrión de Huancayo. Fueron encuestadas bajo la escala de clima laboral (CLIOR Scale) y el inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se analizó que la percepción de la correlación entre el clima laboral y el burnout, asimismo, comparó las puntuaciones medias de: condición laboral y tiempo desempeñando el puesto. Los resultados revelaron que existe relación directa y significativa entre la percepción del clima laboral y burnout, donde se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y del burnout según las áreas

de trabajo son significativas en ambas variables, pero en burnout solamente para la dimensión despersonalización. Concluyendo que existen una relación directa entre ambas variables.

1.5 Justificación de la investigación

Corporación WRT SAC es una empresa que se encuentra vinculada al sector de minero desde mayo del 2005 en el Perú, las funciones que desempeña esta empresa son de servicios de mantenimiento y servicios generales en empresas mineras, asimismo, la empresa tiene bajo su dependencia un número de 20 trabajadores profesionales contratados entre nacionales e internacionales.

Esta investigación nace de una necesidad de dar una explicación y entender la satisfacción de los trabajadores y que logren estándares de seguridad y salud ocupacional competitivos en el sector minero, con gran consolidación y fortalecimiento organizacional para poder así afianzarse en el mercado nacional e incursionar a otros sectores productivos satisfactoriamente. Por lo tanto, es vital que esta organización implemente y aplique continuamente un sistema de gestión de reconocido prestigio como es la norma ISO 45001:2018, y con ello, les permita tener una descollante carta de presentación en mercados nacionales, y así, incrementar sus servicios especializados, su productividad, lograr mayores utilidades en provecho de los trabajadores y de la empresa. Sin embargo, a pesar de la importancia del tema hay poca investigación al respecto en situaciones como de la empresa Corporación WRT SAC.

Asimismo, el presente estudio pretende, por un lado, conocer la situación actual como fuente de información y mejora sobre la calidad de vida de los profesionales en una empresa de servicios, en el sector minero, y por otro su relación con el apoyo directivo, la motivación intrínseca y las cargas laborales que implica la implementación de la ISO 45001. Ante ello, no hay trabajos de investigación referentes a la implementación de ISO 45001 y la calidad de vida profesional en el sector minero.

Los resultados de esta investigación servirá para que la empresa mejore la calidad de vida entre sus trabajadores profesionales, más aun, que oriente, mejore, brinde los conocimientos, las herramientas necesarias para lograr una excelente implementación y los procedimientos de esta forma se podrá generalizar no solo a todas las empresas del sector sino a cualquier empresa de diferente rubro sin importar su tamaño, que desee implementar

un sistema de gestión bajo la norma ISO 45001:2018 y obtener la certificación que le hará competitivos, hoy en día, que vivimos una economía de globalización, permitiendo una mejor gestión de la seguridad previniendo daños y mejorando el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo con organizaciones empresariales sólidas y consistentes.

1.6 Limitaciones de la investigación

En el transcurso de la investigación nos hemos encontrado con ciertas limitaciones que fueron superadas progresivamente, y que son las siguientes:

- Para la escasez de bibliografía sobre estudios similares, se logró subsanar extrapolando información sobre el tema dentro de la empresa.
- Para la falta de antecedentes relacionados al impacto de la norma ISO 45001 que influye en la calidad de vida profesional en empresas del sector minero, se logró a subsanar ubicación información en relacionada con los conceptos acorde al sector minero.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general

Analizar el impacto de la implementación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional, en una empresa del sector minero, caso WRT SAC, distrito de San Juan de Lurigancho - Lima, 2018 -2022.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la **carga laboral** en la calidad de vida profesional.
- b) Determinar la influencia de **la motivación** en la calidad de vida profesional.
- c) Determinar la influencia del **apoyo directo** gerencial en la calidad profesional

1.8 Hipótesis de la investigación

1.8.1 General:

La calidad de vida profesional, está en función de la carga laboral, la motivación y el apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001.

1.8.2 Específicos:

- a) Existe una relación inversa entre la carga laboral y la calidad profesional en un contexto de implementación de la ISO 45001.
- b) Existe asociación entre calidad de vida profesional y la motivación en un contexto de implementación de la ISO 45001.
- c) La calidad de vida profesional está asociada al apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Teorías y/o enfoques

2.1.1 Síndrome de burnout o desgaste laboral

El síndrome de burnout o desgaste laboral definido por Freudenberguer en el año 1974, en la década del 70, como un estado de pérdida de interés y agotamiento, como consecuencia del trabajo diario realizado por profesionales dedicados a las actividades de servicios, que no logran obtener las perspectivas creadas en su trabajo. Luego, Christina Maslach, en el año 1976, psicóloga estadounidense, señaló que este síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda o apoyo, tanto en el área de la educación como de la salud. Maslach en el congreso anual de la American Psychological Association en 1977, dio a conocer el término burnout enfocado al profesional de ayuda o apoyo. Posteriormente, en la ciudad de Filadelfia, EUA, cuatro años más tarde se celebró la primera conferencia nacional sobre burnout, con el objetivo aunar criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión y de exponer los trabajos de investigación que ya se habían realizado.

2.1.1.1 Definición del síndrome de burnout

A continuación, se menciona algunos conceptos sobre el síndrome de burnout, para una mayor comprensión:

El síndrome de burnout ha sido definido de las siguientes maneras:

- El investigador Grau et al. (1998) definieron que el síndrome de burnout es como un mecanismo particular e individual del trabajador para afrontar el estrés laboral durante sus actividades y que a medida que se hace continuo, habitual y asimismo fallan las estrategias administrativas funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el trabajador, se manifiesta el síndrome.
- De igual modo, Schaufeli y Enzmann (1998) definieron que es un estado mental constante o persistente en forma negativa y relacionado con la actividad laboral del trabajador y está caracterizado principalmente por estrés negativo, por agotamiento, disminución de la motivación intrínseca y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

- De manera semejante Maslach et al. (2001) definió como una respuesta prolongada a cargas mentales o estresores crónicos, relacionadas con el trabajo y a nivel personal, los cuales son: el agotamiento, cinismo y la ineficacia profesional del trabajador.
- Del mismo modo, Tonon (2003) definió como una respuesta a la estresante, angustiada, agobiante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en las profesiones que se encuentran enmarcadas en la prestación de servicios y apoyo.

2.1.1.2 Teorías explicativas del síndrome de burnout

Desde la década del 70 se inició el estudio del síndrome de burnout donde diferentes autores han elaborado teorías explicativas de este fenómeno. Dos perspectivas generales se han venido desarrollando ante el síndrome de burnout: la perspectiva clínica, Selye (1934) y la perspectiva psicosocial, Maslach (1986). La perspectiva clínica entiende que es un estado al cual llega el trabajador producto del estrés negativo laboral que padece en su ámbito de trabajo. La perspectiva psicosocial lo considera un proceso, que se desenvuelve por la interacción que se origina entre las características del entorno laboral en el cual el trabajador se desempeña y sus características personales. De modo que, la diferencia entre ambos enfoques es que el primero analiza el problema en relación al estado del trabajador y el segundo lo analiza como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores.

Asimismo, el síndrome de burnout es un síndrome que aparece como una respuesta al estrés laboral y que es parte de teorías más amplias, como: la psicología social, la psicología clínica y la psicología de las organizaciones. La psicología social está basada en la teoría sociocognitiva del yo con la influencia a las relaciones sociales; La psicología clínica considera al Burnout como un estado y de prevención de trastornos mentales, y por último, la psicología de las organizaciones que está basada en las teorías del estrés laboral y considera el estrés negativo del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta, es el cual que se hará el análisis en la presente investigación.

2.1.1.3 Subescala del síndrome burnout

Este síndrome burnout, conceptualización de Maslach y Jackson (1981) donde caracterizaron por tres componentes esenciales o factores los cuales son: el agotamiento

emocional, el cinismo (o despersonalización), y los sentimientos de inadecuación profesional (o realización personal).

a) Agotamiento emocional

Para Maslach (2003) señalo que el agotamiento emocional es cuando el trabajador juzga o siente que sus recursos afectivos has sido superados por el estrés, asimismo, describe que constituye el elemento central del síndrome, porque percibe una sensación de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más desde la perspectiva profesional. El agotamiento emocional presume síntomas de agotamiento físico y psíquico, pérdida de energía, fatiga, sentimientos de estar al límite y desgaste. El cansancio emocional es cuando el trabajador lo expresa como una sensación de “no poder dar más de sí mismo” a la exigencia de su profesión, pero en una forma somera.

Asimismo, para Maslach (2003) definió que es la respuesta del trabajador estresado al trabajo, pero no es suficiente para definir el burnout; así determina que el cansancio emocional muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone diariamente y los problemas de salud que tiene el trabajador relacionado con el estrés.

b) Cinismo o despersonalización

El cinismo se refiere a que el trabajador desarrolla una serie de sentimientos negativos hacia sus compañeros de trabajo, ósea, son actitudes de aspecto negativo que surgen para salvaguardarse del agotamiento emocional. Esto se presenta en algunos casos como un distanciamiento hacia los compañeros de trabajo y clientes, lo que motiva una deshumanización de las relaciones, tendencia a culpar a sus compañeros de las propias frustraciones laborales y un desprecio cínico del entorno del ámbito laboral.

Según el investigador Maslach (2003) señalo que el cinismo se manifiesta en el trabajador mediante un cambio negativo en sus actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, mostrándose el sujeto cínico, con un rechazo de los mismos, distanciamiento emocional, irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo. Con estas actitudes del trabajador trata de aliviar la tensión que experimenta y su manera de evitarlos para enfrentar el estrés. Asimismo, describe que las dimensiones del cinismo y agotamiento emocional surgen de la presencia de sobrecarga laboral y conflictos personales.

c) Sentimientos de inadecuación profesional o realización personal

El Sentimiento de inadecuación profesional está referido a que el trabajador evalúa de forma negativa su labor, lo cual afecta su autoestima y la relación con sus compañeros de trabajo, esto quiere decir que el trabajador siente que las demandas laborales exceden su capacidad, dando lugar a emociones y sentimientos de inadecuación profesional, con tendencia a la autoconcepción negativa y a estar insatisfecho con sus logros profesionales.

Según el investigador Maslach (2003) señaló que el sentimiento de inadecuación profesional o la realización personal está referido a una emoción y sentimiento confuso de inadecuación del trabajador a su puesto laboral, que surge de una continua demostración entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas oportunamente y debidamente. Asimismo, menciona que el Sentimiento de inadecuación profesional, se considera una dimensión parcialmente independiente de las descritas anteriormente, y donde implica sentimientos de baja autoestima, incapacidad, ideas de fracaso respecto a la propia realización de su actividad, ineffectividad en el trabajo, implica respuestas negativas hacia su trabajo y uno mismo, estas son sensaciones propias de la depresión.

2.1.1.4 Instrumentos de medición del síndrome burnout

La importancia de medir un esquema, cualquiera sea su enfoque, es cuantificar su comportamiento. Las recientes investigaciones están poniendo en manifiesto que los trabajadores están siendo susceptibles a sufrir el síndrome de burnout, con mayor razón se necesita un instrumento de medición confiable.

A continuación, se presenta el instrumento: Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), adaptada al español por Salanova (2000) y Gil- Monte (2002) señalando los indicadores y sub indicadores: El indicador de agotamiento emocional, con sus sub indicadores: Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado; Al final de la jornada me siento agotado; Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a un nuevo día de trabajo; El trabajo que realizo diariamente y es realmente es una tensión para mí; y Me siento cansado o “quemado” por el trabajo. El indicador de cinismo, con sus sub indicadores: Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo; Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión; Sólo deseo hacer solamente mi trabajo y que no me molesten; Creo que siento que me he vuelto más cínico en mi trabajo; y Dudo de la importancia que tiene mi trabajo. Y el

indicador de realización personal, con sus sub indicadores: Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo; Pienso que estoy haciendo una contribución significativa a los objetivos de la empresa; Creo que soy bueno para realizar mi trabajo; Me siento animado cuando en mi trabajo consigo algo; Creo que he conseguido muchas cosas que valen la hacerlo en este trabajo; y Creo que tengo confianza en mí eficacia para alcanzar los objetivos.

2.1.1.5 Factores desencadenantes del síndrome de burnout

Según Tonon (2003) señala que es importante destacar de la influencia situacional del trabajador, es decir de las circunstancias del entorno en que el síndrome se desarrolla.

A continuación, se describe los cuatro tipos potenciadores y desencadenantes del síndrome de burnout que el investigador señala: Entorno Individual, con las características de que se considera y toma en cuenta las características de personalidad de cada uno de los trabajadores. Entorno interpersonal, con sus características de que esta referido a las relaciones de los trabajadores que tienen con sus compañeros de trabajo. Entorno organizacional, con sus características de que esta referido a las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la empresa, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la empresa se concientizan y aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Y entorno social, con sus características que esta referido a los cambios producidos en las normas laborales que rigen las actividades y en la formación profesional del trabajador.

Asimismo, Gil-Monte (1987) describe que los desencadenantes del síndrome de burnout son aquellos estrés negativo o estresores que percibe el trabajador con carácter crónico y que se realiza en el entorno del ambiente de trabajo.

Del mismo modo, Tonon (2003) señala que se tiene cuatro tipos de desencadenante potenciadores del síndrome de burnout los cuales son: Ambiente físico laboral y los perfiles del puesto de trabajo como fuentes base del estrés laboral; Estrés por el desarrollo profesional, desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo; Estresores por las nuevas tecnologías utilizadas para realizar el trabajo diario; y así también, Fuentes extra organizacionales que influyen: relaciones entre la familia del trabajador y el trabajo que realiza.

De acuerdo con Maslach (2001) el síndrome de burnout desde la perspectiva psicosocial (Burnout como un proceso continuo) es una respuesta producto al estrés laboral crónico y prolongado. Es decir, surge posteriormente de un estrés laboral continuo y cuando éste está dentro de un entorno de factores o riesgos psicosociales crónicos que experimenta el trabajador.

De manera análoga, Salanova et al. (2002) relacionan los factores psicosociales en donde el estrés laboral se considera como un proceso donde interviene las demandas laborales del trabajador en sus diferentes contextos: las consecuencias desfavorables del estrés que aquejara al trabajador, y los recursos tanto del trabajo como del trabajador como individuo. Desde este punto de vista, los riesgos psicosociales se pueden agrupar en: Estresores producto de las demandas laborales y la falta de recursos personales y laborales.

Similarmente, Sebastián (2002) describe que cuando la actividad encomendada al trabajador está acorde a sus expectativas y capacidades contribuye a un bienestar psicológico y motivador muy importante. De lo contrario, se producirá un estrés laboral que afectará al trabajador.

Así mismo, se tiene otros propuestos que son los siguientes:

a) Proceso del síndrome de burnout propuesto por Olga Sebastián

El investigador Sebastián (2002) describe que en el síndrome de burnout los elementos esenciales pueden presentarse en menor o mayor grado, y cuya aparición no es repentina, sino paulatina y creciente, con un incremento progresivo de severidad ante el síndrome de burnout.

Este proceso describe cuatro fases: Entusiasmo, con sus características que aparece en los primeros años del inicio laboral del trabajador, periodo en el que las expectativas y esperanzas laborales están idealizadas, provocando una “sobre identificación” con la empresa. En esta fase también se produce un rompimiento entre las expectativas individuales y la realidad de su actividad laboral. Estancamiento, con sus características que el trabajador empieza a ser consciente de que la excesiva implicación en las actividades encomendadas por la empresa puede dar lugar a un abandono de las necesidades personales y profesionales. Además, en esta fase el trabajador no se siente recompensado o apreciado por sus jefes, lo que el trabajador percibe que el trabajo puede dar lugar a un declive de otras actividades

personales y familiares fuera del ámbito laboral. Frustración, con sus características que esta fase constituye el punto central del síndrome de burnout donde se presenta el desgaste del trabajador. Así mismo, se caracteriza por preguntarse cual tiene más valor el trabajo o su vida personal, esto genera en el trabajador una sensación de frustración, descenso de la motivación, y en ocasiones, actitudes negativas hacia sus compañeros de trabajo. Y apatía, con sus características que en esta fase el trabajador percibe un sentimiento de vacío que expresa como distanciamiento emocional, desprecio, y cinismo hacia sus compañeros de trabajo. Este accionar es un mecanismo de defensa y que aparece en forma gradual como la indiferencia y la falta de interés frente al daño emocional ocasionado por la frustración profesional del trabajador.

b) Proceso del síndrome de burnout propuesto por Wilmar Schaufeli y Marisa Salanova

El investigador, Schaufeli (2002) propone una comparación similar al proceso propuesto por Sebastian (2002) para describir las fase o variables del síndrome de burnout. Esta propuesta involucra tres tipos de variables donde el resultado básicamente esta interrelacionado entre el trabajador, el ambiente laboral y las personas para las que trabaja.

De esta manera se detalla las siguientes variables: Individuales, con sus características de que los trabajadores que exhiben un patrón de conducta baja en estabilidad emocional y manifiestan un control sobre el orden externo, son más vulnerables de sufrir el síndrome de burnout. Así también, el género parece ser una variable que diferencia en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres, además, hay tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas a su trabajo. Sociales, con sus características que es cuando el trabajador percibe que el apoyo social se manifiesta en ayuda real. Este apoyo social permite al trabajador sentirse querido, apreciado y valorado en el puesto laboral, así como en la empresa. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el trabajador es primordialmente la realidad percibida por él. Y organizacionales, con sus características es cuando el trabajador por el desarrollo y desempeño de su puesto de laboral percibe que hay una falta de reciprocidad por la empresa o el clima laboral es inadecuado, pueden convertirse en el desencadenante del síndrome de burnout.

2.1.2 Síndrome de engagement

Los investigadores Maslach y Leiter (1997) describieron que el síndrome de engagement surge como una teoría opuesta al burnout, con un enfoque de psicología positiva, la cual está orientada hacia la búsqueda de los ámbitos positivos de los sentimientos del trabajador hacia su trabajo. Es decir, alguien que no está experimentando burnout, debe estar experimentando engagement. De manera que, los tres factores del síndrome burnout fueron renombrados positivamente: Para el caso de agotamiento emocional, fue cambiado a vigor o energía; para el cinismo se cambió a involucramiento o dedicación; y para la baja realización personal a sentido de eficacia o absorción. De esta manera fue desarrollado el síndrome de engagement a partir del burnout.

De la misma manera, Wefald (2008) describe que engagement es el estado positivo que es análoga al concepto de emociones positivas, sin embargo, es considerado como un estado más crónico que las emociones positivas percibidas por el trabajador. Así mismo, señala que es un estado cognitivo afectivo persistente en el tiempo, que no está focalizado sobre la conducta específica, más que a un estado específico y temporal; y es generalmente asociado con la satisfacción en el trabajo, bajo absentismo, alto compromiso con la empresa y buen desempeño.

2.1.2.1 Definición de engagement

A continuación, señalaremos los siguientes conceptos:

Britt (1999) define engagement como: un sentimiento de responsabilidad y compromiso por el desempeño del trabajo de tal forma que sea importante para el mismo individuo. Con ello, define que para el trabajador es importante el desarrollo de su trabajo con un sentimiento positivo de responsabilidad y compromiso hacia la empresa.

Asimismo, Schaufeli et al. (2002) definió el engagement como: cuando el trabajador se encuentra positivamente motivado para la realización de su trabajo y que esta actividad se encuentre caracterizado por el vigor, dedicación y absorción.

2.1.2.2 Teorías explicativas de engagement

La idea principal de que el síndrome de engagement surge a partir de enfoques opuestos del síndrome de burnout, determinado por un compromiso o fidelidad, donde conlleva a un desarrollo de abajo hacia arriba entre las perspectivas de profesionales; en otras palabras, que el mismo síndrome de engagement puede ser explicado a partir de los factores del síndrome de burnout. De igual modo, este nuevo concepto entre la comunidad académica, ha ocasionado que se tengan dos perspectivas:

Así mismo, Vance (2006) y Macey y Schneider (2008) presentaron los dos enfoques generales del engagement que involucran la perspectiva académica y la industrial. Estos enfoques de engagement son diferentes, ya que, la perspectiva académica se enfoca en temas de psicología, mientras que la perspectiva industrial se enfoca en las respuestas del engagement y las relacionadas con la satisfacción y compromiso.

Del mismo modo Schaufeli y Salanova (2007) sugirió que el engagement puede ser considerado como un fenómeno colectivo e individual, diferenciado claramente de la perspectiva bajo la cual se esté estudiando este síndrome.

2.1.2.3 Subescalas de engagement de acuerdo con Schaufeli

A continuación, según Schaufeli et al. (2002) describen las dimensiones, también llamadas factores o subescalas de engagement de la siguiente manera:

- a) **Vigor**, según Schaufeli y Bakker (2004) describen que, al contrario de la fase de agotamiento emocional del síndrome de burnout, se tiene el vigor, la cual se caracteriza por tener niveles altos de energía mientras realiza su actividad diaria, teniendo una constante persistencia y deseo de esforzarse para cumplir sus tareas, y, asimismo, disposición para poner su mayor esfuerzo en el trabajo.
- b) **Dedicación**, según Schaufeli y Bakker (2004) describen que, al contrario de la fase de cinismo del síndrome de burnout, se tiene, la dedicación. La cual se caracteriza por niveles de identificación al trabajo muy altos, asimismo, el entusiasmo, inspiración y, orgullo con el trabajo que realiza en forma diaria. En esta línea los investigadores Kanungo (1982) y Lawler y Hall (1970), años anteriores, dieron un concepto cercano, describiendo el término de implicación en el trabajo, pero éste último se refiere a la identificación que tiene el trabajador con su actividad diaria

en el trabajo, mientras que la dedicación va más allá, en términos netamente cualitativos y cuantitativos.

c) **Absorción**, según Schaufeli y Bakker (2004) describen que, al contrario de la fase de realización personal (baja) del síndrome de burnout, se tiene el sentido de eficacia ó absorción, donde se caracteriza que el trabajador está plenamente concentrado y feliz realizando su trabajo, mientras se tiene la sensación de que el tiempo pasa muy rápidamente durante su jornada de trabajo. En esta línea el investigador Csikszentmihalyi (1990), años anteriores, dieron un concepto cercano al término de *fluir* o estado de experiencia óptima caracterizado por la concentración, claridad mental, control sobre el ambiente, distorsión del tiempo y disfrute de las actividades encomendadas. Pero esta fase de *fluir* se refería a una experiencia temporal, y no a un estado psicológico más persistente, como es el caso del engagement.

2.1.2.4 Instrumentos de medición de Engagement

A continuación, según Salanova et al. (2000) detallan el instrumento mayormente utilizado para la medición de engagement.

Los instrumentos de medición de engagement tiene como indicadores: Vigor, y sus subindicadores que son: En mi trabajo me siento lleno de energía; Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo; Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar; Soy muy persistente en mi trabajo; y Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo. Dedicación, con sus subindicadores: Mi trabajo es retador; Mi trabajo me inspira; Estoy entusiasmado sobre mi trabajo; Estoy orgulloso del trabajo que hago; y mi trabajo está lleno de significado y propósito. Y por último absorción, con sus subindicadores: Cuando estoy trabajando siento que olvido todo lo que pasa alrededor de mí; El tiempo pasa rápido cuando estoy trabajando; Me dejo llevar por mi trabajo; Estoy sumergido totalmente en mi trabajo; y soy feliz cuando estoy abstraído en mi trabajo.

2.1.3- Modelo demandas-control

Karasek (1979) describe que el modelo demandas-control son enfoques teóricos integrados que agrupa el ámbito de la salud ocupacional y propone una explicación al proceso de motivación, estrés y aprendizaje en el trabajo, así también, lo distingue de otros modelos que estudian el estrés laboral por su simplicidad ante los resultados predictivos de problemas de

salud y comportamientos en el ámbito laboral. Con la ley N°29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo, enfatiza en tener evaluaciones periódicas de factores psicosociales en el trabajo y la aplicación de medidas estratégicas para disminuir su efecto en los trabajadores. Este modelo presenta cuatro condiciones: Alto estrés, bajo estrés, activo y pasivo, los dos primeros comprenden las demandas y control que ocasiona su factor psicológico, los dos siguientes incide en la motivación y la búsqueda de soluciones en la actividad laboral.

Desde esta perspectiva se tiene la necesidad de realizar investigaciones asociadas a los diagnósticos preventivos y oportunos de factores psicosociales en el trabajo y sus secuelas en los trabajadores, con ello, se requiere de investigaciones que contemplen un marco teórico coherente, estructurado y de utilidad, como es el caso de las características métricas del cuestionario de calidad de vida profesional – 35 (CVP-35), que será una alternativa recomendable. De esta manera, este modelo fue utilizado en la presente investigación cuyos resultados permitirían tomar decisiones con respecto a la intervención o prevención pertinente en el entorno laboral explorado, incidiendo de esta forma, en la salud, calidad de vida profesional y bienestar del trabajador.

2.1.3.1 Definición de calidad de vida profesional

El concepto de calidad de vida profesional, se logró describir utilizando los conceptos de calidad de vida, los cuales se remonta después de la segunda guerra mundial, en Estados Unidos; donde los investigadores trataban de conocer la perspectiva de las personas acerca de si se sentían financieramente seguras o si tenían una buena vida.

Las definiciones más clásicas de la calidad de vida profesional que es la valoración de la persona en relación a su trabajo, haciendo alusión al conjunto de procesos y cambios de mejora en la empresa que afectan al trabajador y/o caracterizan a la calidad de vida profesional por la identificación de la satisfacción en el ámbito profesional y personal que el trabajo genera en el trabajador.

Para Mirvis y Lalwer (1984) definieron que la calidad de vida profesional es una relación de carácter económico, social, y psicológico entre la empresa y el trabajador, determinando las características del puesto laboral, el entorno del ámbito laboral, el bienestar del trabajador y así como los integrantes de la sociedad.

Así mismo, Fernández y Giménez (1988) definieron que la calidad de vida profesional es el nivel en que el trabajador lleva la actividad laboral a cabo en su forma organizada tanto en los aspectos operativos como en el orden a que contribuye al desarrollo como ser humano.

De igual modo, Testa y Simonson (1997) definieron que la calidad de vida profesional radica en la sensación de bienestar que experimenta el trabajador y se representa como la adición de la sensación subjetiva y personal de sentirse mejor cada día.

De semejante forma, Walker (1998) define que la calidad de vida va más allá de la mera condición física e incluye todos los aspectos que están relacionados con vida humana, esto quiere decir que tomas en cuentas las emociones, funciones físicas y aspectos sociales.

Igualmente, Calderón et al. (2008) basados en los descrito por Cabezas (1998), definieron que la calidad de vida profesional se relaciona con la evaluación que realiza el trabajador acerca de las demandas que exige su actividad diaria y la capacidad que percibe para confrontarlas, de forma que su vida laboral logra desarrollarse óptimamente como profesional, personal y familiar. Todo esto, se sintetiza que son aspectos relacionados y se agrupan en diferentes elementos que tienen la capacidad de crear fuentes apropiadas de gratificación y satisfacción durante el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida profesional. La presente investigación concuerda con el investigador Cabezas (1998).

Por lo cual, el concepto que propone la presente investigaciones es: que la calidad de vida profesional es el equilibrio entre las demandas que requiere el trabajo y la capacidad percibida para afrontarlas, de manera que a lo largo de la vida se consiga un desarrollo óptimo en los ámbitos profesionales, familiares y personales, todo ello asociado en generar fuentes adecuadas de gratificación y satisfacción en el quehacer profesional respecto a todas las esferas de la vida se logren positivamente.

2.1.3.2 Teorías explicativas de calidad de vida profesional

La variable calidad de vida laboral se fundamenta básicamente desde dos concepciones teóricas, según los investigadores Elizur y Shye (1990) describen que es una relación con las características del entorno laboral de trabajador y la vivencia subjetiva que percibe, por cuanto su interpretación es psicológica y social, estas perspectivas se diferencian por los objetivos que persigue como persona y profesional.

Así mismo, Elizur y Shye (1990) describen que la primera perspectiva sobre la calidad de vida profesional es a través de manejar su entorno, donde busca mejorar el ambiente de trabajo mejorando las percepciones del trabajador a través del logro de los objetivos de la empresa lo cual requiere una valoración comprometida e integral. Sin embargo, para la calidad de vida laboral en la perspectiva psicológica, esta se interesa más por el trabajador en sí, desarrollando un estudio de aquellos aspectos que conforman los diferentes escenarios laborales en las que llega a realizar su actividad diaria el trabajador. Mientras esta segunda perspectiva teórica destaca la relevancia de aquellos aspectos netamente subjetivos de la vida laboral del trabajador, para cual le asigna un rol más elevado; asimismo, la perspectiva de la calidad del entorno laboral requiere aspectos mencionados sobre las condiciones propias de su puesto de trabajo y de la estructura organizacional de la empresa.

Desde este enfoque, los investigadores Sirgy et al. (2001) describen que la calidad de vida profesional se ha enfocado en garantizar el bienestar integral de los trabajadores por la empresa en lugar de tratar solo aspectos relacionados con el trabajo, para lograr las metas y los objetivos proyectados por la empresa. Se ha demostrado que la seguridad y salud de los trabajadores, así como su satisfacción están relacionados directamente a que las condiciones de la calidad de vida laboral de los trabajadores mejoren en la empresa.

Además, Adhikari et al. (2012) describen que las condiciones saludables en el ámbito laboral garantizan la seguridad en el trabajo, con ellos dan la autonomía y oportunidad de desarrollar la capacidad técnica-especializada y asegura el crecimiento profesional, factores importantes para incrementar la productividad, la efectividad en la empresa y mejorar la percepción de la calidad de vida profesional. Del mismo modo, Havlovic (1991) señaló que al tener resultados positivos en la percepción que tiene el trabajador respecto a la calidad de vida laboral se reducen el absentismo, así también, presentan menor rotación en el puesto de trabajo y aumenta la satisfacción laboral. Similarmente, Herzberg et al. (1959) señaló que las empresas comprenden que los aspectos psicosociales del trabajo son los que impulsan el desempeño del trabajador y así mejora la satisfacción en su puesto de trabajo con un compromiso empresarial.

2.1.3.3 Dimensiones de la calidad de vida profesional

Las dimensiones de calidad de vida profesional, son propuestas por Cabezas (1998) y son cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directo gerencial.

a) Cargas en el trabajo o demandas en el trabajo:

Según Cabezas (1998) señala que esta dimensión está enmarcado a la cantidad de trabajo que tiene el trabajador en su actividad diaria. Asimismo, denota que la calidad de vida profesional se ve alterado en forma negativa como resultado de la sobrecarga de trabajo en su puesto laboral; y así, pone en riesgo la calidad de su trabajo y desempeño laboral por presentar conflictos con sus compañeros de trabajo. Así también, presenta estrés y desorganización de su tiempo para efectuar su labor y con ello pone en riesgo su salud. Sus indicadores son:

- **Estrés**, según Maslach et al. (2001) describen que es la interacción entre el trabajador y su entorno laboral, donde la respuesta del estrés requiere que el trabajador afronte un entorno que excede sus recursos, causando cambios en el estado cotidiano de bienestar y afectando en forma negativa al trabajador.
- **Sobrecarga de trabajo**, según Moncada et al. (2005) señalan que son las exigencias psicológicas y físicas derivadas de la cantidad de trabajo. El trabajador percibe que hay sobre carga de trabajo cuando se tiene más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado para esta actividad o en su jornal diario.
- **Presión en el trabajo**, según Moncada et al. (2005) señalan que constituye la exigencia psicológica referente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo para realizarlo.

b) Motivación intrínseca:

Según Cabezas (1998) señala que esta dimensión está enmarcada en los recursos internos promovidos por la empresa donde el trabajador desenvuelve su creatividad, sabiendo sus funciones y objetivos a desempeñar en su puesto de trabajo. Esto repercutiría a que el trabajador a darle mayor importancia al trabajo, sentirse, identificado, orgulloso y valorado en su propio entorno laboral. Sus indicadores son:

- **Confianza**, según Jiménez (2006) describió que es la esperanza, creencia y fe persistente que el trabajador tiene, referente a otro trabajador o jefe, en que será capaz para actuar de forma correcta en una circunstancia determinada en el ámbito laboral.
- **Eficiencia**, según Cooper y Sawaf (1998) describieron que es cuando el trabajador conduce a obtener resultados positivos en su actividad laboral, siendo la suma de esos resultados positivos y particulares lo que viabiliza el rendimiento del trabajador.
- **Motivación**, según Robbins (2004) describe que es un proceso que explica la orientación, fuerza y constancia del esfuerzo que realiza el trabajador para alcanzar un determinado propósito tanto personal como laboral.
- **Seguridad**, según Lindenfield (1998) describe que es una sensación de confianza total que se tiene en algo o en un entorno laboral específico.

c) Apoyo directo gerencial:

Según Cabezas (1998) señala que esta dimensión está enmarcada en los recursos externos que el trabajador recibe de parte de los directivos de la empresa a su puesto de trabajo. Este recurso empieza desde su reconocimiento a su trabajo, participación y esfuerzo cuando realiza su labor diaria el trabajador. A consecuencia de ello el trabajador tendrá la posibilidad de desarrollar sus capacidades de creatividad, tener autonomía, expresar sus opiniones y que su opinión sea escuchada y si amerita ser aplicada. Sus indicadores son:

- **Autonomía**, según Mazo (2011) describe que es la regulación de la conducta y comportamiento por normas y reglas que surgen del propio trabajador para concluir su labor encomendada.
- **Creatividad**, según Garaigordobil y Pérez (2002) describen que es el potencial que tiene todo trabajador y que se manifiesta en realizaciones novedosas para dar respuesta a un problema específico en el trabajo.
- **Satisfacción en el trabajo**, según Chiang et al. (2007) describieron que son actitudes que el trabajador decide evaluar cuando sus tareas que realizó o las

funciones que cumplió, fueron favorables, tendiendo así una percepción de un trabajo adecuadamente realizado.

- **Sueldo**, según Reyes (2004) describe que es la retribución que percibe el trabajador como contraprestación del servicio realizado en un tiempo pactado.
- **Reconocimiento profesional**, según García (2012) describe que es la valorización pública de trabajador dentro de la empresa.

2.1.3.4 Instrumentos de medición de calidad de vida profesional

Entre los instrumentos empleado para medir la calidad de vida se destaca el cuestionario CVP-35 consta de 35 preguntas, que se responden a las categorías de “**nada**”, “**algo**”, “**bastante**” y “**mucho**”. Donde las categorías de: “**nada**” son las que no cumple con lo mínimo requerido; “**algo**” son las que parcialmente cumple con lo requerido; “**bastante**” son las que cumplen en forma suficiente o cantidad requerida; y “**mucho**” que cumplen con demasiado.

A continuación, se presenta el instrumento utilizado para la medición de calidad de vida profesional, teniendo como indicadores, primero, apoyo directo gerencia, con sus sub indicadores: La posibilidad de expresar lo que necesito y siento; Mi satisfacción con el sueldo recibido; El reconocimiento de mi esfuerzo realizado; La posibilidad de ser ascendido(a); El apoyo de mis adjuntos o jefes; El apoyo de mis compañeros(as); La recepción de la información de los resultados de su trabajo; La institución donde trabajo, ya que trata de mejorar la calidad de vida de su puesto; La autonomía o libertad de decisión que tengo; La variedad en mi trabajo; La posibilidad de ser creativo (a); y la posibilidad de ser escuchado(a), cuando realizo alguna propuesta. Segundo, Carga en el trabajo, con sus sub indicadores: Cantidad de trabajo que tiene; Prisa y agobios por la falta de tiempo para realizar mi trabajo; Presión que recibo para realizar la cantidad de trabajo que realizo; Presión que recibo para preservar la calidad de mi trabajo; Los conflictos que tengo con mis compañeros; La falta tiempo para realizar mi vida personal; La incomodidad física en el trabajo; La carga de responsabilidad; Las interrupciones molestas; El estrés que tengo (esfuerzo emocional); y mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud. Finalmente, motivación intrínseca, con sus sub indicadores: El tipo de trabajo que desempeño; La motivación que experimento o las ganas de esforzarme; La exigencia de capacitación para realizar mi trabajo; El apoyo de mi familia; Mis ganas de ser creativo(a); La capacitación

que tengo para hacer mi trabajo actual; Mi trabajo, porque es importante para la vida de otras personas; Mi trabajo, ya que me siento orgulloso (a) en él; Lo que tengo que hacer y que ello está claro; y el apoyo que recibo de mi equipo.

2.2. Marco normativo

2.2.1 Norma ISO 45001, publicada en el año 2018

La norma ISO 45001, publicada en el año 2018, es sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo voluntaria, asimismo, es la primera norma perteneciente a la organización de estandarización internacional que trata este tema directamente, ya que antes estaba siendo administrada por la norma OHSAS 18001, vale destacar que presenta la misma estructura de las normas ISO 9001:2015 sistemas de gestión de calidad e ISO 14001:2015 sistemas de gestión ambiental, por lo tanto la utilización de esta norma permite a las empresas interesadas establecer e implementar y mantener un sistema integrado o solamente un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Asimismo, la norma internacional ISO, traducción oficial, en el año 2018, describe que los objetivos de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo es proporcionar un marco de referencia para que se pueda gestionar los riesgos y asimismo las oportunidades de mejora continua. El objetivo principal es prevenir accidentes o enfermedades ocupacional en el lugar de trabajo proporcionando para ello un ambiente seguro y saludable, tomando todas las medidas preventivas y de protección necesarias para el desarrollo eficiente de las actividades en el trabajo. También denota la norma que cuando la empresa aplica las medidas señaladas en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo se ven resultados positivos mejorando el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo, logrando que el sistema de gestión pueda ser eficiente y eficaz cuando la empresa realiza acciones preventivas en forma temprana y tener un mejor desempeño de la seguridad y salud en el trabajo, con ello, la empresa puede cumplir los requisitos legales vigentes y otros requisitos sectoriales.

Aunque la norma no referencia ningún requerimiento legal, es importante que cada país identifique cual es la reglamentación vigente a cumplir, existen 37 definiciones entre las cuales se destacan política de seguridad y salud en el trabajo, desempeño, objetivos, riesgos asociados e información documentada.

Así también, la norma internacional ISO, traducción oficial, del año 2018, describe que los factores de éxito de la implementación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo son: el liderazgo, el compromiso y la participación a todo nivel de la empresa, teniendo en consideración que es una decisión estratégica y operacional la implementación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para una empresa. Para lograr los resultados previstos en la implementación y mantenimiento de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo dependerán de varios factores como son: El liderazgo, el compromiso de la alta dirección; Una cultura organizacional que apoye los resultados; Una buena comunicación en todos los niveles; Una participación constante de los trabajadores; recursos necesarios; Políticas compatibles con los objetivos; Procesos eficaces para tener un IPERC (identificar peligros, evaluar riesgos y tener sus controles); Contar con una evaluación, seguimiento y mejora continua del sistema; Los objetivos deben estar alineados a la política de seguridad y salud en el trabajo; y Deberá cumplirse con los requisitos legales aplicables a la empresa.

De igual modo, para asegurar el éxito del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo dependerá del nivel de detalle que se tenga diseñados los procesos, la complejidad de los subsistemas, la existencia de documentación generada y de los recursos para asegurar que el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo tenga el éxito esperado. Asimismo, estos factores que asegurarán el éxito del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo deben ser identificados, como son: Los requisitos legales nacionales o sectoriales, tamaño de la empresa, la ubicación geográfica, número de trabajadores etc., todos estos están enmarcados en el contexto de la empresa, de la misma forma, el alcance del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; y los riesgos presentes en las actividades rutinarias que realiza la empresa.

Con respecto a la comprensión de las necesidades y las expectativas de los trabajadores y las partes interesadas pueden tenerse en cuenta a los clientes, usuarios, proveedores, contratistas, y competidores. El liderazgo es fundamental para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo funcione adecuadamente, por ello la alta dirección deberá liderarlo asumiendo una responsabilidad de que sea eficaz bajo la consigna de conseguir de los resultados esperados y dejar visible su participación ante toda la parte interesada en la política de seguridad en el trabajo.

2.2.2 Ciclo planificar – hacer – verificar – actuar (PHVA)

La norma internacional ISO, traducción oficial, en el año 2018, describe que la herramienta en la que se soporta el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, están en los conceptos del ciclo de planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA) los cuales ayudan a garantizar la mejora continua de los procesos de una empresa, los mismo que requieren de liderazgo, compromiso y participación de todos los trabajadores a todo nivel.

El ciclo PHVA es una herramienta de mejora continua utilizado por las empresas, por su dinamismo puede ser aplicado en todos los procesos de una empresa y su simplicidad que aporte en la realización de actividades en forma organizada y eficaz. Los pasos del ciclo PHVA puede: Planificar: en esta etapa se establece los objetivos, programas y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política de la seguridad y salud en el trabajo de la empresa. Hacer: Es ejecutar e implementar los procesos según lo planificado. Verificar: En esta etapa se comprueba o se realiza el seguimiento y la medición de las actividades y los procesos respecto a la política de la seguridad y salud en el trabajo asimismo como también de los objetivos, e informar sobre los resultados obtenido durante el periodo analizado. Actuar: Mediante este paso se realiza la toma de acciones para mejorar el desempeño del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en forma continua y obtener resultados favorables y previsibles.

2.3 Marco conceptual

- **Seguridad y salud en el trabajo**

Es la disciplina que tiene elementos interrelacionados o interactivos enmarcada en la prevención de los riesgos laborales, desarrollando actividades necesarias para evitar lesiones y enfermedades ocupacionales mitigando riesgos asociados a las actividades laborales diarias. Así también, es considerado un derecho fundamental que tiene el trabajador. Su objetivo básico y elemental es prevenir lesiones, enfermedades ocupacionales y tener una mejor calidad de vida profesional.

- **Psicología ocupacional**

Es una ciencia que promueve y protege la salud mental de los trabajadores que se encuentran expuestos a diferentes factores psicosociales y que pueden alterar su normal desempeño laboral en las tareas encomendadas. Su objetivo base es que el

trabajador aumente su eficiencia ante la seguridad y salud en el trabajo y mejore la percepción de calidad de vida.

- **Salud ocupacional**

Es la actividad multidisciplinaria que promueve, mantiene y controla el bienestar físico, mental, psicológica y social de los trabajadores en una empresa. Por esta razón esta disciplina previene todo daño a la salud causado por los diferentes riesgos y condiciones de trabajo a los que se expone, adecuando el trabajo que realiza a sus aptitudes y capacidades.

- **Ciclo PHVA o de mejora continua**

Es una herramienta de mejora continua utilizado por las empresas, por su dinamismo puede ser aplicado en todos los procesos de una empresa y su simplicidad que aporte en la realización de actividades en forma organizada y eficaz. Cuenta con 4 etapas que ayudan a organizar la empresa que son: planificar, hacer, verificar y actuar.

- **Ergonomía ocupacional**

Es un conjunto de conocimientos multidisciplinarios que busca optimizar la interacción entre el trabajador, máquina y ambiente laboral, los cuales se adaptan a las capacidades, condiciones físicas y mentales del trabajador, con el fin de minimizar efectos negativos, optimizando el rendimiento laboral, mejorar la percepción de la calidad de vida profesional y la seguridad del trabajador.

- **La evaluación inicial de riesgos**

Es una actividad multidisciplinaria preventiva de evaluación de riesgos presentes en el desenvolvimiento de sus actividades del trabajador. Se debe realizarse cuando se efectúe cambios en los puestos de trabajo en la empresa para analizar los riesgos a los que se expone el trabajador cuando realiza su actividad rutinaria que podrían afectar a la seguridad y salud.

- **Calidad de vida profesional**

Es la percepción que tiene el trabajador hacia su actividad reflejada en un sentimiento de felicidad o tristeza que experimenta en forma individual o colectiva. Esta

percepción está enmarcada en su entorno laboral donde se desempeña, el mismo que puede ser congruente entre sus objetivos propuestos, metas y la realidad obtenida por la realización de su actividad diaria. Este sentimiento tiene un criterio de valoración y optimización ante la perspectiva de satisfacción o insatisfacción para cubrir sus necesidades básicas tanto personales como profesionales.

- **Carga de trabajo**

Es la percepción que tiene el trabajador ante la cantidad de trabajo de requerimientos psicofísicos que realizara durante su actividad diaria. Esta percepción el trabajador lo asocia a los esfuerzos, posturas, movimientos repetitivos, tiempo disponible y la cantidad y calidad de información requerida. Esta asociación que realiza el trabajador en cuanto percibe que no puede y que las obligaciones y responsabilidades se escapan de su control, el nivel de estrés se eleva y con ello, genera alteraciones en la salud del trabajador.

- **Motivación intrínseca**

Es la satisfacción del trabajador cuando realiza una actividad que aporta a los logros de la empresa. Esta motivación es generada al interior del trabajador que vincula al tipo de actividad que se realiza con la satisfacción y deseos no materiales o económicos. Solo quiere decir que los premios, recompensas o gratificaciones externas no son suficientes para mantener a un trabajador motivado, con ello el trabajador se siente autónomo, competente y mejora su autoestima personal.

- **Apoyo directo gerencial:**

Es la percepción que tiene el trabajador ante al soporte emocional y los recursos externos que el trabajador recibe de parte de las jefaturas y gerencias en su puesto de trabajo. A partir de ello el trabajador tendrá la posibilidad de desarrollar su creatividad, expresar sus opiniones, tener autonomía, que su opinión sea escuchada y aplicada.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

a) **Por el tipo de diseño**: Esta investigación es cuasi experimental, la cual nos permitió determinar la aplicación de la norma ISO 45001 que inciden sobre en la calidad de vida profesional.

b) **Por su finalidad**: esta investigación es aplicada.

c) **Por su alcance**: Es temporal. Esta investigación es longitudinal prospectiva de tendencia, del año 2018 al 2022.

d) **Por profundidad**: Es una investigación explicativa.

3.2 Población y muestra

Población

- **Dimensión temporal:**

2018 al 2022

- **Dimensión espacial:**

El universo poblacional de este trabajo de investigación estuvo conformado por todos los servicios que realiza la empresa Corporación WRT SAC, distrito de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.

- **Unidad de observación:**

- **Características:**

- Trabajadores de empresas, ingenieros operaciones, ingenieros de seguridad, jefes de operaciones y gerente.
- Personal contratado temporalmente por motivo del proyecto
- Que sean mayores de 18 años hasta 50 años
- Haber trabajado mínimo 1 año en la empresa.

- **Tamaño:**

- Estuvo compuesta por 20 trabajadores

Muestra

Tipo de muestreo a criterio del investigador, de acuerdo a los criterios de inclusión, la muestra estuvo compuesta por 20 trabajadores que laboran directamente en forma permanente o contratada temporalmente por motivos de proyecto minero.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variable

3.3.1.1 Variable independiente:

Cargas de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo gerencial.

X1. **Cargas de trabajo:** Percepción que el profesional tiene de las solicitudes y exigencias del puesto de trabajo.

X2. **Motivación intrínseca:** El profesional tendrá la motivación debida a factores internos.

X3. **Apoyo directo gerencial:** El profesional tendrá soporte emocional y los recursos externos que el trabajador recibe de parte de las jefaturas.

3.3.1.2 Variable dependiente:

Calidad de vida profesional

Es la percepción que tiene el trabajador hacia su actividad reflejada en un sentimiento de felicidad o tristeza que experimenta en forma individual o colectiva.

3.4 Instrumentos

Las técnicas empleadas en el siguiente trabajo de investigación son:

a) **Técnica de entrevistas:**

- **Instrumento guía de entrevista:**

Cuyo objetivo fue recoger la percepción de los trabajadores sobre la satisfacción en la implementación del ISO 45001 y la calidad de vida profesión en la empresa. Para ello, el encuestador estuvo abalado por una carta institucional que lo presento y donde señaló explícitamente los fines de la entrevista, afirmando que fue de carácter reservado. Se concertaron una cita previamente donde el entrevistado realizo dicha entrevista. El entrevistador estuvo capacitado para ir sorteando las dificultades de dicha entrevista, como también tuvo las cualidades de capacidad de comunicación y capacidad de ser imparcial ante las preguntas y de colocarse en el lugar del entrevistado.

b) Técnica de encuesta:

- Instrumento de cuestionario:

Cuyo objetivo fue conocer la percepción de los trabajadores sobre la satisfacción en la implementación del ISO 45001 y la calidad de vida profesión en la empresa respecto a la carga laboral, la motivación y el apoyo gerencial. Para recoger esta información, y poder cuantificar, universalizar y estandarizar el procedimiento de la entrevista se utilizó el cuestionario “CVP.35”.

c) Técnica de observación directa:

- Instrumento de guía de observación:

Cuyo objetivo fue de recopilar la información que demuestre la eficiente aplicación de la norma ISO 45001 y que determine la satisfacción de la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, tuvo el fin de recopilar la información que demuestre que la observación es un elemento fundamental en el proceso de la investigación, para obtener el mayor número de datos, para lo cual se usará sistemáticamente los sentidos en búsqueda de los datos que serán necesarios para resolver el impacto de la norma ISO 45001 en relación de la calidad de vida profesional.

3.5 Procedimientos

a) Fase 1: Actividades en gabinete, antes de ir al campo

- Búsqueda información secundaria actualizada y vigente:

Se buscó a través de medios virtuales o físicos de información secundaria, la información que dio respuesta a las preguntas formuladas en la presente investigación.

- Adquisición de información secundaria

Se adquirió información secundaria de instituciones y autores confiables que apoyaron en enriquecer la presente investigación.

- Revisión de la información secundaria

Se revisó y analizó la información secundaria recopilada, ampliando los conceptos anteriormente obtenidos y se verificó la actualización de las teorías relacionadas al trabajo de investigación.

- Selección de la teoría a seguir

En función de la información revisada, se seleccionó la teoría a seguir para el proyecto de investigación, tomando un enfoque como investigadores sobre el problema identificado, se seleccionó los conocimientos que estén más acorde a la presente investigación que se realizó.

- Determinación de los instrumentos para la recolección de datos

La presente investigación se encauzo en demostrar la influencia de la aplicación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional, para lo cual se determino los tipos de instrumentos de recolección de datos que fue utilizado para demostrar la hipótesis.

- Diseño de los instrumentos de recolección de datos

Se utilizó cuestionarios de articulos científicos ya aprobadas, para esta investigación se utilizó el cuestionario CVP-35 para medir la implicación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida profesional.

- Coordinación con el responsable del proyecto para tener apertura y horarios para aplicar los instrumentos de recolección de información.

Antes de iniciar la visita a campo, se coordinó con el responsable de la empresa, él mismo que brindo las facilidades de apertura y horarios donde se aplicó los instrumentos propuestos, estas coordinaciones se realizaron a traves de correo electronico, cartas y llamadas telefonicas.

- Planificación para realizar salidas a campo

Se elaboró y cumplió con el cronograma de visita a campo, donde se establecio de manera especifica los horarios para realizar la encuestas y la observación en campo.

b) Fase II: Actividades en campo:

- Ingreso al proyecto

Se ingresó al área de trabajo de la empresa respetando los protocolos de entrada, realizando las charlas de seguridad y permiso de trabajo.

- Aplicación de los instrumentos para recolección de datos

Durante la visita al proyecto se aplicó los instrumentos diseñados de acuerdo a lo siguiente:

- Encuestas: Se solicito un horario diferenciado para el personal que forma parte de la muestra, donde participaron en completar el cuestionario.
- Observación directa: con el uso de las listas de verificación y guía de observación se realizo la recopilación de datos de observación en campo. Se comenzó verificando el comportamiento en campo del personal ante la aplicación de ISO 45001.

- Verificación de la información recolectada para asegurar fiabilidad

Durante la visita al proyecto y luego de cada aplicación de los instrumentos se efectuaba el cotejó y verificación de los datos recopilados, para asegurar que se cuente con la información pertinente.

- Salida del proyecto

Después de la visita en campo se realizó el retorno a las oficinas para continuar con el procesamiento de los datos recopilados.

c) Fase III: Actividades en gabinete, después de ir al campo:

- Procesamiento de los datos recopilados en campo

Los datos recopilados en los instrumentos aplicados, fueron registrados en hojas de cálculo Excel, asimismo, en base a las guías de observación se verificó a que intervalo correspondió el resultado.

- Probar la hipótesis

En base a los resultados obtenidos se determinó si se cumple con la hipótesis planteada.

- Redacción del informe final

Se procedió con la elaboración del informe final donde se plasmaron los resultados obtenidos y la demostración de las hipótesis planteadas.

3.6 Análisis de datos

Se utilizó el Proceso computarizado SPSS (Paquete estadístico para las ciencias sociales), para el procesamiento y análisis de datos donde se efectuó mediante el uso de herramientas estadísticas y con el apoyo del computador se utilizó el software estadístico SPSS versión 21.

El método de análisis de datos que se empleó en esta investigación fue mediante el uso del software Microsoft office 2017, donde se redactó la información documentada del análisis situacional, asimismo se creó, analizó e interpretó los datos obtenidos en los formatos de recolección de datos, mediante tablas, porcentajes y gráficos.

3.7 Consideraciones éticas

La investigación se realizó respetando las normas de redacción brindadas por la universidad, cabe destacar que el contenido de la presente investigación no es copia ni plagio de otros autores.

Los datos obtenidos fueron utilizados con fines netamente académicos y de investigación y no teniendo otros interés o fines maliciosos de desprestigiar a la empresa. La información recolectada contribuyó a un análisis positivo en beneficio de los trabajadores y de la empresa mejorando la percepción de la calidad de vida profesional y el incremento de la seguridad y salud en el trabajo, de igual modo, tuvo las siguientes consideraciones éticas:

- Respetando el medio ambiente minimizando la generación de residuos comunes y en todo momento racionalizando el uso indiscriminado de recursos natural y energéticos procurando mantener los lineamientos señalados por las autoridades locales y nacionales.
- Asumiendo responsabilidades para promover la prevención sostenible del medio ambiente y el ecosistema.
- Previniendo la conservación de los ecosistemas y minimizando los efectos del calentamiento global.
- Respetando el secreto profesional para mantener la información recibida por la empresa y los trabajadores y no revelar, por ningún motivo, en beneficio propio o de terceros, los datos recolectados para la presente investigación.
- Respetando y cumpliendo todas las normas que tenga la organización para su personal y el contrato que regula la relación de laboral del profesional.

IV. RESULTADOS

4.1 Características de la unidad de observación

Corporación WRT SAC es una empresa que se encuentra vinculada al sector de minero desde mayo del 2005 en el Perú, las funciones que desempeña esta empresa son de servicios de mantenimiento y servicios generales a la empresa mineras, cementeras e industriales, la empresa tiene bajo su dependencia un número de 20 trabajadores profesionales contratados entre nacionales e internacionales. Corporación WRT SAC tiene sus actividades en distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.

La empresa Corporación WRT SAC realiza y desarrolla diversos trabajos de ingeniería, diseño, fabricación de estructuras, montaje, ampliación de plantas industriales y mantenimiento de equipos de proceso industrial, con el propósito de satisfacer las expectativas y las necesidades de sus clientes del rubro minero, cementero e industrial, afianzando su compromiso con el medio donde realiza sus labores y con las personas que laboran dentro de su organización.

Corporación WRT SAC tiene los siguientes objetivos:

- Establecer los objetivos generales y funciones específicas de las dependencias que integran la estructura organizacional de Corporación WRT SAC.
- Proporcionar información a cada una de las dependencias de la empresa sobre la organización de Corporación WRT SAC para una adecuada coordinación y desempeño de sus funciones.

La finalidad de Corporación WRT SAC es una organización proveedora de servicios metal mecánico-eléctrico y otras conexas que solucionan con efectividad las necesidades de los negocios de inmediato y para el futuro.

Teniendo como misión, que la Corporación WRT SAC es una organización proveedora de servicios metal mecánico, eléctrico y otras conexas que solucionan con efectividad los requerimientos de los clientes al que se presta servicio.

Como visión es posesionarse como la primera empresa en brindar soluciones integrales desarrollando ingeniería y ejecutando proyectos industriales, con la innovación y calidad como características principales de los productos y servicios que brinda.

Asimismo, es una empresa de servicios competitiva, con un sistema de gestión integrada aplicada al 100% en todas las actividades.

La base de las actividades de la empresa son los valores: Compromiso, integridad y responsabilidad; la cual brinda a los trabajadores un ambiente de trabajo en el que puedan desarrollarse, un servicio de excelencia para los clientes, valor agregado para los accionistas y un espíritu de participación compartida con nuestra comunidad.

Corporación WRT SAC cuenta con valores culturales universales como:

- **Compromiso**, donde la Corporación WRT SAC está comprometido con la necesidad de los clientes y brindarles un servicio de calidad. Está comprometida con los colaboradores a mantener una política de mejora continua en la organización. Comprometida en dar a los trabajadores un trato justo y alturado. Proveer liderazgo centrado en principios, poniendo en práctica nuestros valores en la comunidad.
- **Integridad**, donde la Corporación WRT SAC cumple con la palabra de garantía dada a los clientes. Cumple con ser veraces en la información que da a los clientes y colaboradores. Dar a los accionistas información detallada y con exactitud. Suministrar a los clientes productos tecnológicamente superiores y de costo eficiente. Producir una utilidad valorable sobre inversión para los accionistas. Proveer conocimiento, experiencia y tolerancia como aportes para fortalecer a la comunidad.
- **Responsabilidad**, donde la Corporación WRT SAC identifica las expectativas de los clientes con fe y lealtad y así realiza sus deberes justo a tiempo. Convive en sociedad y equidad con todos los trabajadores y sus ideas. Cumple con ética, lo prometido a los accionistas.

Corporación WRT SAC tiene como filosofía que el esfuerzo, seguridad, calidad y disciplina es el factor del éxito de la empresa. Es una empresa que se esfuerza diariamente aplicando el mejoramiento continuo, para dar a los clientes lo mejor de la empresa a fin de brindarle una buena y cordial atención y así acaparar todas sus necesidades dentro del rubro en el cual se desarrolla. Está dispuesta a emplear todo el potencial, conocimiento y calidad humana para cumplir los objetivos de la empresa.

4.2 Impacto de la implementación de la norma ISO 45001 en la calidad de vida

4.2.1 Datos estadísticos

A continuación, se detalla las tablas con los resultados obtenidos luego de la implementación del ISO 45001 aplicando el cuestionario CVP-35.

Dimensión: Carga laboral

La dimensión de la carga laboral está enmarcada en un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador durante su jornada laboral por la actividad realizada dentro de la empresa de servicios mineros, donde en las tablas N°1 y 2 (enero y diciembre 2019 respectivamente) se muestra los resultados obtenidos que están referido a la percepción que tiene los trabajadores a la variable Carga laboral.

En la tabla N°2, se observa un cambio importante en la percepción de los trabajadores antes de la Implementación del ISO 45001 consideraban que la carga laboral es excesiva (bastante y mucho) con un 70 a un 90%, a enero del 2019 (tabla N°1), luego del proceso de la implementación esta percepción tuvo una nueva percepción contraria a la de enero 2019, donde muestra con un 75 a 95 % (nada y algo) a diciembre del año 2019 (tabla N°2), con lo que refleja que luego de la implementación el personal involucrado cambio su percepción respecto a la carga laboral que está desarrollando en su actividades rutinarias dentro de la empresa, luego de la implementación de la ISO 45001.

Así mismo, en el indicador de carga laboral se agrupo en 3 grupos en las preguntas: “cantidad, presión, prisa y carga”, “conflicto e incomodidad” y “estrés” (ver tablas N°1 y 2), para el primer grupo se tuvo las siguientes preguntas: “*Cantidad de trabajo que tengo*”, “*Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo*”, “*Presión que recibo para mi trabajo mantener la calidad*”, “*Prisas y agobios para hacer mi trabajo por falta de tiempo*” y “*Carga de responsabilidad*” donde los encuestados detallan su percepción a enero del 2019 ante la carga laboral de la cantidad, presión, prisa y carga en desarrollar sus actividades son excesivas con un 85 a 90% (bastante y mucho) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados han bajaron en un 80 a 95% (nada y algo), con ello los encuestados perciben que sus prisa y agobios o presión ha disminuido muy significativamente luego dela implementación del ISO 45001.

En el segundo grupo se tuvo las siguiente preguntas “*Conflictos con otras personas de mi trabajo*”, “*Incomodidad física en el trabajo*”, “*Interrupciones molestas*” donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la carga laboral de los conflictos, incomodidad e interrupciones en desarrollar sus actividades son excesivas con un 70 a 85% (bastante y mucho) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados han bajaron en un 75 a 90% (nada y algo), con ello los encuestados perciben que sus conflictos, incomodidad e interrupciones ha disminuido muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

En el tercer grupo se tuvo las siguiente pregunta “*Estrés (esfuerzo emocional)*”, donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la carga laboral estrés en desarrollar sus actividades son excesivas con un 70% (bastante y mucho) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados han bajaron en un 90% (nada y algo), con ello los encuestados perciben que su estrés (esfuerzo emocional) ha disminuido muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Tabla 1

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de carga laboral a enero del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
1	Cantidad de trabajo que tengo	0	10	50	40
2	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo	5	5	50	40
3	Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo	5	10	60	25
4	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	0	15	65	20
5	Carga de responsabilidad	5	10	55	30
6	Conflictos con otras personas de mi trabajo	5	20	60	15
7	Incomodidad física en el trabajo	5	15	60	20
8	Interrupciones molestas	5	15	45	35
9	Estrés (esfuerzo emocional)	15	15	65	5

Nota. Fuente: El autor.

Tabla 2

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de carga laboral a diciembre del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
1	Cantidad de trabajo que tengo	15	65	15	5
2	Presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo	20	70	5	5
3	Presión que recibo para mantener la calidad de mi trabajo	40	45	10	5
4	Prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	55	40	5	0
5	Carga de responsabilidad	20	65	10	5
6	Conflictos con otras personas de mi trabajo	35	50	10	5
7	Incomodidad física en el trabajo	25	50	15	10
8	Interrupciones molestas	15	75	10	0
9	Estrés (esfuerzo emocional)	15	75	5	5

Nota. Fuente: El autor.

Dimensión: Motivación intrínseca.

Para la dimensión de la motivación intrínseca la empresa reconoce que juegan un papel fundamental en la empresa global y actual, con lo que la motivación se trabaja para conseguir que el ambiente de la empresa sea el idóneo para conseguir los objetivos marcados y sea importante para la gestión del personal. Asimismo, se podrá considerar como el empuje que lleva al trabajador a hacer las cosas porque le agrada o le gusta y porque le complace hacerla, por lo tanto, en las tablas N°3 y 4 (enero y diciembre del 2019 respectivamente) se muestra los resultados obtenidos que están referido a la percepción que tiene los trabajadores a la variable Motivación intrínseca.

Se observa un cambio importante en la percepción de los trabajadores antes de la implementación del ISO 45001 consideraban que la motivación es excesiva baja (nada y algo) con un 85 a un 95%, a enero del 2019 (tabla N°3), luego del proceso de la implementación esta percepción tuvo una nueva percepción contraria a la de enero 2019,

donde muestra con un 75 a 85 % (bastante y mucho) a diciembre del año 2019 (tabla N°4), con lo que refleja que luego de la implementación el personal involucrado cambio su percepción respecto a la motivación que está desarrollando en su actividades rutinarias dentro de la empresa, luego de la implementación de la ISO 45001.

Así mismo, en el indicador de motivación intrínseca se agrupo en 4 grupos en las preguntas: “esforzarse e importancia”, “Ganas y orgullo”, “ Capacidad y entendimiento” y “Apoyo” (ver tablas N°3 y 4), para el primer grupo se tuvo las siguientes preguntas: “Motivación(ganas de esforzarme)”, “Mi trabajo es importante para la vida de otras personas” donde los encuestados detallan su percepción a enero del 2019 ante la motivación intrínseca de ganas de esforzarse e importancia para la vida en desarrollar sus actividades son excesivas bajas con un 85 a 90% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha incrementado en un 80 a 85% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que sus ganas de esforzarse e importancia para la vida en su motivación en realizar su trabajo ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Tabla 3

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de la motivación intrínseca a enero del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
10	Motivación (ganas de esforzarse)	45	40	10	5
11	Mi Trabajo es importante para la vida de otras personas	50	40	5	5
12	Ganas de ser creativo	50	35	10	5
13	Me siento orgulloso de mi trabajo	55	35	0	10
14	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	60	30	0	10
15	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	50	35	5	10
16	Lo que tengo que hacer queda claro	55	35	0	10
17	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidades directivas)	45	40	10	5
18	Apoyo de mi familia	60	30	0	10

Nota. Fuente: El autor

En el segundo grupo se tuvo las siguiente preguntas “*Ganas de ser creativo*”, “*Me siento orgulloso de mi trabajo*” donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la motivación intrínseca de la ser creativo y estar orgulloso ante sus actividades son excesivas con un 85% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha cambiado en un 75 a 80% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que las ganas de ser creativo y sentirse orgulloso ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

En el tercer grupo se tuvo las siguiente preguntas “*Capacitación necesaria para hacer mi trabajo*”, “*Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual*” y “*Lo que tengo que hacer queda claro*” donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la motivación intrínseca de la capacitación y conocer su trabajo ante sus actividades son excesivas con un 85 a 90% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados han cambiado en un 80 a 90% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que la capacitación y conocer su trabajo ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Tabla 4

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de la motivación intrínseca a diciembre del 2019

Nº	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
10	Motivación (ganas de esforzarse)	5	10	55	30
11	Mi Trabajo es importante para la vida de otras personas	5	15	60	20
12	Ganas de ser creativo	5	20	55	20
13	Me siento orgulloso de mi trabajo	0	10	75	15
14	Capacitación necesaria para hacer mi trabajo	10	10	60	20
15	Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	5	10	70	15
16	Lo que tengo que hacer queda claro	5	5	75	15
17	Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidades directivas)	5	10	60	25
18	Apoyo de mi familia	5	10	70	15

Nota. Fuente: El autor

En el cuarto grupo se tuvo las siguiente preguntas “*Apoyo de los compañeros (si tiene responsabilidad directivas)*” y “*Apoyo de mi familia*” donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la motivación intrínseca del apoyo de compañeros y familia ante sus actividades son excesivas con un 85 a 90% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados han cambiado en un 85% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que el apoyo de compañeros y familia para su trabajo ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Dimensión: Apoyo directo gerencial

El apoyo directo gerencial se denomina a los recursos externos que el trabajador recibe de parte de las jefaturas y gerencias en su puesto de trabajo, empieza desde su participación, el reconocimiento a su trabajo y esfuerzo. A partir de ello el trabajador tendrá la posibilidad de desarrollar su creatividad, expresar sus opiniones, tener autonomía, que su opinión sea escuchada y aplicada, descrito por Cabezas (1998). Con ello en las tablas N° 5 y 6 (enero y diciembre del 2019 respectivamente) se muestra los resultados obtenidos que están referido a la percepción que tiene los trabajadores a la variable apoyo directo gerencial.

Se observa un cambio importante en la percepción de los trabajadores antes de la implementación del ISO 45001 consideraban que el apoyo directo gerencial es excesiva baja (nada y algo) con un 70 a un 95%, en promedio, a enero del 2019, luego del proceso de la implementación esta percepción tuvo una nueva percepción contraria a la de enero 2019, donde muestra con un 60 a 90 % (bastante y mucho) a diciembre del año 2019, con lo que refleja que luego de la implementación el personal involucrado cambio su percepción respecto al apoyo directo gerencial que está desarrollando en su actividades rutinarias dentro de la empresa, luego de la implementación de la ISO 45001.

Así mismo, en el indicador de apoyo directo gerencial se agrupo en 2 grupos en las preguntas: “Satisfacción, reconocimiento y variedad de trabajo” y “Apoyo de compañeros” (ver tablas N°5 y 6), para el primer grupo se tuvo las siguientes preguntas: “*Satisfacción con el tipo de trabajo*”, “*Satisfacción con el sueldo*”, “*Posibilidad de promoción*”, “*Posibilidad de promoción*”, “*Reconocimiento de mi esfuerzo*”, “*Apoyo de mis jefes*”, “*Posibilidad de ser creativo*”, “*Recibo información de los resultados de mi trabajo*”, “*Posibilidad de expresar lo que necesito y pienso*”, “*Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi*

puesto”, “Tengo autonomía y/o libertad de decisión”, “Variedad en mi trabajo” donde los encuestados detallan su percepción a enero del 2019 ante la motivación intrínseca de satisfacción, reconocimiento y variedad de trabajo y apoyo de compañeros en desarrollar sus actividades son excesivas bajas con un 80 a 90% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha incrementado en un 60 a 90% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que sus ganas de satisfacción, reconocimiento, variedad de trabajo y apoyo de compañeros en su motivación en realizar su trabajo ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Tabla 5

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de apoyo directo gerencia a enero del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
19	Satisfacción en el tipo de trabajo	45	40	5	10
20	Satisfacción con el sueldo	50	40	0	10
21	Posibilidad de promoción	40	40	15	5
22	Reconocimiento de mi esfuerzo	55	30	10	5
23	Apoyo de mis jefes	55	30	10	5
24	Posibilidad de ser creativo	55	50	5	10
25	Recibo información de los resultados de mi trabajo	35	55	5	5
26	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	60	30	0	10
27	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	60	25	5	10
28	Tengo autonomía o libertad de decisión	40	40	15	5
29	Variedad en mi trabajo	55	35	5	5
30	Apoyo de mis compañeros	60	30	0	10

Nota. Fuente: El autor

En el segundo grupo se tuvo la siguiente pregunta “Apoyo de mis compañeros”, donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la Motivación Intrínseca del apoyo de sus compañeros ante sus actividades son excesivas con un 90% (nada y algo)

pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha cambiado en un 70% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que el apoyo de sus compañeros es muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

Tabla 6

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de apoyo directo gerencia a diciembre del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
19	Satisfacción en el tipo de trabajo	5	35	55	5
20	Satisfacción con el sueldo	0	25	75	0
21	Posibilidad de promoción	5	35	55	5
22	Reconocimiento de mi esfuerzo	5	30	60	5
23	Apoyo de mis jefes	5	5	75	15
24	Posibilidad de ser creativo	0	35	55	10
25	Recibo información de los resultados de mi trabajo	5	35	55	5
26	Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito	5	35	50	10
27	Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	5	30	60	5
28	Tengo autonomía o libertad de decisión	0	35	60	5
29	Variedad en mi trabajo	0	30	65	5
30	Apoyo de mis compañeros	0	30	70	0

Nota. Fuente: El autor

Características de la calidad de vida profesional

Entendiendo la calidad de vida desde la percepción que tiene los trabajadores el estado bienestar en que desempeñan sus funciones; con ello en las tablas N°7 y 8 (enero a diciembre del 2019 respectivamente) se muestra los resultados obtenidos que están referido a la variable de calidad de vida profesional.

Se observa un cambio importante en la percepción de los trabajadores antes de la Implementación del ISO 45001 los trabajadores (90%) consideraban que su la calidad de

vida profesional en el trabajo no se percibía, lo que se agravaba con la poca o casi capacidad de desconexión de los problemas de la empresa en un 90% consideran que se llevan problemas del trabajo hacia la casa.

Tabla 7

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de calidad de vida a enero del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
31	Capacidad de desconexión al final de la jornada (Desconecto)	40	45	5	10
32	Desconecto al acabar la jornada laboral	40	45	5	10
33	Calidad de vida de mi trabajo	45	40	10	5
34	Falta de tiempo para mi vida personal	0	5	75	20
35	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	5	5	60	30

Nota. Fuente: El autor

Después de la implementación la percepción mejoro el 85% sostenían que era muy buena y la capacidad para dejar los problemas en el trabajo había mejorado sustantivamente, asimismo, el 20% no logran este objetivo como trabajador.

Tabla 8

Resultados obtenidos estadísticos de las variables de calidad de vida a diciembre del 2019

N°	Preguntas	Nada %	Algo %	Bastante %	Mucho %
31	Capacidad de desconexión al final de la jornada (Desconecto)	5	15	55	25
32	Desconecto al acabar la jornada laboral	5	10	60	25
33	Calidad de vida de mi trabajo	5	10	60	25
34	Falta de tiempo para mi vida personal	10	75	5	10
35	Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud	15	45	25	15

Nota. Fuente: El autor

Dicho lo anterior, en variable de calidad de vida profesional se agrupo en 2 grupos en las preguntas: “*Capacidad de desconexión y calidad de vida en el trabajo*” y “*falta de tiempo y consecuencias negativas a la salud*” (ver tablas N°7 y 8), para el primer grupo se tuvo las siguientes preguntas: “*Capacidad de desconexión al final de la jornada (Desconecto)*”, “*Desconecto al acabar la jornada laboral*”, “*Calidad de vida de mi trabajo*”, donde los encuestados detallan su percepción a enero del 2019 ante la calidad de vida por la desconexión al final la jornada laboral son excesivas bajas con un 95% (nada y algo) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha incrementado en un 80 a 85% (bastante y mucho), con ello los encuestados perciben que la capacidad de desconexión al final de la jornada laboral ha aumentado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

En el segundo grupo se tuvo las siguiente pregunta “*Falta de tiempo para mi vida personal*”, “*Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud*” donde los encuestados definen su percepción a enero del 2019 ante la falta de tiempo y el trabajo genera consecuencias negativas para la salud ante sus actividades son excesivas con un 90 a 95% (bastante y mucho) pero luego del proceso de la implementación la percepción de los encuestados ha cambiado en un 60 a 85% (nada y algo), con ello los encuestados perciben que de su calidad de vida ha mejorado muy significativamente luego de la implementación del ISO 45001.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis

a) Carga laboral y la calidad de vida profesional

Hipótesis a):

H₀: NO existe una relación inversa entre la carga laboral y la calidad profesional en un contexto de implementación de la ISO 45001.

H₁: Existe una relación inversa entre la carga laboral y la calidad profesional en un contexto de implementación de la ISO 45001.

Tabla 9

Correlación entre carga laboral y la implementación de la norma ISO 45001

La carga laboral ha generado presión que recibe para mantener la calidad del trabajo	La implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional				Total
	A	B	C	D	
A. Nada	9	0	1	1	11
B. Algo	3	1	1	0	5
C. Bastante	1	1	0	0	2
D. Mucho	0	1	0	1	2
Total	13	3	2	2	20

Nota. Fuente: Elaboración propia, de los datos obtenidos de las encuestas

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1.- Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.

2. Estadística de prueba: la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H₀ es verdadero, X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el calor calculado es mayor o igual de 3.8416.

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 12.44$$

6.- Decisión estadística: Dado que $12.44 > 3.8416$, se rechaza H_0 .



La prueba estadística evidencia que la implementación de la norma ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional y por ende la carga laboral no está generando presión para mantener la calidad del trabajo con ello existe una relación inversa entre la carga laboral y la calidad profesional en un contexto de implementación de la norma ISO 45001.

b) La motivación y la calidad de vida profesional

Hipótesis b):

H₀: No existe asociación entre calidad de vida profesional y la motivación en un contexto de implementación de la ISO 45001.

H₁: Existe asociación entre calidad de vida profesional y la motivación en un contexto de implementación de la ISO 45001.

Tabla 10

Correlación entre la motivación y la implementación de la norma ISO 45001

La motivación para realizar el trabajo ha variado con la implementación de la ISO 45001	La implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional				Total
	A	B	C	D	
A. Nada	0	0	1	1	2
B. Algo	1	1	1	0	3
C. Bastante	2	1	0	1	4
D. Mucho	9	1	0	1	11
Total	12	3	2	3	20

Nota. Fuente: Elaboración propia, de los datos obtenidos de las encuestas.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H₀ es verdadero, X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el calor calculado es mayor o igual de 3.8416.

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 12.14$$

6. Decisión estadística: Dado que $12.14 > 3.8416$, se rechaza H_0 .



La prueba estadística demuestra que la implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional y por ende la motivación para realizar el trabajo ha variado con la implementación de la ISO 45001 verificando que existe una asociación entre calidad de vida profesional y la motivación en un contexto de implementación de la ISO 45001.

c) Apoyo directo gerencial y la calidad de vida profesional

Hipótesis c):

H₀: La calidad de vida profesional NO está asociada al apoyo directo gerencial. en un contexto de implementación de la ISO 45001.

H₁: La calidad de vida profesional está asociada al apoyo directo gerencial. en un contexto de implementación de la ISO 45001.

Tabla 11

Correlación entre apoyo directo gerencial y la implementación de la norma ISO 45001

La empresa trata de mejorar la calidad de vida del puesto de trabajo	La implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional				
	A	B	C	D	Total
A. Nada	0	0	1	0	1
B. Algo	1	1	1	1	4
C. Bastante	2	0	0	1	3
D. Mucho	10	1	0	1	12
Total	13	2	2	3	20

Nota. Fuente: Elaboración propia, de los datos obtenidos de las encuestas.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es aleatoria simple.
- 2.- Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

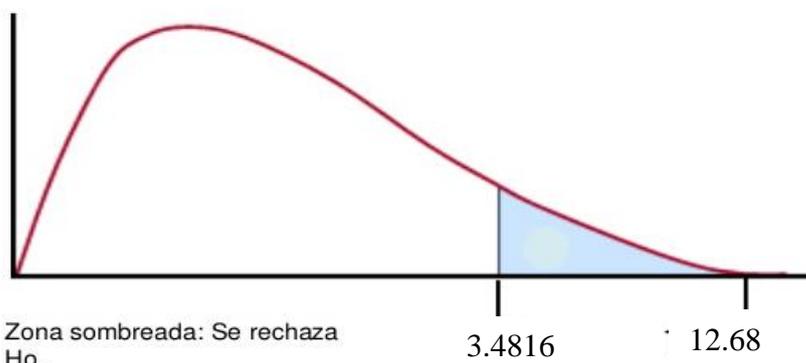
- 3.- Distribución de la estadística de prueba: cuando H₀ es verdadero, X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el calor calculado es mayor o igual de 3.8416.

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 12.68$$

6.- Decisión estadística: Dado que $12.68 > 3.8416$, se rechaza H_0 .



Zona blanca: Se acepta H_0 .

La prueba estadística demuestra que la empresa trata de mejorar la calidad de vida del puesto de trabajo y con la implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional y por ende la calidad de vida profesional está asociada al apoyo directo gerencial. en un contexto de implementación de la ISO 45001.

d) La calidad de vida profesional y la implementación de la ISO 45001

Hipótesis general:

H₀: La calidad de vida profesional, NO está en función de la carga laboral; la motivación; el apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001.

H₁: La calidad de vida profesional, está en función de la carga laboral; la motivación; el apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001.

Tabla 12

Correlación entre calidad de vida y la implementación de la norma ISO 45001

La calidad de vida profesional, está en función de la carga laboral; la motivación; el apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001	La implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional				Total
	A	B	C	D	
A. Nada	0	0	1	0	1
B. Algo	1	1	1	0	3
C. Bastante	2	0	1	1	4
D. Mucho	9	1	0	2	12
Total	12	2	3	3	20

Nota. Fuente: Elaboración propia, de los datos obtenidos de las encuestas.

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1.- Suposiciones: La muestra aleatoria simple.

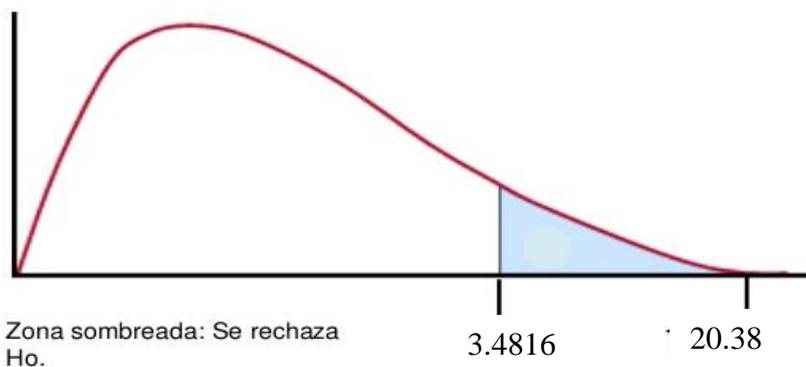
2. Estadística de prueba: la estadística de prueba es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadero, X^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el calor calculado es mayor o igual de 3.8416.
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la formula tenemos:

$$X^2 = \sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 20.38$$

6. Decisión estadística: Dado que $20.38 > 3.8416$, se rechaza H_0 .



La prueba estadística demuestra que la empresa trata de mejorar la calidad de vida del puesto de trabajo y con la implementación del ISO 45001 ha mejorado la calidad de vida profesional y por ende la calidad de vida profesional está asociada al apoyo directo gerencial. en un contexto de implementación de la ISO 45001.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El principal objetivo del ISO 45001 es que los resultados que se obtienen luego de la implementación sean para tener prevención de lesiones, minimizar el deterioro de la salud, mejore su calidad de vida que se relaciona con las actividades de servicios mineros y proporcionar ambientes de trabajo seguro, confiable y saludables. Con ello es importante para la empresa deba eliminar los peligros y minimizar los riesgos expuesto a los trabajadores, por lo cual, la percepción de que tiene el trabajador cambia sustancialmente respecto a la calidad de vida profesional que brinda la empresa sin ampliar o disminuir la carga laboral.

Cuando se concluyó de implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con las medidas y etapas requeridas, todas las áreas de la empresa percibieron que han mejorado el desempeño para realizar su trabajo, de modo que ahora son más eficaces y eficientes cuando toman acciones tempranas de prevención o corrección para abordar oportunidades de mejora del desempeño de seguridad y salud en el trabajo.

Por otro lado, además, el cuestionario consta de 5 preguntas (Ítems) agrupados en 2 grupos que recogen la valoración de la calidad de vida global y la capacidad de desconexión al final de la jornada. Cada ítem es valorado en categorías: “nada” (no cumple con lo mínimo requerido), “algo” (parcialmente cumple con lo requerido), “bastante” (Suficiente o cantidad requerida) y “mucho” (que es demasiado).

5.1 Luego del análisis realizado se ha determinado que existe una relación significativa entre la carga laboral y la calidad de vida profesional. Esto quiere decir que de acuerdo a estos resultados la carga laboral que tiene el trabajador al ejecutar, organizar, planificar y proveer recursos durante sus actividades, descrito por Cabezas (1998), no se relaciona con el nivel de desempeño laboral. Otros resultados contrarios obtenidos por Quije (2016) cuando concluye en su estudio, donde la sobrecarga laboral caracterizada por escasez de personal, incremento del ritmo de trabajo, estrés laboral o la extensión de las horas de trabajo incide directamente en el rendimiento profesional. De ahí que los resultados luego de la implementación del ISO 45001 ha mejorado la percepción del trabajador respecto a la calidad de vida profesional sin haber aumentado la carga laboral. Estos resultados consideran ahora que la relación de carga laboral y calidad de vida profesional tienen mucha significancia en la vida de los trabajadores en las predisposiciones que están vinculadas a la

estandarización de actividades, los cuales genera una sensación de igualdad de inclusión que cuyo impacto se denotan sin haber disminuido el número de tareas, considerando ahora que tiene menos carga laboral en su actividad diaria. Por otro lado, la fluidez del conocimiento, del ISO 45001, ha tenido una consideración fundamental hacia la mejora de perspectivas de la carga laboral sin haber cambiado las cantidades de carga laboral ni aumentado los tiempos para realizarlos. Así también, la inclusión laboral no fue solamente un tema de equidad en el proceso de implementación, sino también de productividad y de la calidad de vida profesional del trabajador, por lo que incluir otras perspectivas en la empresa puede mejorar el entorno del ambiente de trabajo saludable y mejoras de seguridad dentro de la empresa. Por otra parte, para la estadística la dimensión de carga laboral, se valoró mediante 9 preguntas (ítems), que a su vez se subdividió en 3 grupos que describen y detallan la percepción del trabajador respecto a la carga laboral sobre la presión y prisa para mantener la cantidad y calidad de trabajo; así también, como los conflictos o interrupciones en sus actividades diarias. Donde los resultados fueron: que el valor medio de la carga laboral a enero 2019 fue 82.22% en sus categorías “bastante” y “mucho” pero a diciembre del mismo año el cambio fue radical con un 86.11% en sus categorías “nada” y “algo” donde se denota una percepción favorable luego de la implementación del ISO 45001.

5.2 De igual manera, luego del análisis realizado se ha comprobado que existe una relación entre la motivación intrínseca y la calidad de vida profesional. Esto quiere decir que el trabajador al sentirse identificado, orgulloso, apreciado y valorado en su propio trabajo, teniendo en claro las funciones y objetivos, descrito por Cabezas (1998), se relacionan con una mejor calidad de vida profesional, donde se atañen con un adecuado, competente y oportuno desempeño en su actividad laboral. Esta motivación nace desde sus conocimientos internos del trabajador, como consecuencia de evaluaciones positivas que ejecuta acerca de las responsabilidades que realiza y los objetivos a las que contribuye voluntariamente en la empresa. Ahora bien, la investigación determina que la motivación intrínseca nace del interior del trabajador con el fin de satisfacer deseos no materiales, tales como: la autorrealización y el disfrute de un trabajo o actividad diaria por el hecho de simplemente hacerla, sin la necesidad de tener que recibir estímulos externos, como sería un sueldo adicional o el aumento de sueldo mensual o una gratificación extraordinaria por cumplirlo. Por lo tanto, antes de la implementación del ISO 45001 había una clara tendencia a menospreciar este tipo de motivación en la empresa, lo que fue un grave error, ya que luego de la implementación la motivación coincide en que tener un buen sueldo no suele ser

suficientes para mantener la motivación de los trabajadores, porque es necesario también cuidar las áreas más intangibles que tienen que ver con la perspectiva de la psicología del trabajador, es decir, las motivaciones de carácter intrínseco. Los resultados estadísticos determinan que el valor medio de la motivación intrínseca a enero 2019 fue 87.78% en sus categorías “nada” y “algo” pero a diciembre del mismo año el cambio fue mejor con un 83.89% en sus categorías “bastante” y “mucho” donde se denota una percepción de mejor motivación favorable luego de la implementación del ISO 45001.

5.3 Del mismo modo, luego del análisis realizado se ha comprobado que existe una relación entre el apoyo directo gerencial y la calidad de vida profesional. Esto quiere decir que los recursos externos que el trabajador recibe de parte de las jefaturas y gerencias, tal como el reconocimiento a su trabajo y esfuerzo demostrado en sus actividades, descrito por Cabezas (1998), así mismo se relaciona de manera directa con la calidad de vida profesional luego de la implementación del ISO 45001. Además, es importancia de las condiciones laborales optimas saludables para desarrollar calidad de vida profesional y así mejorar la eficacia en el puesto de trabajo, descrito por Granero (2016), siendo el apoyo del directo gerencial unas de estas condiciones, dado que su influencia produce mayor percepción de la seguridad en el trabajo y también una mayor integración a la empresa, descrito por Garcés (2014). Por otra parte, para la estadística la dimensión de apoyo directo gerencial, se valoró mediante 12 preguntas (ítems), que a la vez se subdividió en 2 grupos que describen y detallan la satisfacción, reconocimiento, variedad de trabajo y apoyo de sus compañeros del puesto de trabajo que desarrollan en la empresa. Teniendo como resultado que el valor medio del apoyo directo gerencial a enero 2019 fue 86.25% en sus categorías “nada” y “algo” pero a diciembre del mismo año el cambio fue variable con un 67.08% en sus categorías “bastante” y “mucho” donde se denota una percepción favorable luego de la implementación del ISO 45001. Con estos resultados podemos mencionar que los trabajadores de la empresa tienen una mejor percepción de la calidad de vida profesional hacia sus directivos, cuando tiene los recursos necesarios para realizar su actividad diaria y les dan un reconocimiento por sus actividades eficientes y eficaces en sus puestos de trabajo.

5.4 De igual modo, luego del análisis realizado se ha comprobado que existe una relación entre la implementación del ISO 45001 y la calidad de vida profesional. Esto quiere decir que un desarrollo satisfactorio en los ámbitos profesional, familiar y personal derivado del balance entre las cargas laborales y la capacidad que tiene el trabajador para afrontarlas,

descrito por Cabezas (1998), asimismo está relacionado con las actuaciones orientados al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales y por tanto la efectividad, descrito por Ramírez (2013). Estos resultados podemos relacionarlos con los reportado por Herrera (2016), que encontró que las variables calidad de vida, clima y desempeño laboral se encuentran muy relacionadas, que para nuestro caso es la implementación del ISO 45001. Con ello, la implantación del sistema de gestión según la norma ISO 45001 respetando la estratégica y operacional de la empresa mejoro la calidad de vida profesional. Al inicio de la implementación se tuvo problemas desde la resistencia a las entrevistas hasta la falta de apoyo, pero el éxito de la implementación del sistema de gestión fue el liderazgo, el compromiso y la participación desde los diferentes niveles y funcionarios de la empresa. Asimismo, la implantación exitosa del ISO 45001 por la empresa fue asegurarse el conocimiento impartido a los trabajadores y otras partes interesadas sea constante y eficiente. La empresa tuvo claro que la adopción voluntaria de este sistema de seguridad y salud en el trabajo, no garantiza la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores, la provisión de lugares de trabajo seguros y saludables ni la mejora en el desempeño de la seguridad y salud en el trabajo, pero contribuyo a un mejor ordenamiento en los perfectica y percepción que tiene el trabajador a la calidad de vida profesional. Los resultados estadísticos respecto a la implementación del ISO 45001 y la calidad de vida profesional a enero 2019 se dividieron en dos grupos: el primero fue la capacidad de desconectarse al acabar su jornal de trabajo los cuales fueron de 85% en sus categorías “nada” y “algo” pero a diciembre del mismo año el cambio fue sustantivo con un 83.33% en sus categorías “bastante” y “mucho” donde se denota una percepción de tener una mejor calidad de vida profesional favorable luego de la implementación del ISO 45001. El segundo grupo fue la falta de tiempo para su vida y las consecuencias negativas para su salud los cuales fueron de 92.50% en sus categorías “bastante” y “mucho” pero a diciembre del mismo año el cambio fue sustantivo con un 75.50% en sus categorías “nada” y “algo” donde se denota una percepción de tener una mejor calidad de vida profesional, en tiempo para dedicarse a la vida personal y que su percepción de consecuencias negativas para su salud es favorable luego de la implementación del ISO 45001.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Existe relación significativa entre la carga laboral y la calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores en la empresa Corporación WRT SAC. De acuerdo a estos resultados, se señala que la carga laboral y la calidad de vida profesional están inversamente relacionadas a la implementación de la ISO 45001, donde se demostró que se puede mejorar la calidad de vida del trabajador sin incrementar el número de tareas o carga laboral que realiza rutinariamente, pero así también se han generado reconocimientos por su desarrollo laboral, teniendo un entorno agradable, saludable, seguro, así como también, tener acceso a beneficios que pueden mejorar el bienestar personal y familiar. Así que, se concluye que la calidad de vida profesional mejora si el trabajador se encuentra satisfecho con sus actividades ejecutadas, con ello la carga laboral son requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral, ahora a partir de esta nueva concepción se corrige lo que inicialmente se conceptualizó como carga laboral vinculado solo como el esfuerzo físico, en esta nueva perspectiva se incluye dentro del concepto de carga laboral el esfuerzo mental, que genera fatiga, cuando los trabajadores perciben que no pueden hacer las cosas y que las responsabilidades se les puede escapar de su alcance en su actividad diaria y jornal laboral. En consecuencia, existe una relación inversa entre la carga laboral y calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores encuestados. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que con la misma cantidad de carga laboral hay mayor calidad de vida profesional.

6.2 Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores en la empresa Corporación WRT SAC. De acuerdo a estos resultados se señala que la motivación intrínseca y la calidad de vida profesional están relacionadas directamente luego de la implementación de la ISO 45001, donde la motivación va a conducir que se tenga una percepción de la calidad de vida profesional óptima. Con ello, la calidad de vida es una filosofía, donde las percepciones engloban los esfuerzos para incrementar la productividad mediante la motivación del trabajador, enfatizando en la participación y preservación de su dignidad y así eliminar los aspectos disfuncionales de las jerarquías que se dan dentro de la empresa. Con ello, podemos señalar que la motivación y la calidad de vida están relacionadas y que el nivel de aprendizaje en donde se implementó el ISO 45001 con una motivación constante se verificó que el rendimiento es tan grande como la motivación personal del trabajador, por ello que cuando mientras menos está inspirado el trabajador su actuación ante su actividad diaria será menor.

Es por esto que, existe una relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores encuestados. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor motivación mayor calidad de vida profesional y mayor desempeño laboral.

6.3 Existe relación directa entre el apoyo directo gerencial y la calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores en la empresa Corporación WRT SAC. De acuerdo a estos resultados se señala que el apoyo directo gerencial y la calidad de vida profesional están relacionadas directamente luego de la implementación de la ISO 45001, donde se pudo verificar que la percepción del nivel de insatisfacción antes del inicio de la implementación era alto, encontrándose que los trabajadores manifestaron en las encuestas que el bienestar de los mismos era bajo por ello la calidad de vida profesional dentro de la empresa, no es la adecuada. Pero posteriormente luego de la implementación la percepción varió, donde los trabajadores señalaron que se tenía un mayor apoyo gerencial y con ello la percepción de la ha mejorado satisfactoriamente respecto a su calidad de vida profesional. Ante ello, existe una relación directa entre el apoyo directivo y calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores encuestados. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que a mayor apoyo directivo mayor calidad de vida profesional y mayor desempeño laboral.

6.4 Existe relación directa entre la implementación de ISO 45001 y la calidad de vida profesional según la percepción de los trabajadores en la empresa Corporación WRT SAC. De acuerdo a estos resultados se señala que la implementación de la norma ISO 45001 y la calidad de vida profesional están relacionadas directamente luego de la implementación de la ISO 45001, donde la calidad de vida profesional está en función de la carga laboral; la motivación; el apoyo directo gerencial en un contexto de implementación de la ISO 45001. Además, la mayoría de los estudios sobre el tema indican que hay una relación positiva entre el nivel de ingresos, reconocimiento y el nivel de calidad de vida profesional, aunque la correlación no sea significativa. Con ello, existe una relación directa entre la motivación y apoyo directo gerencial y una relación positiva de la carga laboral ante la calidad de vida profesional luego de la implementación del ISO 45001 en la empresa. De acuerdo a estos resultados, se puede señalar que al realizarse una adecuada y correcta implementación del ISO 45001 se puede conseguir y tener una buena calidad de vida en el trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 A los directivos operativos de la empresa, controlar la sobrecarga laboral hacia el trabajador, teniendo en cuenta que esta no se relaciona con el desempeño laboral, pero puede constituir un factor de riesgo que pueda generar una molestia o fatiga al trabajador. Asimismo, implementar acciones que permitan disminuir los niveles de estrés y fatiga mental que se puedan presentar durante su jornada de trabajo. Ofrecer a los trabajadores beneficios de asociación para los servicios de masajes en oficina, clases de relajamiento, ejercicios ergonómicos y accesos a gimnasios. Así mismo, incentivar mediante capacitaciones motivadores para hacer grupos de caminatas correr o hacer competencias o paseos en bicicleta. Por otro lado, también se puede promover campañas de carácter informativo sobre alimentación saludable, efectos del tabaco, estilos de vida saludable, manejo de estrés entre otros.

7.2 A los directivos administrativos de recursos humanos de la empresa, desarrollar la participación en actividades que realmente disfruta y que no sienta que está preocupado u obligado a realizarlo, por ello es determinar lo que haga, como lo haga y cuando lo haga el trabajador mediante encuestas o estudios de apoyo. Sensibilizar a los trabajadores sobre la necesidad de sentirse bien en el trabajo como indicador de satisfacción consigo mismo y que genere buenos modelos ante los demás trabajadores. Con ello, mediante el uso del internet replicar la investigación de los resultados de la motivación según los avances científicos y tecnológicos actuales. Implementar talleres de desarrollo profesional y personal, donde la principal temática debe ser el fortalecimiento y empoderamiento de la motivación, dado que rasgos como confianza, resiliencia, seguridad, motivación y estrategias de afrontamiento que los identifican. Todo esto llevará a mejorar la percepción de la calidad de vida profesional que se relacionan positivamente con la implementación de la ISO 45001.

7.3 A los directivos y gerencias de la empresa, generar procesos que permitan acceder a que el trabajador tenga mayor autonomía para que realice su trabajo, apuntado al desarrollo continuo profesional y personal, de tal modo que el trabajador se sienta valorado, protegido y tenga sentido a la importante actividad que realiza. Brindar al trabajador autonomía en su trabajo para sentir una sensación de bienestar y por ende una satisfacción que favorece directamente con la calidad de vida profesional y por tanto un óptimo desempeño laboral.

7.4 A los directivos y gerencias de la empresa, continuar estudiando estas variables en diferentes grupos muestrales, lo cual es una novedosa línea de investigación, donde se demuestra que existe relación entre la calidad de vida profesional y la implementación de la ISO 45001. Replicar la investigación en diferentes clientes en regiones del país a fin de comparar resultados y ver necesidades específicas de servicio. Promover la autonomía laboral de los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades asignadas y reconociendo de manera constante sus logros a fin de elevar sus niveles de satisfacción y por ende su desempeño laboral, luego de la implantación del ISO 45001, lo que supone brindar condiciones básicas como soporte, seguridad laboral y el desarrollo de compromiso empresarial.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile; ISSN 1688-4094 ISSN en línea 1688-4221; doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>; Ciencias Psicológicas 2018; 12 (2): pp. 239 – 248.
- Adhikari, D., Hirasawa, K., Takakubo, Y. y Pandey, D. (2012). Decent work and work life quality in Nepal: an observation. *Employee Relations*, 34(1).
- Aquije, E. (2016). Sobrecarga laboral y rendimiento profesional del personal de enfermería de los servicios asistenciales del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Ballester, R., Gómez, S., Gil, B., Ferrándiz, D. y Collado, E. (2016). Burnout y factores estresantes en profesionales sanitarios de las unidades de cuidados intensivos; Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología; ISSN 1136-5420; doi: 10.5944/rppc.vol.21.num.2.2016.16146; doi: 10.5944/rppc.vol.21.num.2.2016.16146.
- Britt, A.(1999); The role of engagement in meaningful work and hardiness. TW Britt, AB Adler, PT Bartone - *Journal of occupational health*, 2001; psycnet.apa.org.
- Borja, G. (2016). Diseño del sistema de gestión de seguridad industrial basado en las normas OHSAS 18001-2007 para la trituradora “Pedro Tobar” del gobierno autónomo descentralizado de la provincia Bolívar. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- British Standards Institution. (United Kingdom).(2007) OHSAS 18001, of. 07: Occupational health and safety management systems - Requirements. London: BSI.
- Cueva, M., Falconi, A., Romero, A., Castro, S., & Mendoza, R. (2018). Enfermedades profesionales un nuevo desafío en el trabajo de las secretarías gerenciales. *Revista Órbita Pedagógica*. Recuperado de <http://revista.isced-hbo.ed.ao/rop/index.php/ROP/article/view/149/123>.
- Cabezas (1998). Síndrome de desgaste profesional, estrés laboral y calidad de vida profesional; FMC: Formación Médica Continuada en Atención Primaria, ISSN 1134-2072, Vol. 5, Nº. 8, 1998.
- Caballero, I., Contreras, F., Vega, E., y Gómez, J. (2017); Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá; Vol. 17, Núm. 1

(2017); ISSN 2145-3535.

Calderón, J., Borracci, R., Angel, A., Sokn, F., Agüero, R., Manrique J., Cariello, A. & Hansen, M. (2008). Características métricas de un cuestionario para evaluar la calidad de vida profesional de los médicos cardiólogos. *Revista Argentina de Cardiología*, 76, 5.

Cooper, R. y Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma S.A.

Csikszentmihályi, M. (1990). The domain of creativity. In M. A. Runco & R. S. Albert (Eds.), *Sage focus editions*, Vol. 115. *Theories of creativity*.

Chiang, M., Botello, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2).

Diario El Peruano. (2017). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY No 29783*.

DS N° 005-2012-TR El diario peruano, *normas legales, reglamento de la Ley N° 29783: Ley de seguridad y salud en el trabajo; tr-781249-1*.

Elizur, D. y Shye, S. (1990). Quality of work life and its relation to quality of life. *Applied Psychology: An International Review*, 39(3).

Fernández, P., Vallejo, G., Livacic-Rojas, P., & Tuero, E. (2014). Validez Estructurada para una investigación cuasi-experimental de calidad. Se cumplen 50 años de la presentación en sociedad de los diseños cuasi-experimentales. *Anales de Psicología*, 30(2), 756-771. <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.166911>.

Fernández, A., Carbajo, I., & Vidal, F. (2002). Percepción de la calidad de vida profesional en un área sanitaria de Asturias. *Atención primaria (Vol. 30)*. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(02\)79084-7](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(02)79084-7).

Fernández M., Giménez L. (1988). *Criterios para definir la calidad de vida laboral (CVL); primer congreso iberoamericano y 3° Nacional de psicología del trabajo y de las organizaciones; Madrid, 23-26 marzo 1988, Vol. 1; ISBN 84-7434-449-2*.

Flores, A., Zorilla, L., Araujo, R., Trejo, P., y Calderón A., (2017). *Calidad de vida laboral del personal de Enfermería en Aguas calientes, Investigación Científica, [S.l.], v. 12, n. 2, jun. 2018. ISSN 1870-8196, Vol. 12 Núm. 2 Julio-Diciembre 2018*.

Freudenberguer (1974), Gil-Monte (2003). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de*

- burnout) en profesionales de enfermería; Revista Eletrônica InterAção Psy – Ano 1, nº 1- Ago 2003 – pp. 19-33.
- Flores, J. (2018). Diseño de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional para la administración de la empresa Prefabricados de Concreto Flores basado en la norma ISO 45001. Tesis (Título de Ingeniero Civil). Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, pp.123.
- Gago, A., Martínez, K. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú; Universidad San Ignacio de Loyola; Revista latinoamericana de ciencia psicológica; 9, doi: 10.5872/psiencia/9.4.21.
- Garaigordobil M. y Pérez J. (2005). Escala de personalidad creadora. Estudio psicométrico exploratorio. Revista Estudios de Psicología 26(3).
- Garcés, A., (2014). Calidad de vida en el trabajo del profesional médico y de enfermería en una empresa social del estado (E.S.E) III nivel, Bogotá.
- García, V. (2012). La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. España: Universidad de Valladolid.
- Gil- Monte, P. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey; Universidad de Valencia, España; salud pública de México; vol.44, no.1, enero-febrero de 2002.
- González, R., Hidalgo, G., Salazar J., y Preciado, M., (2010). Elaboración y validez del instrumento para medir calidad de vida en el trabajo "CVT-Gohisalo"; México; April, 2010; Ciencia & Trabajo, año 12, número 36, abril / junio 2010, www.cienciaytrabajo.cl.
- Gómez, M. (2010). Quality of working life in temporary employees aburrá valley-colombiA. Revista Ciencias Estratégicas (Vol. 18). Colombia.
- Gutierrez S. y Lopez A. (2016) Plan de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los criterios del Decreto 1072 de 2015 para DIGITRON LTDA; Tesis (Título de Ingeniera de Producción). Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Grau y otros, (1998). Prevalencia de burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río Prevalence of Burnout at the Roberto del Rio Hospital; Doi.org/10.4067/S0370-41062004000500006.

- Granero, A. (2016). Calidad de vida laboral de las enfermeras Evaluación y propuestas de mejora (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. España.
- Grimaldo, M. & Reyes, A. (2015). Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima. *Revista Latinoamericana de Psicología* (Vol. 47). Doi.org/10.1016/S0120-0534(15)30006-6.
- Havlovic, J. (1991). Quality of work life and human outcomes. *Industrial Relations*, 30(3).
- Herrera, D. (2016). Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, tesis.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley and Sons.
- Jiménez, S. (2008). *Cuestión de confianza. Más allá de la inteligencia emocional (2ª Edición)*. Madrid: Editorial Esic.
- Johnson, V. y Hall, E. (1988). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la psicología de la salud ocupacional. *Volume 54, Issue 5, Marzo de 2002*, pp. 783-798; [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(01\)00109-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(01)00109-5).
- Karasek, R. (1979), Beyond the Demand - Control Model Thriving on high job demands and resources; *Journal of personnel psychology*, 2010; Vol. 9(1):3-16 DOI: 10.1027/1866-5888/a000006.
- Lindenfield, G. (1998). *La seguridad emocional*. Barcelona: Editorial Kairós, S.A.
- Lopez, F. (2008), *El lucro cesante en los accidentes de circulación y su incidencia en el seguro*. Universidad de Granada. Recuperado de <http://hera.ugr.es/tesisugr/17624101.pdf>.
- Ley n° 26338. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 22 de julio de 1994.
- Ley n° 29783. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 19 de agosto de 2011.
- Lozada, J. (2014) *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. Quito: Universidad Tecnológica Indoamérica, pp. 39. ISBN: 9788420654614.
- Loli, A., Danielli, J., Navarro, V. y Cerón, F. (2018). La calidad de vida laboral y el soporte institucional para el trabajo en profesionales de las entidades públicas y privadas de Lima; *Revista de Investigación en Psicología*; ISSN: 1609-7475; Vol. 22 Núm. 1 (2019).
- Macey, W., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and*

Organizational Psychology, 1.

Maslach et al, (2001). Job Burnout; Vol. 52:397-422 (Volume publication date February 2001)
<https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>.

Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology* (52).

Maslach, C. (1986). Stress, burnout, and workaholism.; Beehr, TA, & Newman, JE (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31 (4), pp. 665-699. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>Belcastro, PA (1982).

Maslach, C. (2003). Areas of worklife: a structured approach to organizational predictors of job burnout; [Doi.org/10.1016/S1479-3555\(03\)03003-8](https://doi.org/10.1016/S1479-3555(03)03003-8); (Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 3), Emerald Group Publishing Limited, Bingley.

Maslach, C. & Leiter, P. (1997). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?; [Doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003](https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003); Volume 68, Issue 1, February 2006, pp. 165-17.

Maslach, C, Jackson, SE. (1981). The measurement of experienced Burnout. *J. Occup. Behav.* 2: pp. 99–113.

Manual de Salud Ocupacional de la Dirección General de Salud Ambiental DIGESA (2018). www.digesa.minsa.gob.pe/publicaciones/salud_ocupacional.asp.

Machuca, A. (2017). Aplicación de un sistema de seguridad y salud en el trabajo basada en la normas OHSAS 18001 para disminuir los accidentes e incidentes de trabajo de la empresa J&W CIA Callao Perú. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, pp. 163.

Mazo, H. (2011). La autonomía: principio ético contemporáneo. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 3(1).

Ministerio de trabajo y promoción del empleo (MINTRA), (2016). Boletín Estadístico Mensual de Notificaciones de accidentes de trabajo, incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.

Miranda, C. y Vera, J. (2017). Diseño del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, en base a los estándares de las norma OHSAS 18001 aplicado en el taller de Ingeniería Mecánica de la Universidad Técnica de Manabí; Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Manabí: Universidad Técnica de Manabí. pp.158.

Mirvis, P. y Lawler, E. (1984). Accounting for the Quality of Work Life. *Journal of Occupational*

Behavior, 5.

- Moncada S., Llorens C., Navarro A. y kristensen T. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ); Barcelona, España..
- Moore, D. (2017), Implementación de un sistema de gestión en seguridad industrial para reducir riesgos en el área de construcción, empresa PUPGROUP SAC; Callao 2017. Tesis (Título de Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo.
- Molina, G., Pérez, A., & Larrañaga, M. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. *Empresa investigación y pensamiento critico*, 7, 44-67. Doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234
- Morena, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Molano, J., & Arevalo, N. (2013). Innovar : revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. (Vol. 23). Facultad de Ciencias Económicas.
- Norma internacional ISO 45001 (2018). Primera edición, Traducción oficial; Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso. Publicado por la secretaria central de ISO en Ginebra, Suiza.
- Oviedo, R., Defranc, P., & Otero, T. (2018). Seguridad y salud laboral una revisión en el contexto actual, a propósito de la nueva ISO 45.001. *Revista Científica*, 4. <https://doi.org/10.23857>.
- OMS (2018). Informe Técnico. Ginebra: OMS
- Organización Internacional de Normalización (2018), Norma ISO 45001, of. 18 (2018); Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo; Requisitos con orientación para su uso; Ginebra ,Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo, (2018) . OIT, of. 18: Seguridad y salud en el trabajo. Ginebra, Suiza.
- Palomino, A.(2016); Propuesta de implementación del sistema de gestión de Seguridad en la empresa minera J & A PUGLISEVICH; basado en la Ley N ° 29783 y D.S 055-2010-EM. Tesis (Título de Ingeniera Industrial). Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Ramirez, R. (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, España.

- Ramos, L. (2017); Mejora continua del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional ; Austral Group S.A.A Coishco; Tesis (Título de Licenciado en Administración). Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo, pp 91.
- Reglamento de la Ley nº 29783. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 25 de abril de 2011.
- Reyes, A. (2004). Administración de personal II. Sueldos y salarios. México: Editorial Limusa.
- Riaño, M., Hoyos, E., & Valero, I. (2016). Evolución de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo e impacto en la accidentalidad laboral: Estudio de caso en empresas del sector petroquímico en Colombia. *Ciencia & trabajo*, 18(55), pp. 68-72. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492016000100011>.
- Riveros, H., Rejas, P., Espinoza, C., & Martínez, A. (2011). Calidad de vida laboral y su influencia sobre los resultados empresariales. *Revista de ciencias sociales (RCS)* (Vol. XVII).
- Rodriguez, J. (2015). Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para minimizar los peligros y riesgos; Empresa COSAPI S.A. durante la construcción de la carretera Ayacucho – Abancay. Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. pp. 357.
- Ruiz, N., & Gallegos, R. (2018). Factores asociados a la ocurrencia de accidentes de trabajo en la industria manufacturerA. *Revista Horizonte de Enfermería* (Vol. 29). Pontificia Universidad Católica, Escuela de Enfermería. [Doi.org/107764](https://doi.org/10.1016/j.rhe.2018.05.001).
- Savio, S, (2008); El síndrome del burn out: un proceso de estrés laboral crónico; Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ - Año V, Número 8, V1 (2008), pp. 121- 138; ISSN 1668-5024.
- Sachez, C. y Toledo, G. (2013). Estudio, análisis y evaluación de la siniestralidad laboral en las empresas del sector construcción. Tesis (Titulo de Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Salanova, M. (2000); Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva?; Vol. 16. Num. 2. - 2000.
- Salanova, M. (2002). Exposure to information technologies and its relation to burnout. *Behaviour & Information Technology*, 19(5).
- Santillan, A. y Vasquez, A. (2016). Propuesta de implementación del sistema de seguridad y salud ocupacional en la empresa de fabricación y montaje de estructuras metálicas; FACMEM S.A.C.

Tesis (Título de Ingeniero Industrial). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Sandoval, R., Sánchez, M., & Revilla, J. (2018). Percepción de la seguridad ciudadana en el distrito chota – CAJAMARCA. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 1(1), 7. Recuperado de <http://unachinvestiga.edu.pe/ciencianorandina/images/yt-sampled/revistas-cientificas/revista-cientifica.pdf>.

Schaufeli, W. (2002); Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del Burnout y del Engagement; ISSN: 1134-7937; 2005, 11(2-3).

Schaufeli, W., Salanova, M., González V., y Bakker, A. (2002); The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach; *Journal of happiness studies*; March 2002, Volume 3, Issue 1.

Schaufeli, W. y Salanova, M. (2007); Does a positive gain spiral of resources, efficacy beliefs and engagement exist?; *Computers in human behavior*; Volume 23, Issue 1, January 2007; Doi.org/10.1016/j.chb.2004.11.012.

Schaufeli W. & Enzmann, D. (1998); The burnout companion to study and practice: A critical analysis.

Sebastián, O. (2002). Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas. Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de “Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas”. Madrid, 10 de diciembre de 2002.

Selye, H. (1934). On the nervous control of lactation; 28 feb. 1934; Doi.org/10.1152/ajplegacy.1934.107.3.535.

Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*. 14(4).

Sirgy, M., Efraty, D., Siegel, P. y Lee, D. (2001). A new measure of quality of work life based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55(3).

Testa, A. y Simonson, C. (1997); Percepción de calidad de vida profesional en trabajadores de la salud; Universidad Nacional de San Luis, Argentina; *Alternativas en Psicología*. Revista semestral; tercera época; año XVII; Número 28; Febrero-Julio 2013.

Tonon, G. (2003); Savio, S, (2008); El síndrome del burn out: un proceso de estrés laboral crónico; Facultad de Ciencias Sociales – UNLZ - Año V, Número 8, V1 (2008), pp. 121- 138; ISSN 1668-

5024.

Valderrama S. (2017) Pasos para elaborar proyecto de investigación científica. 7.ª ed. Lima, San Marcos. pp. 495. ISBN: 9786123028787 105.

Vance, R. (2006). Employee engagement and commitment: A guide to understanding, measuring, and increasing engagement in your organization. Alexandria, VA: The SHRM Foundation.

Walker, A. (1998), Recursos económicos y calidad de vida en la población mayor; Revista Internacional de Sociología, Vol 69, No 1 (2011); Doi.org/10.3989/ris.2009.11.26.

Wefald A. (2008); An examination of job engagement, transformational leadership, and related psychological constructs; Kansas state university Manhattan; Kansas.

Yañez, M., & Acevedo, K. (2018). Causas de los accidentes de trabajo en la ciudad de Cartagena durante el período 2009 - 20121. revista de economía, 39, pp. 9-26.