

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

**LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES
(INDUSTRIÓLOGO)****RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE VIDA LABORAL Y
ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA CIGARRERA BIGOTT**

Realizado por:

Gómez González, María Fernanda

Martins Infante, Estefanía

Profesor guía:

Lic. Amador, Aracelys

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la

Calificación de: Diecisiete (17) puntos.Nombre: MAURICIO SPANZO R. Firma: [Firma]Nombre: TRINE LARA Firma: [Firma]Nombre: ARACELYS AMADOR Firma: [Firma]Caracas 03 de Octubre de 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
RELACIONES INDUSTRIALES

TRABAJO DE GRADO

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y ESTRÉS LABORAL
DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CIGARRERA BIGOTT**

Tesistas: Gómez González, María Fernanda

Martins Infante, Estefanía

Tutor: Lic. Aracelys Amador

Caracas, Septiembre de 2019

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por haberme permitido cumplir esta gran meta en mi vida.

*A mi madre, que con amor, paciencia y mucho esfuerzo me ha apoyado e impulsado en
cada paso de mi vida.*

*Una dedicatoria especial a mi compañera y amiga Estefanía por su amistad,
compromiso y apoyo para el logro de este gran reto.*

Gracias.

María Fernanda

A mis padres, por apoyarme en todo momento y darme su apoyo incondicional siempre.

A mi compañera y amiga Mafe, por su amistad y compromiso en este reto.

*A todas las personas que de una u otra forma nos apoyaron en la elaboración de este
proyecto.*

Mil gracias.

Estefanía

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Católica Andrés Bello por ser nuestra casa durante estos años de carrera.

A todos los profesores que formaron parte de todo nuestro proceso académico, por brindarnos su apoyo y compartir sus conocimientos, que sin duda serán de gran ayuda en nuestra carrera como profesionales.

A la empresa Cigarrera Bigott por abrirnos las puertas y apoyarnos con la información requerida y la validación de la misma.

¡Muchas gracias!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	14
1. Antecedentes de la Investigación.....	14
2. Calidad de Vida Laboral.....	16
2.1. Bienestar General.....	18
2.2 Ambiente.....	18
2.3 Aspectos psicosociales.....	18
2.4 Condición Socio laboral.....	19
3. Estrés Laboral.....	19
3.1. Estresores.....	22
3.1.1 Estresores individuales.....	22
3.1.2 Estresores del entorno.....	22
3.1.3 Estresores Organizativos.....	23
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL	24
1. Reseña Histórica.....	24
2. Misión.....	24
3. Visión.....	25
4. Valores.....	25
CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO	26
1. Diseño y Tipo de Investigación.....	26
2. Unidad de Análisis, Población y Muestra.....	27
3. Variables del estudio.....	29
3.1 Calidad de Vida Laboral.....	29
3.2 Estrés Laboral.....	31
4. Instrumento y Recolección de Información.....	32
5. Procesamiento de datos.....	35
6. Análisis de datos.....	35

CAPITULO V ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	36
1. Perfil Socio demográfico.....	36
2. Calidad de Vida Laboral.....	42
3. Estrés Laboral.....	49
4. Correlación entre las variables Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral.....	53
CAPITULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	67
ANEXO A. Cuestionario para la recolección de datos.....	67
ANEXO B. Alpha de Cronbach Prueba Piloto variable Calidad de Vida Laboral.....	70
ANEXO C. Alpha de Cronbach Prueba Piloto variable Estrés Laboral.....	70
ANEXO D. Resultados de la encuesta “Your Voice” aplicada por Cigarrera Bigott.....	70
ANEXO E. Matriz de datos variable Calidad de Vida Laboral.....	71
ANEXO F. Matriz de datos variable Estrés Laboral.....	71

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N°1: Operacionalización de Calidad de Vida Laboral	30
Tabla N°2: Operacionalización de Estrés Laboral.....	32
Tabla N°3: Observaciones de expertos.....	34
Tabla N°4: Distribución de la muestra según el género.....	36
Tabla N°5: Distribución de la muestra en cuanto a la edad.....	37
Tabla N°6: Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la organización.....	39
Tabla N°7: Distribución de la muestra según el departamento en que se encuentran los empleados.....	40
Tabla N°8: Distribución según la ubicación donde se encuentran los empleados.....	41
Tabla N°9: Ítems de la Dimensión Bienestar General.....	43
Tabla N°10: Ítems de la Dimensión Ambiente.....	44
Tabla N°11: Ítems de la Dimensión Aspectos Psicosociales.....	45
Tabla N°12: Ítems de la Dimensión Condición Socio laboral.....	47
Tabla N°13: Calidad de Vida Laboral según sus 5 dimensiones.....	48
Tabla N°14: Ítems de la Dimensión Estresores Organizativos	50
Tabla N°15: Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral.....	54
Gráfico N°1: Distribución de la muestra según el género	36
Gráfico N°2: Distribución de la muestra en cuanto a la edad	37
Gráfico N°3: Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la organización.....	39
Gráfico N°4: Distribución de la muestra según el departamento en que se encuentran los empleados.....	40
Gráfico N°5: Distribución según la ubicación donde se encuentran los empleados.....	41

RESUMEN

La finalidad de esta investigación, fue determinar la relación entre la Calidad de Vida Laboral (CVL) y el Estrés Laboral de los empleados de Cigarrera Bigott. Actualmente, en Venezuela, la calidad de vida de los trabajadores se ha deteriorado considerablemente, debido a que la inflación ha fragmentado los salarios de los trabajadores (PGA Group, 2018), generando un declive en sus condiciones de vida, afectando su capacidad para lograr sus objetivos personales y profesionales. Adicional a esto, pueden existir organizaciones que no se enfocan en mejorar la calidad de vida de los empleados, sino únicamente en el auge de sus ganancias, si estas, no ofrecen las condiciones idóneas necesarias para garantizar que sus empleados se sientan satisfechos y motivados, el mismo puede percibirlo como una situación negativa y amenazante, generando así, una respuesta de estrés en el entorno laboral, llevando al empleado a un constante desgaste físico y mental. Para dar respuesta al objetivo mencionado al inicio, se planteó una investigación de tipo correlacional-transversal. Por otra parte, con el fin de contextualizar y operacionalizar las variables “calidad de vida laboral” y “estrés laboral” se realizó una revisión bibliográfica a partir de la cual se establecieron sus dimensiones con sus respectivos indicadores, los cuales formaron parte de la encuesta que fue el instrumento usado en la investigación. La misma, se aplicó a una muestra de empleados que laboran en la empresa Cigarrera Bigott. Los datos arrojados fueron procesados con el programa estadístico SPSS y Excel y analizados por medio del uso de los estadísticos descriptivos. Los resultados, permitieron conocer que el nivel de la variable CVL es de 3,6752, encontrándose en el nivel alto de la escala de interpretación, mientras que, para la variable Estrés Laboral es de 1,4472, ubicándose en el nivel bajo de su escala; lo cual permitió establecer la relación entre las variables, a través de un coeficiente de correlación de Pearson dando como resultado -0,543, concluyendo que su relación es inversamente proporcional ya que la CVL merma en función del estrés al que está sometido el empleado.

Palabras Claves: Calidad de vida laboral, Estrés laboral, Bienestar, Satisfacción.

INTRODUCCIÓN

La Calidad de Vida Laboral según la OIT (2009), es fundamental tanto para la empresa como para el trabajador, ya que, si es óptima, contribuirá al sostenimiento de un buen clima dentro del entorno laboral, beneficiando a las relaciones laborales y a la producción de la empresa, impactando en los resultados de los objetivos organizacionales. Es por ello que una de las preocupaciones, es descartar los estresores que puedan encontrarse en el entorno de trabajo debido a que puede afectar directamente en el desempeño de los empleados.

Por otra parte, considerando que un estresor, según Durán (2010), es un estímulo interno o externo que según las experiencias del individuo pueden generar una respuesta de estrés; si el empleado percibe que las demandas laborales, la capacidad de control, sus aspiraciones y condiciones de trabajo se encuentran totalmente desequilibradas puede llevarlo a un estado de deterioro mental y físico. El estrés laboral, según la OIT (2016), viene definido por la organización, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y da lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

El presente trabajo de grado hace referencia a la relación existente entre la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral de los empleados de Cigarrera Bigott, siendo la empresa líder en manufactura y comercialización de cigarrillos en Venezuela, que a través de conceptos, teorías y elementos ayudarán a sustentar las respuestas al objetivo general y a los objetivos específicos de la investigación, los cuales se estarán desarrollando durante los siguientes capítulos.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, el cual está conformado por la caracterización del mismo, con la finalidad de ubicar el tema en un conjunto de conocimientos apropiadamente organizados, insertando su importancia y justificación en la disciplina de Relaciones Industriales, llevando a formular la pregunta de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos.

El Capítulo II, contiene el marco teórico, donde se describe los temas, tópicos y conceptos que se abordarán a profundidad durante el trabajo para definir las variables Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral, así como también, estudios, teoría y descubrimientos previos de autores como Durán, Peiro, Segurado y Agulló, Paniagua, y Echevoyén, entre otros, que darán soporte teórico.

En el Capítulo III, se presenta el marco contextual, el cual proporciona información específica en cuanto al contexto donde se realizará el estudio, en este caso, la Empresa Cigarrera Bigott, que consiste en su historia, misión, visión, valores y la estructura organizacional de la misma.

En el Capítulo IV, se identifican, describen y justifican los aspectos pertinentes a los métodos utilizados en la investigación y se describe la metodología utilizada con las delimitaciones de la unidad de análisis, población y muestra, además de las definiciones de la operacionalización de las variables. Asimismo, contiene las características en cuanto al instrumento que se va a utilizar y por último los procedimientos para recolección de los datos con sus respectivos estudios.

En el Capítulo V, comprende los análisis y discusión de los resultados arrojados del instrumento aplicado a través de tablas y gráficos, además de la correlación entre las variables estudiadas.

Por último, el Capítulo VI, abarca conclusiones por parte de las investigadoras y recomendaciones del caso que servirán de apoyo para ser utilizadas en futuras investigaciones, además de las referencias utilizadas en el presente trabajo de grado y en los anexos se puede encontrar el instrumento utilizado para analizar la relación entre ambas variables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cambio y la transformación son constantes en el mundo laboral actual y generan altos niveles de inquietud y confusión. Las oportunidades y amenazas interactúan constantemente y por lo tanto, el modelo de lo humano y del éxito también se transforma, anteponiendo el “tener” sobre el “ser”. Es por ello, que surge la necesidad de humanizar el entorno de trabajo, priorizando el desarrollo del factor humano y la mejora de su calidad de vida a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, es decir, que mejoren la ejecución de sus tareas, los sistemas, productos y ambiente del entorno profesional, adaptándose a las capacidades y limitaciones físicas y mentales de cada miembro; que desarrollen unas condiciones de trabajo más seguras y provechosas y unas organizaciones más democráticas y colaboradoras con la posibilidad de complacer las necesidades de los empleados.

La humanización del entorno laboral, permite sensibilizar a las empresas sobre la influencia que ellas tienen en la calidad de vida de los empleados ya que permite estudiar al trabajador desde una forma más individual, como ser humano que siente y padece, en vez de catalogarlo como una máquina que sólo está en la organización para ejecutar su trabajo (Segurado y Agulló, 2002).

La Calidad de Vida Laboral (CVL), para el trabajador es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y del ambiente de trabajo (Durán, 2010). En pocas palabras, la misma, se fundamenta en la percepción que manifiestan los empleados sobre el nivel de satisfacción o insatisfacción en relación al entorno en el que laboran (Cruz, 2018). Su apreciación, será conveniente mientras que la organización promueva su apoyo en incrementar dichos niveles, mediante sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento profesional, es decir, si las empresas en función de estas condiciones ofrecen mayor calidad de vida laboral, las personas en base a sus propias experiencias van a percibir mayor calidad de vida en ese entorno, sintiéndose respaldados y cuidados por la organización, favoreciendo la ejecución de sus labores, la necesidad de satisfacer sus deseos y expectativas personales, y adicional, la necesidad de mantener buenas relaciones personales en su trabajo (Peiro, 1993).

En base a lo descrito en el párrafo anterior, es pertinente mencionar que la satisfacción laboral según Chiang y Ayres (2009), es un estado emocional positivo, como resultado de una percepción individual de las experiencias laborales del empleado. En resumen, es una actitud que el trabajador considera en base a la impresión que éste tenga hacia su trabajo y todos los aspectos que conlleva su entorno laboral. A raíz de esto, es conveniente esclarecer que la satisfacción es un indicador fundamental de la calidad de vida laboral ya que esta última es una medida general conformada por el bienestar físico, mental y social de cada individuo, derivado de la ejecución sus potenciales, y en consonancia se convierte en satisfacción para la persona (Levi y Anderson, 1980), es por ello que ambas van de la mano, mientras mejor sea la calidad de vida laboral del empleado, mayor será su satisfacción en cuanto a su entorno laboral.

Por otra parte, (Durán, 2010, p.76) menciona que la poca satisfacción que existe de parte de los trabajadores dentro de la organización genera consecuencias negativas en cuanto a su productividad y al mismo tiempo en la motivación y compromiso laboral de cada colaborador, propiciando aspectos como conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, mayor índice de error, incidencia en la toma de decisiones, el bajo rendimiento ocupacional, aumento de los gastos en materia de salud y rotación de personal. Es aquí, donde radica la importancia en el desempeño de cada trabajador en un determinado rol dentro de la organización, el cual hace posible la existencia y la realización de sus objetivos, ya que por medio de esta, los empleados y la organización garantizan sus beneficios. (Mesen, 2016, p.1149)

Por otro lado, como parte vital de la calidad de vida, la salud es un proceso integral, social y físico que se da a lo largo de la existencia, el cual dependerá de la persona y de las condiciones del entorno en que se encuentre, facilitando o dificultando dicho proceso. Considerando esto último, se puede interpretar en bienestar psicológico y calidad de vida o en enfermedades físicas y psíquicas. En el entorno laboral, el estrés es uno de los responsables directos de las enfermedades más comunes y mortales que afectan a los trabajadores actualmente (Durán, 2010), es una reacción del organismo ante cualquier demanda, siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para cualquier tipo de ataque o huida ante una situación que el individuo considera retadora, desafiante, dañina, desagradable o amenazante (Verduzco, García y Mercado, 2018).

En el ámbito laboral, el estrés se podría definir como un proceso en el que los factores individuales y ambientales, en este caso, la sobrecarga laboral, trabajo por turnos, entre otros, se relacionan con una serie de consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales. Este punto, refiere a garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, previniendo todo el daño posible para salud derivada de las condiciones de trabajo que el individuo considera “estresantes”, protegiendo a los trabajadores de los riesgos relacionados al rol del trabajador y controlando los agentes nocivos para su salud integral. (Rodríguez, Roque y Molerio, 2002).

“El estrés laboral, es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y por lo tanto, para la productividad de la Empresa. Un trabajador estresado suele ser enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral” (Stavroula, 2004, p. 1). Es por ello, que una buena gestión que fomente la calidad de vida laboral y una organización adecuada del trabajo, puede prevenir el mismo.

Por otro lado, Durán (2010), considera de gran importancia que exista un cambio en cuanto a la filosofía de la organización, en el control y la prevención, intervención e investigación en la salud laboral, especialmente referentes al estrés, para de esta manera establecer programas y políticas que impulsen la calidad de vida laboral e informar a sus trabajadores sobre este tema, como condiciones básicas para garantizar la optimización y rentabilidad de los recursos involucrados.

El presente trabajo de grado, permitirá medir y establecer la relación entre las variables Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral aplicado a los empleados de la Empresa Cigarrera Bigott, siendo una empresa caracterizada por ofrecer excelentes condiciones a sus trabajadores. Para ello es importante clasificar y detallar los agentes estresores, los mismos pueden ser agentes internos o estímulos que dependen de las situaciones que se encuentren en el medio externo, esta investigación se enfocará en el estrés en el ámbito laboral, ya que el trabajo forma un elemento básico en la vida cotidiana actual pues es una fuente vital para satisfacer las necesidades, además de ser una expresión del vínculo entre las personas, la sociedad y el entorno (Pereira, 2008).

Un entorno laboral deficiente, puede estimular una respuesta de estrés, debido a que el ambiente físico de la Organización, los niveles de responsabilidades del rol que desempeña, los trabajos realizados en equipo y todas las exigencias requeridas y esperadas por parte de sus supervisores puede significar una situación estresante para el trabajador. Es por esta

razón, que las empresas están en la obligación de enfocarse en la calidad de vida laboral de sus colaboradores, puesto que el recurso humano es una parte esencial del proceso productivo, implementando prácticas y programas orientadas a impulsar el bienestar físico y psicológico de los empleados, produciendo mayor satisfacción laboral, por ende, se sentirán más motivados e incrementarán su rendimiento contribuyendo al crecimiento de la organización.

Diversas investigaciones, las cuales se desarrollarán de manera más detallada en el siguiente capítulo, demuestran que ambas variables, sostienen una relación inversamente proporcional, es decir, mientras mayor sea la calidad de vida laboral, el estrés laboral será menor, como, por el contrario, si la calidad de vida laboral es menor, mayor será dicho estrés. Las exigencias del puesto, la sobrecarga de trabajo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas, falta de reconocimiento, entre otros factores organizacionales que se estará exponiendo durante el estudio, forman parte de los estresores que mayormente abruma a los miembros de la organización.

En Venezuela, la calidad de vida de los trabajadores se ha deteriorado considerablemente en los últimas décadas, el poder de compra disminuye progresivamente y ha sido la principal razón de la degradación socio económica, cuyos afectados conforman la gran mayoría del país, sin embargo, no se trata únicamente de obtener mayor o menor ganancias en el trabajo, es la supervivencia de todos los venezolanos que día tras día padecen el deterioro de las condiciones de vida y su capacidad para lograr sus objetivos personales y profesionales (Hidalgo, 1994), lo que proporciona un aumento de estrés en el individuo.

En el país, pueden existir empresas que no están conscientes sobre lo que representa el garantizar una buena calidad de vida laboral a sus trabajadores, es por ello que la gerencia tiene la obligación de asegurar a sus empleados un medio ambiente idóneo que permita la operatividad eficaz e incremento de la productividad de la empresa proporcionando a su vez el resguardo de la salud, armonía y calidad de vida laboral que los miembros esperan y tienen derecho (Mora, 2008).

De allí, se plantea la siguiente interrogante: ***¿Existe relación entre la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral en los empleados que laboran en la Empresa Cigarrera Bigott?***

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Objetivo General

Determinar el grado de la relación entre la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral en los empleados de la Empresa Cigarrera Bigott.

2. Objetivos Específicos

- Describir la percepción de los empleados con respecto a los elementos relacionados con el bienestar general que ofrece la Empresa Cigarrera Bigott.
- Identificar los aspectos del ambiente laboral que favorecen la comodidad en el desempeño de los puestos de trabajo.
- Identificar los elementos relacionados con los aspectos psicosociales que proporcionan satisfacción a sus empleados.
- Caracterizar los componentes que favorecen a la condición socio laboral de los empleados de Cigarrera Bigott.
- Especificar los agentes estresores organizativos que se encuentran involucrados en la Empresa Cigarrera Bigott.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

A continuación, se plantean las teorías y elementos conceptuales que se encuentran relacionados con el problema de investigación, dicho capítulo es una síntesis de los aspectos que se desarrollarán en el trabajo de grado, los cuales van a permitir dar soporte a los resultados de la misma.

1. Antecedentes de la investigación

Entre las investigaciones realizadas se encuentra el trabajo de grado de Sánchez (2011), titulado “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” realizado en Rosario, Argentina. Su objetivo general, fue identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y transversal, la cual se aplicó a una muestra de 64 trabajadores, de los cuales 70% eran hombres y 30% mujeres, el promedio de edad fue entre 20 y 60 años y que más del 90% de ellos se encontraba fijo en el trabajo.

La investigación, posee un diseño estructurado con un método hipotético deductivo, utilizando como instrumento la técnica del cuestionario, el cual estima el grado de asociación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológico en los trabajadores. Se pudo concluir a través del análisis descriptivo y de correlaciones que existía una relación de asociaciones entre las variables de la siguiente manera: Las variables estrés laboral y satisfacción laboral, estaban asociadas de manera negativa; es decir que los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés (y a mayor satisfacción menor estrés en la persona), dando como coeficiente de correlación -0.684 . Del mismo modo, para finalizar, los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento, observando también “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores.

Otra investigación, es la tesis de García, González, Aldrete, Acosta y León (2014), titulada “Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario” en Quito, Ecuador, cuyo objetivo general, analizar la calidad de vida en el trabajo, con los síntomas del estrés en el personal administrativo de una universidad pública de Ecuador; el método utilizado enfoque cuantitativo, diseño transversal, analítico y correlacional; muestra fue de 447 trabajadores donde 59.3% eran mujeres y 40.7% hombres, el promedio de edad de 46 años y el promedio del tiempo en el cargo de 18 años, como resultado obtuvieron 76% de trabajadores evidencia presencia de síntomas fisiológicos de estrés niveles medio, alto y muy alto; a su vez, los síntomas de comportamiento social, intelectuales, laborales y emocionales presentaron niveles bajos de estrés. Más de la mitad de la muestra estudiada, tiende al riesgo del desequilibrio Calidad de Vida Laboral y la tercera parte de esas personas, obtuvo alta satisfacción en el trabajo. Este estudio, demostró la relación significativa de la calidad de vida y los síntomas de estrés, y permitieron plantear estrategias y mejorar la CVL en el contexto universitario, alineándose a las políticas de Estado y al “buen vivir” de los empleados.

Otro trabajo de investigación de Paniagua, y Echegoyén (2016), titulado “Estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud de empleados en Institución de educación superior de El Salvador”, su objetivo general, evaluar el nivel de estrés que están experimentando los empleados a tiempo completo de una institución de educación superior del AMSS y evidenciar si hay relación con la calidad de vida asociada a la salud de los mismos; el enfoque utilizado cuantitativo, con un diseño no experimental, transeccional y correlacional; su muestra 150 trabajadores y concluyeron que el estrés laboral y la calidad de vida tiene relación inversamente proporcional; el sexo femenino presentó mayores niveles de estrés en comparación al sexo masculino y personas que ejercen “mandos altos” y “docentes permanentes” son los que reflejan mayores niveles de estrés, probablemente debido a los factores organizacionales relacionados con esos puestos de trabajo.

Tomando en cuenta los estudios descritos anteriormente, se puede evidenciar que existe una relación significativa entre estas dos variables, es por ello, que el objetivo de esta investigación, como se mencionó en el capítulo anterior, es determinar si existe relación entre la Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral y de ser así, identificar cómo es la interacción entre las mismas. Para ello, es primordial tener en claro el significado y los elementos que componen ambas variables para de esta manera, tener un soporte al momento de establecer la relación entre ambas.

2. Calidad de Vida Laboral

La Organización Mundial de la Salud, se refiere a Calidad de Vida como la percepción que cada individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, normas y sus inquietudes. La misma, posee aspectos subjetivos y objetivos, el primero se refiere a algo más personal del individuo, como el bienestar físico, psicológico y social, mientras que el segundo, es más general, como el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico, social y con la comunidad. (Ardila, 2003). Asimismo, este autor, menciona que a pesar del gran interés que existe en la Calidad de Vida, resalta que no se encuentra una definición acertada para ella, sin embargo, él la define como un atributo que posee el individuo para conocer situaciones y condiciones de su ambiente dependiendo de las valoraciones y la manera de interpretación que hace de los aspectos objetivos de su entorno.

La inquietud por la Calidad de Vida Laboral, comienza en la década de los 70 en Estados Unidos, donde los trabajadores esperaban cada vez más y con mayor frecuencia que sus trabajos permitieran aprovechar de la mejor manera el uso de sus habilidades y competencias adquiridas en los años de formación, así como también, una mayor satisfacción dentro del área laboral intrínseca, como del poder desarrollarse como personas, además de garantizar la oportunidad de obtener una serie de compensaciones materiales, psicológicas y sociales; es en ese momento donde aparece el “Movimiento CVL”, en una intensa preocupación por mejorar el entorno laboral y las experiencias del propio trabajo convirtiéndose en un movimiento orientado hacia el estudio y mejora de la CVL (Pilar, Piero y Bravo, 1996, p.163), logrando el reconocimiento social e institucional gracias a sus acciones.

Las exigencias de este movimiento parten de la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. A partir de ese momento, el tema de la calidad de vida laboral se populariza tanto en los EE.UU. como en Europa (Segurado y Agulló, 2002, p. 828).

Por otro lado, según Durán (2010), la Calidad de Vida Laboral para el trabajador es la combinación de necesidades y percepciones acerca de su empresa y del ambiente de trabajo. Su percepción será favorable mientras que la empresa fomente su apoyo en incrementar el nivel de satisfacción del individuo, mediante sistemas de recompensas, seguridad laboral y oportunidades de crecimiento. De tal manera, mientras esto sea impulsado por la

organización, el empleado se sentirá respaldado y cuidado por la misma, facilitando la ejecución de sus labores, la necesidad de satisfacer sus deseos y expectativas personales y además la necesidad de mantener buenas relaciones personales en su trabajo.

Por otro parte, según Peiro (1993), la realidad actual laboral se encuentra muy diversificada. En algunos trabajos existen oportunidades de desarrollo laboral y personal, en otros, las condiciones son tales que no está garantizada la satisfacción de las necesidades de seguridad, autoestima o realización. Es por ello, que se dice que los trabajos en función de estas condiciones ofrecen mayor o menor calidad de vida laboral y las personas, en función de sus propias experiencias laborales, perciben mayor o menor calidad de vida en su entorno laboral.

Como se mencionó anteriormente, el trabajo forma parte de la vida cotidiana, y la Calidad de Vida Laboral se alcanza cuando existe un ambiente de trabajo pleno de calidad. Es por ello, que un ambiente laboral de esta naturaleza se forma por dos aspectos: por un lado, el ambiente físico, el cual se refiere a que sea ameno, que las personas sientan seguridad, que perciban deseo y gusto de realizarlo, creando compromiso con la organización. Además, requiere instalaciones adecuadas, maquinaria y equipo de buen estado, recursos materiales que faciliten la ejecución de sus labores y áreas recreacionales y de descanso; y por otro lado, el ambiente humano el cual implica las relaciones humanas, los valores, el trabajo en equipo y la empatía, para de esta manera contribuir con a la formación de equipos sólidos de trabajo.

De ahí que, Segurado y Agulló (2002), establecen que el objetivo fundamental de la Calidad de Vida Laboral radica en “alcanzar una mayor humanización del trabajo a través del diseño de puestos de trabajo más ergonómicos, unas condiciones de trabajo más seguras y saludables, y unas organizaciones eficaces, más democráticas y participativas capaces de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros además de ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional y personal” (p. 831).

En este orden de ideas, “el estudio de la Calidad de Vida Laboral (CVL) se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la CVL del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica. Esta última, persigue fundamentalmente la satisfacción, la salud y el bienestar del trabajador anteponiendo los intereses individuales a los de la organización. Sin embargo, la perspectiva de la CLV del entorno de trabajo mantiene la postura contraria, ya que antepone la organización antes que

al individuo, por que busca alcanzar una mayor productividad y eficacia organizacional como paso previo, sin el cual no sería posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador” (Segurado y Agulló, 2002, p. 828). Ambos enfoques, a pesar de compartir la misma meta de mejorar la calidad de la vida laboral, se diferencian en cuanto a los objetivos perseguidos.

Integrando las perspectivas, se asume el compromiso, la confianza y el control como aspectos claves en la organización para el desarrollo de la calidad de vida laboral ya que permite al empleado percibir una sensación de propiedad, autocontrol, responsabilidad y dignidad propiciando una mejora en su condición de vida en general. A partir de allí, se considera que ambos enfoques pueden congregarse en cuatro puntos de abordaje tal como lo ha propuesto Durán (2010), a saber:

2.1. Bienestar General: Entiéndase todo aquello que el ser humano necesita para vivir adecuadamente, por ejemplo, remuneración justa, incentivos y beneficios, crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización y oportunidad de participación.

2.2 Ambiente: Se refiere al clima organizacional, según Giménez (2001) (citado por Brown y Moberg, 1990), son las características que determinan y diferencian el ambiente de una organización de otras, además, influyen y dirigen a los miembros de la misma; en otras palabras, tiene que ver con las instalaciones adecuadas y cómodas, higiene, las condiciones ergonómicas, es decir, que el diseño de los puestos de trabajo, herramientas y tareas sean acordes a las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y a las capacidades de los trabajadores; entrenamiento y capacitación para el desempeño de la profesión u oficio, oportunidad para que el individuo use y desarrolle sus capacidades, tecnología adaptable, procedimientos y sistemas de seguridad.

2.3 Aspectos Psicosociales: Este punto hace referencia a las situaciones que se encuentran presentes en el contexto laboral relacionadas directamente con la organización las cuales pueden afectar el bienestar físico, mental y social del empleado. Los factores que engloba este aspecto son los siguientes: balance adecuado vida- trabajo, según Álvarez (2009) consiste en una serie de prácticas, políticas y programas, apoyados en una filosofía organizacional que de manera activa, realizan esfuerzos y apoyan a los empleados para alcanzar el éxito tanto en el ámbito de trabajo como en el hogar; recreación y deporte, relaciones jefe-subalterno, relaciones entre compañeros, satisfacción con el trabajo, autoestima institucional, sentido de logro y reconocimiento.

2.4 Condición socio laboral: También conocido como entorno socio laboral en el área de Relaciones Industriales, hace referencia a la seguridad y estabilidad laboral, políticas de empleo, prejubilación, redes de apoyo social, retroalimentación.

En cuanto a este último punto, Durán (2010), lo señala como aspectos sociopolíticos, sin embargo, Segurado y Agulló (2002), lo designan como entorno socio laboral, ambas denominaciones representan el mismo concepto, pero esta terminología que los autores titulan, se ajusta de una manera más idónea al ámbito de las Relaciones Industriales.

Por otra parte, es importante resaltar que para tener una calidad de vida laboral óptima, estos elementos anteriormente mencionados deben estar en equilibrio, si acaso fallan, puede ocasionar que el individuo considere una respuesta negativa ante cualquier situación que perciba como desafiante, lo cual puede ocasionar daños a su salud mental y física.

3. Estrés Laboral

Durán, (2010) define el estrés como “una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es su vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona, especiales demandas físicas y/o psicológicas.” (p.74), el cual se representa como un “mecanismo de defensa” que lo direcciona a reacciones adaptativas del organismo.

De igual manera, los autores Corredor y Monroy (2009), definen el estrés como un esfuerzo que genera agotamiento para restablecer un equilibrio perdido, debido a la percepción del evento por parte del sujeto como algo amenazante que va a impedir observar un futuro, siendo un fenómeno de adaptación que contribuye a la supervivencia.

De acuerdo con Verduzco, García y Mercado (2018), (citado por Maruris, Cortés, Gómez y Godínez, s.f), estrés es la reacción presentada del organismo ante cualquier demanda, siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para cualquier tipo de ataque o huida ante una situación; es así mismo el comienzo de una serie de enfermedades de las que aunque no se presentan por causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo.

Según las definiciones anteriormente mencionadas, se puede referir al concepto de estrés como “una conducta fisiológica en relación al estímulo del entorno, la cual puede ser positiva o negativa, esto de acuerdo a la capacidad adaptativa de cada organismo” (Verduzco, García y Mercado 2018 p. 34), es decir, que no todos los individuos reaccionan de la misma manera o con la misma intensidad ante este fenómeno.

Por otro lado, según Korman (tal como se citó en Durán, 2010) propuso en 1974 que existe un nivel de estrés óptimo para cada persona, de manera que si existe un nivel por debajo o por encima del mismo, va a originar consecuencias negativas sobre el desempeño laboral, en otras palabras, muy poca o demasiada tensión puede impactar en la disminución de la productividad de la organización.

En tal sentido, una condición de trabajo se considera “estresante”, cuando cognitivamente se presenta como retadora, desafiante, dañina, desagradable o amenazante para el individuo. Cada persona se diferencia por sus reacciones ante el estrés dependiendo del significado psicológico que tenga la situación para ellas y al mismo tiempo por el grado de ansiedad que experimentan según la importancia de la situación. La respuesta al estrés, es el impulso del cuerpo por adaptarse al cambio y experimentamos estrés cuando no se puede mantener o restablecer el equilibrio emocional. (Durán, 2010).

El estrés, genera en el trabajo una serie de consecuencias negativas para la productividad de la organización, así como en la motivación, satisfacción y compromiso de los empleados. El mismo, puede generar aumento de accidentes, ausentismo, incapacidades y enfermedades ocupacionales, conflictos interpersonales en el trabajo y en la familia, rotación de personal, entre otros aspectos. (Durán, 2010).

Detallando el concepto de Estrés, se refiere a Estrés Laboral según Durán (2010) como un “desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es)”. (p. 76). En pocas palabras, es una respuesta adaptativa de cada individuo ante una situación relacionada con su trabajo, percibida como un desafío positivo o amenazante dependiendo de las demandas laborales y de los recursos que se tengan para hacerlo.

Asimismo, Stavroula (2004) define el mismo como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y

capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3). También este autor, comenta en su libro “La Organización del Trabajo y el Estrés”, que el estrés laboral se presenta gracias a los desequilibrios entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el trabajador y los conocimientos y capacidades que posee. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para desarrollar sus actividades, y esto no sólo abarca situaciones en que la presión laboral se excede de las capacidades que posee el trabajador enfrentarlas, sino los casos que no se desarrollan suficientemente sus conocimientos y capacidades, suponiendo de esta manera un problema para el mismo.

En este sentido, Durán (2010) identifica tres factores intervinientes en el estrés laboral.

1. **Recursos personales:** Se refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal, capacidad de control del medio, entre otros aspectos.
2. **Recursos laborales:** Hace referencia a las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados y estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y el cumplimiento de metas.
3. **Demandas laborales:** Características del trabajo que requieren un esfuerzo mental y emocional y por lo tanto tiene costos físicos y/o psicológicos.

Se puede decir que el estrés laboral es una respuesta adaptativa del individuo ante cualquier situación relacionada con su trabajo que considere amenazante. Dichas situaciones, se pueden llamar “estresores”, los cuales son agentes externos o internos que provocan dicha respuesta de estrés.

3.1 Estresores

Según Durán (2010), “estresor” se define como un agente interno o estímulo que los individuos evalúan y conceptualizan en relación a experiencias propias o eventos provocando una respuesta de estrés. Toda situación, suceso o persona que se encuentran en el medio externo puede considerarse un estresor.

Por otra parte, para Verduzco, García y Mercado (2018), los estresores se pueden presentar en distintos contextos (laboral, familiar o social) y pueden ser tanto de características internas como externas; los estresores internos se pueden relacionar a estímulos de características físicas, como un dolor de cabeza o alguna lesión; o de

características cognitivas como algún sentimiento de culpa o un recuerdo desagradable, igualmente, los estresores externos pueden desencadenarse por aspectos físicos; como la temperatura o el ruido del lugar en donde se encuentre; y del mismo modo aspectos cognitivos como no sentirse cómodo con el ambiente o las personas que te rodean.

Una identificación de los estresores asociados a cada tipología antes indicada es la proporcionada por Durán (2010):

3.1.1 Estresores individuales: Considera los aspectos personales que influyen en la interpretación individual tanto de lo que se considera como estrés y de la reacción ante el mismo, a su vez se clasifica en tres:

a) **Cognitivo/afectivas:** Se refiere a las creencias y valores propios, aspiraciones, tipo de personalidad, tolerancia a la ambigüedad, niveles de necesidad, autoestima.

b) **Conductuales:** Habilidades, tolerancia a la ambigüedad, asertividad, entre otros.

c) **Demográficas:** Edad, género, educación, ocupación, estado de salud, total de horas trabajadas, entre otros.

3.1.2 Estresores del entorno: Hace referencia a los factores políticos, económicos, sociales y familiares que inciden sobre la persona, por ejemplo, problemas el hambre, la pobreza, el deterioro del medio ambiente, el cambio climático, los problemas en la educación, la salud, la exclusión, las crisis financieras y sociales, la corrupción, la violación de los derechos humanos en general, inflación, pérdida de poder adquisitivo, enfermedad o fallecimiento de algún familiar.

Al referirse a estrés laboral, se tomará en cuenta sólo los estresores organizativos al momento de aplicar el estudio ya que se considera que son los que abarcan de mejor manera el tema que se quiere abordar en la investigación. Sin embargo, es importante tener en cuenta que las situaciones que influyen en la interpretación individual y que ocurren en el entorno externo al ámbito laboral, pueden influir de igual forma en la reacción que la persona demuestre en una situación específica, pero en el caso de este estudio, no forma parte indispensable, pues se trata de los aspectos que pueden generar estrés dentro de la empresa los cuales pueden afectar la calidad de vida laboral de los empleados. De esta manera, se considera en este caso, la clasificación propuesta por Ivancevich y Mattenson (1989) para su

instrumento de medición de estrés, el cual fue validado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS):

3.1.3 Estresores organizativos: Se clasifican en siete categorías.

a) **Clima Organizacional:** Consiste en los lineamientos establecidos por los directivos de la empresa, en cuanto a misión, visión, valores y políticas para unificar criterios acerca de cómo se desarrolla la empresa.

b) **Estructura Organizacional:** Tiene que ver con la división jerárquica de los empleados, expresadas a través de organigramas, el sistema de mando formal y las normas establecidas.

c) **Espacio Organizacional:** Se refiere a la autonomía tanto física como laboral (en cuanto a la toma de decisiones) que poseen los empleados y a su relación con otros miembros de la empresa.

d) **Tecnología:** Considera las herramientas de trabajo que contribuyen a la optimización del manejo y procesamiento de la información, las comunicaciones y los recursos disponibles.

e) **Influencia del líder:** Consiste en la posición de autoridad y poder que ejerce el supervisor en función a la estructura jerárquica de la organización.

f) **Falta de cohesión:** Carencia de integración y respaldo entre los miembros del equipo de trabajo, producto de la falta de entendimiento de los valores y objetivos de la empresa.

g) **Respaldo de grupo:** Unificación y apoyo entre los miembros que forman el equipo de trabajo en cuanto a las demandas laborales.

La forma en que las organizaciones estructuran las tareas y responsabilidades, los factores de riesgo en el contexto profesional suelen originarse a partir del entorno laboral, es por ello que es necesario intervenir directamente en el nivel organizacional para prevenir y controlar la salud laboral y los problemas de salud mental en general, la cual requiere de un cambio en la filosofía organizacional orientado a incrementar la calidad de vida laboral, de esta manera, sus miembros podrían canalizar apropiadamente su energía y potencial ante las demandas exigentes del entorno laboral. (Durán, 2010).

CAPÍTULO III

MARCO CONTEXTUAL

Este capítulo, tiene como objetivo dar a conocer la razón de ser de la empresa de estudio, así como la historia de la misma.

1. Reseña Histórica

Bigott es una empresa venezolana miembro de British American Tobacco, grupo global que posee 46 fábricas en 41 países, cuya casa matriz se encuentra ubicada en la ciudad de Londres, Gran Bretaña. El grupo British American Tobacco cuenta con más de cien años de trayectoria y comercializa alrededor de doscientas marcas en igual número de países, en los cuales participa activamente empleando unas 57.000 personas en todo el mundo, lo que le convierte en una de las corporaciones de mayor prestigio a escala mundial.

La empresa nace gracias a la visión de Luis Bigott, uno de los más destacados y reconocidos industriales venezolanos de comienzos del siglo XX, quien en 1915 decide establecer una fábrica de cigarrillos que llamó B.B., ubicada en la avenida Baralt de Caracas. Bigott representa una importante fuente de ingresos para el Fisco Nacional por ser una de las primeras empresas contribuyentes dentro del sector 6 privado. En Venezuela, Bigott cuenta con más de 80% de participación del mercado gracias a la comercialización de sus cinco marcas: Belmont, Cónsul, Lucky Strike, Viceroy y Universal.

2. Misión

Garantizar al consumidor momentos de consumo y la defensa de su libertad de elección, esto implica ofrecer un producto de la mejor calidad, que satisfaga sus más exigentes expectativas. Al mismo tiempo, debe defender la libertad de elección del fumador adulto en un entorno cada vez más adverso.

3. Visión

La organización tiene una visión clara la cual ha mantenido a lo largo del tiempo: “Ser los mejores del mundo satisfaciendo momentos de consumo en tabaco y más allá”.

4. Valores

- Espíritu emprendedor.
- Libertad a través de la responsabilidad.
- Mentalidad abierta.
- Fortaleza a través de la diversidad.

Cigarrera Bigott, según la revista Business Venezuela (2019), recibe por segundo año consecutivo la certificación oficial del Top Employers Institute como Top Employer Venezuela 2019, gracias a sus excepcionales condiciones para sus empleados. Este certificado, reconoce a los principales empleadores del mundo, aquellos que brindan excelentes condiciones para sus empleados, nutren y desarrollan talento en todos los niveles en la organización y se esfuerzan continuamente por optimizar las prácticas de empleo.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo, se expondrá la metodología utilizada para realizar esta investigación y de esta manera dar respuesta a la interrogante anteriormente planteada. El mismo, incluye todos los aspectos que van a intervenir y serán pertinentes para el desarrollo del trabajo, como el tipo y diseño de investigación, unidad de análisis, población, muestra, operacionalización de las variables, así como las técnicas de recolección de datos y el instrumento de recolección de datos con la finalidad de brindar confiabilidad, objetividad y validez al estudio.

1. Diseño y tipo de investigación

El objetivo planteado en la presente investigación es determinar el grado de la relación entre la calidad de vida laboral y estrés laboral de los empleados de Cigarrera Bigott, por ello, el diseño de la misma es no experimental, transversal de tipo correlacional y a su vez cuantitativo.

El diseño de investigación se refiere al “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación” (Hernández et al, 2006, p. 158). En este caso, de acuerdo al nivel de la intervención del investigador, será de tipo no experimental debido a que sólo se observará y analizará el fenómeno tal y como es en su contexto natural. Hernández, Fernández y Baptista (2006) afirman que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 149).

En el mismo sentido, el diseño de investigación no experimental según Palella y Martins (2017):

“Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador, no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica, sino que se observan las que existen, las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas”. (p. 87).

Por otra parte, según la temporalidad de recolección, es Transversal o Transeccional ya que sólo se recolectarán y analizarán datos en un período de tiempo específico, tal como enfatiza Palella y Martins (2017) “Este nivel de investigación ocupa de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad, es describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas” (p.94).

A su vez, la investigación es de tipo correlacional ya que se mide dos variables (Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral). Según Hernández, Fernández y Baptista (1999) los estudios correlacionales, “miden las dos o más variables y ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”. Asimismo, Palella y Martins (2017), declaran que el objetivo principal es determinar el comportamiento de una variable sobre otra, cuya relación puede ser positiva o negativa, “es positiva cuando un grupo presenta valores altos para las variables y negativa cuando un grupo con valores altos en una variable tienden a mostrar valores bajos en la otra. Al no haber correlación entre las variables, indicará que éstas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí” (p. 94).

2. Unidad de análisis, Población y Muestra

La unidad de análisis, según Hernández, Fernández y Baptista (2002) hace referencia a los participantes, objetos, sucesos o comunidades, los cuales dependen de la investigación y del alcance del estudio. En este caso, la unidad de análisis está conformada por los empleados que forman parte de la nómina privada de Cigarrera Bigott.

Por otra parte, Palella y Martins (2017), definen población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 105). Asimismo, se podría decir que es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas distinciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En este caso, la población estará constituida por todos los empleados que constituyen la nómina privada de la empresa Cigarrera Bigott (285 personas), sin distinción de área y cargo.

Ahora bien, la muestra, estará determinada por la cantidad de elementos que realmente participan en la investigación, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (1997), exponen que la muestra es un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que cumplen con características que pertenecen a dicha población. En el caso de esta investigación, al conversar con la Gerente de Recursos Humanos, comentó que la empresa había aplicado recientemente una encuesta referente al tema de calidad de vida laboral a todos los empleados, por lo que recomendó aplicarlo sólo en dos departamentos, Recursos Humanos y LEX, en este último, se encuentra el área de Legal y de Asuntos Corporativos, para un total de 38 personas, ya que posiblemente resultaría tedioso para todos los empleados responder nuevamente una encuesta sobre el mismo tema.

En base a lo anterior, referente a la sugerencia indicada, la muestra en este caso, es de tipo no probabilística, en donde “los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra” (Hernández et al, 1997, p. 263). Dentro del tipo de muestra no probabilística, se encuentra la muestra por conveniencia, la cual consiste en seleccionar un subgrupo de la población por el hecho de ser accesible, es decir, los individuos que participan en la investigación se eligen debido a que poseen fácil disponibilidad y no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico (Ochoa, 2015).

3. Variables del estudio

La operacionalización de las variables es fundamental ya que permiten detallar los elementos que se quieren conocer, cuantificar y registrar con el propósito de alcanzar los resultados y conclusiones arrojadas por la investigación.

A continuación, se presenta el proceso de operacionalización de la presente investigación, donde se muestran las variables, dimensiones y subdimensiones.

3.1. Calidad de Vida Laboral (CVL)

Definición Conceptual

La CVL, es la combinación de necesidades y percepciones que tienen los trabajadores acerca de su empresa y del ambiente de trabajo (Durán, 2010).

Definición Operacional

Se refiere a la información reportada por cada uno de los empleados que forman parte de los departamentos de Recursos Humanos y LEX en Cigarrera Bigott a las preguntas de la encuesta elaboradas considerando los indicadores de las dimensiones de la variable a estudiar, las cuales son las siguientes:

- Bienestar General
- Ambiente
- Aspectos Psicosociales
- Condición Socio laboral

En base, a como afirman Segurado y Agulló (2002), la CVL es un concepto amplio y diverso por la variedad de temas relacionados con el mundo laboral, también extenso y confuso como consecuencia de las distintas disciplinas, enfoques teóricos y áreas de estudio desde los que trata de plantearse, puede ser un constructo tedioso de definir y operacionalizar por su dificultad y pluralidad de dimensiones que traspasan los límites del contexto laboral y organizacional, es por ello que, a raíz de una serie de investigaciones, se consideró pertinente desarrollar las dimensiones anteriormente descritas, propuestas por Durán (2010), porque engloban de manera consistente y clara los indicadores que se desean abarcar en el estudio. A continuación, se presentan dichas dimensiones en la matriz de operacionalización.

3.1.1 Tabla N°1 Operacionalización de la variable Calidad de Vida Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Calidad de Vida Laboral (CVL)	Bienestar General	Paquete salarial adecuado	1, 2, 3, 4
		Crecimiento y desarrollo profesional	5, 6
		Oportunidad de participación en la toma de decisiones	7, 8
	Ambiente	Condiciones y medio de trabajo	9, 10
		Seguridad y salud en el trabajo	11, 12
	Aspectos psicosociales	Equilibrio trabajo- familia	13, 14, 15
		Recreación y deporte	16, 17
		Satisfacción en el trabajo	18, 19
		Motivación en el trabajo	20, 21
		Relaciones interpersonales	22, 23, 24
		Autoestima personal en el trabajo	25
		Reconocimiento	26
	Condición socio laboral	Retroalimentación	27
		Estabilidad laboral	28
		Apoyo organizacional	29

Fuente: Elaboración propia

3.2. Estrés Laboral

Definición Conceptual

“Desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor (es) laboral (es)”. (Durán, 2010, p. 76).

Definición Operacional

Se refiere a la información reportada por cada uno de los empleados que forman parte de los departamentos de Recursos Humanos y LEX en Cigarrera Bigott a las preguntas de la encuesta elaboradas considerando los indicadores de la dimensión de la variable a estudiar, la cual es la siguiente:

- Estresores Organizativos

Considerando las definiciones planteadas, es importante recalcar, como se detalló en capítulos anteriores, que la respuesta de estrés se puede dar debido a agentes internos o externos llamados estresores que los individuos estiman y califican en relación a experiencias propias o eventos, por lo tanto, en este caso, toda situación que se presente en el entorno laboral puede considerarse un estresor (Durán, 2010). A partir de este concepto, cuyo significado es fundamental para la operacionalización, se presenta a continuación la matriz de la variable anteriormente descrita.

3.2.1 Tabla N°2 Operacionalización de la variable Estrés Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Estrés Laboral	Estresores organizativos	Clima organizacional	1, 2, 3, 4
		Estructura organizacional	5, 6, 7, 8
		Espacio organizacional	9, 10, 11
		Tecnología	12, 13, 14
		Influencia del líder	15, 16, 17, 18
		Falta de cohesión	19, 20, 21, 22
		Respaldo de grupo	23, 24, 25

Fuente: Elaboración propia

4. Instrumento y Recolección de Información

Una vez propuesto el plan de investigación, se iniciará con el contacto directo con la realidad del objeto de estudio. A partir de aquí, es cuando se hace uso de las técnicas de recolección de datos; las cuales presenta “la oportunidad para el investigador de confrontar el trabajo conceptual y de planeación con los hechos”. (Hernández, 2014, p. 196). Las mismas, representan las distintas formas de obtener la información mediante técnicas como observación, entrevista, encuesta, pruebas, entre otras.

En el caso de esta investigación, la técnica que se considera más pertinente para medir ambas variables (Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral), es la encuesta, que según Palella y Martins (2017), consiste en “obtener los datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden escrito, es una manera mucho más económica que mediante entrevistas individuales” (p. 123).

El instrumento, que se utilizó el cual forma parte de la técnica de la encuesta, es el cuestionario y consiste en un conjunto de preguntas con relación a las variables que se van a medir (Hernández et. al, 2014). Además, es fácil de manejar, conocido y provee resultados directos; para Palella y Martins (2017), “El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de contestar. Las preguntas, han de estar formuladas de manera clara y concisa; pueden ser cerradas, abierta o semi abiertas, procurando que la respuesta no sea ambigua” (p. 131). Para ello, es necesario tener claro qué se quiere saber exactamente y qué se efectúa en el estudio y precisar los objetivos específicos a alcanzar para garantizar la finalidad previamente definida (Palella y Martins, 2017).

La encuesta se aplicó a la muestra de empleados de los departamentos de Recursos Humanos y LEX de Cigarrera Bigott. En recolección de la información, en el caso de la variable Calidad de Vida Laboral, se utilizó como base el cuestionario propuesto por Patlán (2016), el cual consta 109 preguntas divididas en cuatro (04) dimensiones: factores individuales, factores del ambiente trabajo, factores de organización, factores del entorno socio laboral. A pesar de las dimensiones, son las que mayor se adaptan a estos estudios previamente descritos y se redujeron a 29 ítems de manera que fuera fácil y menos tedioso para los encuestados, siempre logrando abarcar los indicadores que se desean medir.

Para el caso del Estrés Laboral, se utilizó como base el cuestionario propuesto por Ivancevich y Mattenson (1989) validado por la OIT (2004), el cual contiene 25 preguntas divididas en siete dimensiones: clima organizacional, estructura de la organización, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. De igual manera, se adaptó a las necesidades del estudio, de tal forma que abordara la dimensión que se expuso anteriormente para esta variable.

Ambos cuestionarios, fueron estructurados con base a una escala de Likert, la cual consiste según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se administra.” (p. 245). De esa manera, se presentará a cada sujeto una afirmación y se pedirá que elija uno de los puntos presentados en la tabla y a cada punto se le asignará un valor numérico, obteniendo una puntuación individual; para culminar, se suman todas esas puntuaciones, obteniendo una puntuación total en relación a todas las afirmaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Una vez adaptado los instrumentos, se realizó las pruebas de validez de contenido, definida por Hernández et al (2006), como “el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 277), mediante una evaluación por parte de expertos en el tema a fin de obtener sus observaciones en cuanto a la coherencia, la claridad y vinculación de cada una de las preguntas con respecto al objetivo principal de la investigación y de esta manera, realizar las modificaciones pertinentes sugeridas por ellos para garantizar que las preguntas planteadas determinan lo que se desea medir. Para ello, se seleccionó a tres (03) profesores de la Universidad Católica Andrés Bello, Alberto Rodríguez, Adriana Ibáñez, los cuales nos aportaron las siguientes sugerencias:

Tabla N°3 Observaciones de expertos

Profesores	Observaciones
Alberto Rodríguez	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recomendó eliminar los intervalos de edad y dejarla como pregunta abierta ✓ Recomendó cambiar tamaño y tipo de letra ✓ Ayudó en la redacción de los enunciados del instrumento ✓ Recomendó colocar una leyenda en cuanto a la puntuación de la escala de medición de las preguntas ✓ Brindó apoyo en redactar de mejor manera y descartar algunas preguntas referentes al cuestionario de calidad de vida laboral ✓ En cuanto al cuestionario de estrés laboral, aplican los mismos comentarios y recomendó reducir las opciones de respuesta
Adriana Ibáñez	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En cuanto al perfil socio demográfico, recomendó preguntar la antigüedad, el tiempo de la persona en la empresa ✓ Recomendó cambiar Parte I por Sección A Perfil Socio demográfico, Parte II por Sección B, Parte III por Sección C ✓ Ayudó en la reducción de algunas de las preguntas de ambos cuestionarios
Guillermo Yáber	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recomendó eliminar lo negativo en las preguntas, ya que puede generar confusión al responder ✓ Ayudó a redactar de mejor manera las preguntas de ambos cuestionarios

Fuente: Elaboración propia

5 Procesamiento de datos

Al concluir con el proceso anterior, se realizó el procedimiento pertinente para recolectar la información requerida a fin de lograr el objetivo propuesto. Para ello, se estableció el contacto con Cigarrera Bigott a través de la Gerente de Recursos Humanos para obtener información sobre: la cantidad de empleados en nómina privada, con el propósito de realizar los cálculos estadísticos para determinar el número de personas que serían parte del estudio, que en este caso, por recomendación de la empresa, fue de 38 empleados de dos (02) departamentos específicamente, Recursos Humanos y LEX, en este último se encuentran

Legal y Asuntos Corporativos y adicional se coordinó definir la logística para envío de la encuesta.

Para asegurar el buen funcionamiento del instrumento, se realizó una prueba piloto a 10 personas de la muestra, lo que permitió determinar que el diseño y la forma de presentar las preguntas funcionaran de manera adecuada; a su vez, al ser analizados los datos calculados mediante el coeficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach, arrojaron para la variable “calidad de vida laboral”, un 0.856, es decir, un 85,6% de confiabilidad y en el caso de la variable “estrés laboral”, se obtuvo un 0.947, es decir, un 94,7% de confiabilidad, lo cual permite confirmar que la encuesta está realizada adecuadamente y puede ser utilizada para el estudio.

6 Análisis de datos

Al realizar procedimiento anteriormente explicado, se obtuvieron las respuestas de 38 personas, lo cual representa la muestra total. Estos datos, procesados y analizados mediante los programas SPSS y Excel. En cuanto a los métodos estadísticos, se utilizó la medida de frecuencia y porcentajes de acuerdo a las dimensiones ya definidas para que los datos sean más simples de interpretar. Asimismo, el tipo de gráfica utilizado fue el del gráfico de torta ya que es la manera más sencilla de visualizar los resultados arrojados en cuanto al perfil socio demográfico de los empleados y para comprobar la relación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual permitió indicar el grado de relación que existen entre ellas.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los datos y los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de los mismos, realizado por medio de los programas SPSS y Excel. Para abordar la información obtenida de la manera más amplia posible, en primer lugar se exponen los resultados referentes al perfil socio demográfico de la muestra y de cada una de las variables (Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral) con sus respectivos componentes y finalmente se establece la correlación entre las variables principales que conforman el estudio mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

1. Perfil Socio demográfico

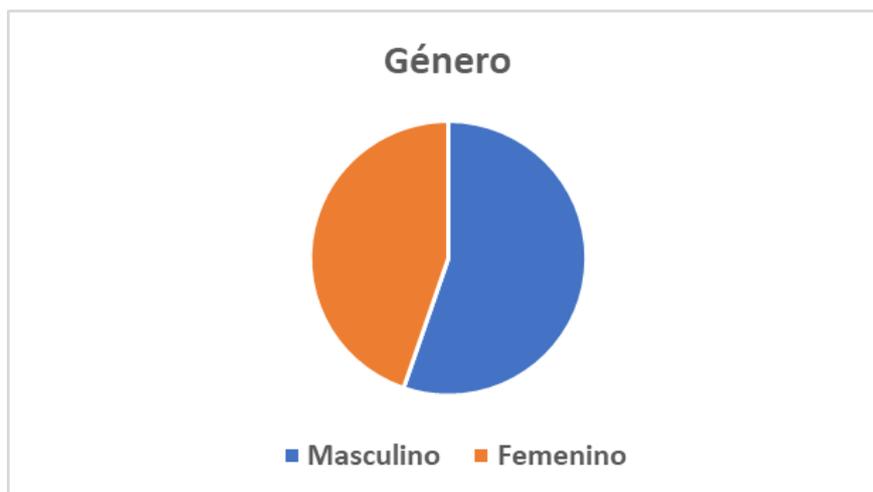
En primer lugar se presentarán los resultados de la caracterización demográfica de la población estudiada, considerando aspectos como el género, edad cronológica, antigüedad en la empresa, departamento en el que se encuentran y ubicación de la sede en donde laboran.

a) Género

Tabla N° 4: Distribución de la muestra según el Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	55%
Femenino	17	45%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 1: Distribución de la muestra según el Género

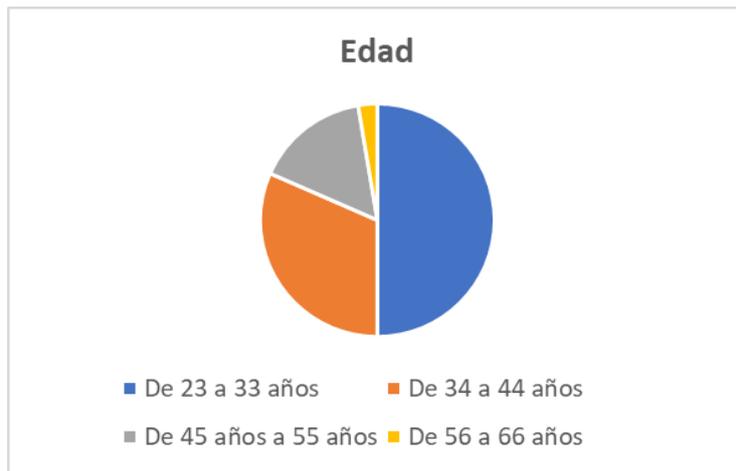
La muestra, estuvo conformada por un total de 38 empleados, siendo 21 empleados de género masculino, equivale al 55% del total y 17 empleados de género femenino, equivale a 45%. Esto, demuestra que predominan los hombres sobre las mujeres, tal como se demuestra en el Gráfico 1.

b) Edad

Tabla N° 5: Distribución de la muestra en cuanto a la Edad

	Frecuencia	Porcentaje
De 23 a 33 años	19	50%
De 34 a 44 años	12	32%
De 45 años a 55 años	6	16%
De 56 a 66 años	1	3%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2: Distribución de la muestra en cuanto a la Edad

Esta variable se estratificó en 4 rangos, los cuales se componen de la siguiente manera:

- El primer rango conformado por empleados de 23 a 33 años se encuentra representado por 19 individuos, los cuales corresponde a 50% de la muestra.
- El segundo rango conformado por empleados de 34 a 44 años se encuentra representado por 12 individuos, los cuales corresponde a 32% de la muestra.
- El tercer rango conformado por empleados de 45 a 55 años se encuentra representado por 6 individuos, los cuales corresponde a 16% de la muestra.
- El cuarto rango conformado por empleados de 56 a 66 años se encuentra representado por un (1) individuo, el cual corresponde a 3% de la muestra.

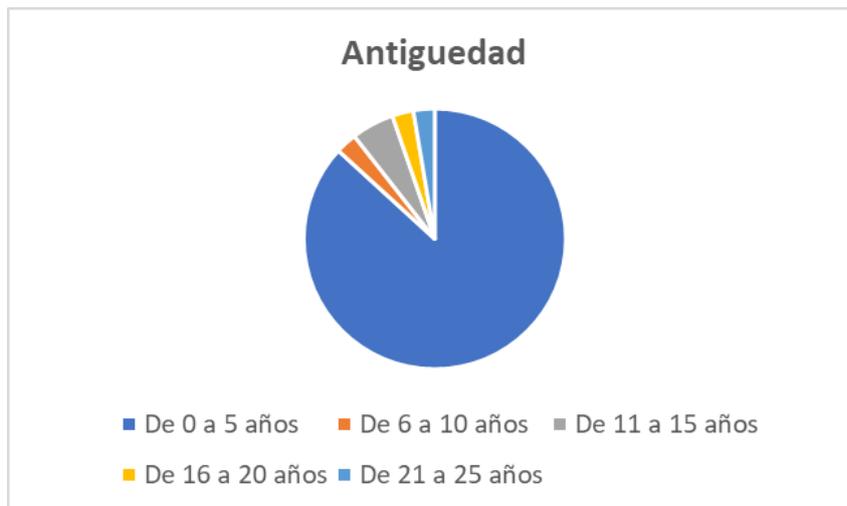
En base a lo anterior, se puede afirmar que la mayor proporción de empleados se concentra en el primer rango (23 a 33 años), el cual corresponde al 50% de la muestra.

c) Antigüedad

Tabla N° 6: Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la organización

	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 5 años	33	87%
De 6 a 10 años	1	3%
De 11 a 15 años	2	5%
De 16 a 20 años	1	3%
De 21 a 25 años	1	3%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 3: Distribución de la muestra según los años de antigüedad en la organización

Esta variable se estratificó en 5 rangos, los cuales se componen de la siguiente manera:

- El primer rango conformado por una antigüedad en la organización de 0 a 5 años está constituido por 33 individuos, lo cual representa un 87% de la muestra, siendo éste el rango más representativo de la misma.
- El segundo rango conformado por una antigüedad en la organización de 6 a 10 años está constituido por un (1) individuo, el cual representa 3% de la muestra.
- El tercer rango conformado por una antigüedad en la organización de 11 a 15 años está constituido por 2 individuos, lo cual representa 5% de la muestra.

- El cuarto rango conformado por una antigüedad en la organización de 16 a 20 años está constituido por un (1) individuo, el cual representa 3% de la muestra.
- El quinto rango conformado por una antigüedad en la organización de 21 a 25 años está constituido por un (1) individuo, el cual representa 3% de la muestra.

Al observar el Gráfico 3 y la Tabla 6, se puede apreciar que la antigüedad en la organización para el primer, cuarto y quinto rango está conformada por la misma proporción de empleados que corresponde a 3% respectivamente.

d) Departamento

Tabla N° 7: Distribución de la muestra según el departamento de los empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Recursos Humanos	10	26%
LEX	28	74%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 4: Distribución de la muestra según el departamento en que se encuentran los empleados

Se puede apreciar en la Tabla 7 que los empleados de la muestra pertenecen a sólo 2 departamentos ya que, como se mencionó anteriormente, al momento de conversar con la Gerente de Recursos Humanos sobre la aplicación del estudio, sugirió sólo dos 02 departamentos.

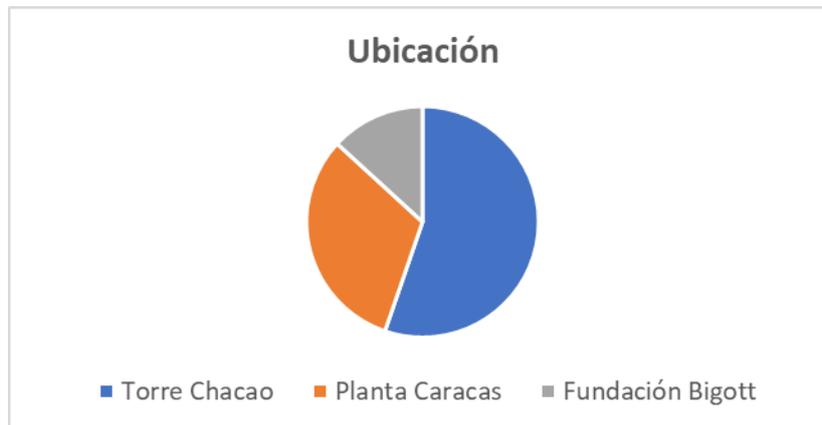
Resultado de esta parte, se puede observar que 26% de los empleados pertenece al área de Recursos Humanos y el 74% al área de LEX, la cual está compuesta por Legal y Asuntos Corporativos, siendo éste el departamento más representativo de la muestra.

e) Ubicación

Tabla N° 8: Distribución según la ubicación donde se encuentran los empleados

	Frecuencia	Porcentaje
Torre Chacao	21	55%
Planta Caracas	12	32%
Fundación Bigott	5	13%
Total	38	100%

Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 5: Distribución según la ubicación donde se encuentran los empleados

Cigarrera Bigott en Caracas cuenta con cuatro (04) sedes: Torre Chacao, Planta Caracas, Fundación Bigott y Sucursal Boleita. Sin embargo, ya que se seleccionó como muestra sólo dos departamentos, los mismos se encuentran distribuidos en las tres (03) localidades que se reflejan en la tabla 8. En la misma, se puede apreciar, que el 55% de los empleados se encuentran en Torre Chacao, siendo éste el más representativo; el 32% en Planta Caracas y el 13% en Fundación Bigott.

2. Calidad de Vida Laboral

Para llevar a cabo el análisis de esta variable, se propuso utilizar una escala de interpretación que permita identificar distintos niveles de calidad de vida laboral para poder delimitar la información recolectada y poder tener un marco de referencia. Para ello, se procedió a considerar las opciones de respuesta tipo escala Likert para el cuestionario, la cual cuenta con cuatro (4) opciones, distribuidas de la siguiente manera: (4) totalmente de acuerdo, (3) de acuerdo, (2) en desacuerdo y (1) totalmente en desacuerdo. De allí, se entiende que la opción cuatro comprende alto nivel de percepción ante los ítems correspondientes a cualquiera de las dimensiones de la variable calidad de vida laboral y la opción uno, bajo nivel, siendo la diferencia entre ambas opciones igual a 3 ($4-1=3$). Este resultado, se dividió entre 3 para obtener el grado de percepción de los empleados ante la calidad de vida laboral que brinda la empresa, los cuales quedaron conformados de la siguiente manera:

Niveles de interpretación de Calidad de Vida Laboral	Puntuación Promedio
Nivel alto	Desde 1 a 2
Nivel medio	Desde 2,1 a 3,1
Nivel bajo	Desde 3,2 a 4

Fuente: Elaboración Propia

Para comprender e interpretar de manera más sencilla, la percepción del empleado ante las dimensiones de la calidad de vida laboral que ofrece Cigarrera Bigott, se decidió dividir tres (03) niveles, donde el nivel bajo indica que el trabajador está en totalmente en desacuerdo ante los ítems correspondientes a las dimensiones de calidad de vida laboral, un nivel medio indica que no se encuentra ni en desacuerdo ni de acuerdo ante los ítems expuestos y un nivel alto, indica que está totalmente de acuerdo, considera que su calidad de vida laboral es óptima, lo que contribuye al clima organizacional, beneficiando sus

relaciones en el entorno laboral, su desempeño y por consiguiente la producción de la empresa.

a) Calidad de Vida Laboral según sus dimensiones

- **Bienestar General**

Tabla N°9: Ítems de la Dimensión Bienestar General

Ítems	Frecuencia	%	Media	Coefficiente de variación	Nivel
Mi salario es suficiente para las actividades que realizo	38	100%	3,74	11,94%	Alto
Mi paquete de beneficios es satisfactorio para la labor que realizo	38	100%	3,84	9,62%	Alto
Considero que en mi trabajo, los incentivos entregados se corresponden con una oferta de valor	38	100%	3,84	9,62%	Alto
Mi paquete salarial total (salario + beneficios) me genera el bienestar esperado	38	100%	3,87	8,86%	Alto
Me motivan a asistir a formaciones que me permiten desempeñar mejor mi trabajo	38	100%	3,63	13,46%	Alto
La organización se preocupa por mi desarrollo profesional	38	100%	3,42	18,77%	Alto
Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo	38	100%	3,42	17,50%	Alto
Tengo la oportunidad de tomar decisiones de acuerdo a las dimensiones del rol	38	100%	3,55	14,18%	Alto
Bienestar General	38	100%	3,6638	12,99%	Alto

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en la tabla que la dimensión referente al bienestar general y todos sus ítems arrojaron una media de 3,6638, lo cual hace que este resultado se posicione dentro de un nivel alto en la escala de interpretación de la calidad de vida laboral, demostrando que los empleados se sienten satisfechos en cuanto a lo que la empresa ofrece; entre ellos remuneración, incentivos y beneficios, crecimiento y desarrollo profesional, autorrealización.

Detallando los ítems, se observar que los cuatro (04) primeros “Mi salario es suficiente para las actividades que realizo”, “Mi paquete de beneficios es satisfactorio para la labor que realizo”, “Considero que en mi trabajo, los incentivos entregados se corresponden con una oferta de valor” y “Mi paquete salarial total (salario + beneficios) me genera el bienestar esperado” poseen medias similares (3.74, 3.84 y 3.87) posicionando a estos ítems en un nivel alto en la escala, lo que indica, que los empleados que conforman la muestra parecieran

sentirse satisfechos en cuanto a todo lo referente a su remuneración (paquete salarial, beneficios e incentivos).

Por otro lado, se observan que los ítems “Me motivan a asistir a formaciones que me permiten desempeñar mejor mi trabajo” y “La organización se preocupa por mi desarrollo profesional” indicaron una media de 3.63 y 3.42 y un coeficiente de variación de 13.46% y 18.77% respectivamente, posicionándose en el nivel alto de la escala de calidad de vida laboral. Esto, refleja que los empleados de la muestra consideran la empresa se preocupa por su desarrollo en cuanto al rol que cumplen en sus puestos de trabajo.

En cuanto al séptimo “Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo” y octavo ítem “Tengo oportunidad de tomar decisiones de acuerdo a las dimensiones de rol”, poseen una media de 3.42 y 3.55 y un coeficiente de variación de 17.50% y 14,18% respectivamente. A pesar de posicionarse en el nivel alto de la escala, forman parte de las medias más bajas de la dimensión, lo que puede decir que el empleado a pesar de poder tomar decisiones de acuerdo a su rol, percibe que no tiene suficiente autonomía como para empoderarse ya que sus decisiones siempre van a depender de alguien con un cargo superior. A su vez, esto concuerda con los resultados expuestos anteriormente acerca de la encuesta que aplicó la empresa recientemente donde hacen referencia a la dimensión “Empoderamiento”.

- **Ambiente**

Tabla N°10: Ítems de la Dimensión Ambiente

Ítems	Frecuencia	%	Media	Coefficiente de variación	Nivel
Las condiciones físicas (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades	38	100%	3,84	9,62%	Alto
Considero que en mi trabajo, tengo comodidad para realizar mis tareas	38	100%	3,68	14,26%	Alto
Considero que en mi trabajo, las instalaciones son seguras	38	100%	3,92	6,97%	Alto
Considero que en mi trabajo, la seguridad y salud laboral es asunto de importancia para todos	38	100%	3,92	6,97%	Alto
Ambiente	38	100%	3,8400	9,46%	Alto

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10, referente a la dimensión Ambiente arroja una media total de 3,8400 y un coeficiente de variación de 9.46%, por lo que se considera según la escala de interpretación

de la calidad de vida laboral, un nivel alto, demostrando que los trabajadores se sienten cómodos y seguros en su lugar de trabajo.

En detalle, cada uno de los ítems, “Las condiciones físicas (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades”, “Considero que en mi trabajo, tengo comodidad para realizar mis tareas”, “Considero que en mi trabajo las instalaciones son seguras”, “Considero que en mi trabajo, la seguridad y salud laboral es asunto de importancia para todos”, indicaron una media de 3.84, 3.68, 3.92 y 3.92 respectivamente, posicionándose en nivel alto dentro de la escala de interpretación. Esto, lleva a concluir, que los trabajadores que forman parte de la muestra, se encuentran totalmente satisfechos en cuanto a los aspectos que engloban el ambiente de Cigarrera Bigott.

- **Aspectos Psicosociales**

Tabla N°11: Ítems de la Dimensión Aspectos Psicosociales

Ítems	Frecuencia	%	Media	Coefficiente de variación	Nivel
Me permiten satisfacer mis expectativas personales y laborales	38	100%	3,71	12,39%	Alto
Considero que en mi trabajo, se trabaja por resultados y no por cumplimiento de horario	37	97%	3,63	20,67%	Alto
Considero que en mi trabajo, soy apoyado si decido realizar mis funciones desde cualquier lugar	38	100%	3,21	23,08%	Alto
Considero que en mi trabajo, el paquete de beneficios incluye la oportunidad de realizar actividades recreacionales y deportivas	38	100%	3,68	12,79%	Alto
Considero que en mi trabajo, es permitido el tiempo de descanso y recreación para el colaborador	38	100%	3,63	14,91%	Alto
Me siento satisfecho realizando mis funciones	38	100%	3,84	9,62%	Alto
Me siento a gusto laborando en esta empresa	38	100%	4	0%	Alto
Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante	38	100%	3,87	8,86%	Alto
Mi jefe me motiva para desarrollar laboral y/o profesionalmente	38	100%	3,5	20,74%	Alto
Me siento satisfecho al contar con el apoyo de mi jefe y de mis compañeros	38	100%	3,63	14,91%	Alto
Me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores	38	100%	3,71	13,88%	Alto
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	38	100%	3,86	8,86%	Alto
Las actividades que realizo tienen un impacto en esta organización	38	100%	3,68	13,14%	Alto
La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño	37	97%	3,11	27,80%	Medio
Aspectos Psicosociales	38	100%	3,6471	14,40%	Alto

Fuente: Elaboración Propia

En esta tabla 11, refleja que la suma de todos sus ítems arrojaron una media de 3.6471 y un coeficiente de variación de 14.40%, lo cual hace que el resultado se posicione dentro de

un nivel alto en la escala de interpretación de la calidad de vida laboral, demostrando de esta manera que los empleados se sienten a gusto, motivados por su jefes y compañeros, importantes y libres dentro de la empresa.

Detallando los ítems, se puede observar que los tres (03) primeros, “Me permiten satisfacer mis expectativas personales y laborales”, “Considero que en mi trabajo se trabaja por resultado y no por cumplimiento de horario” y “Considero que en mi trabajo soy apoyado si decido realizar mis funciones desde cualquier lugar”, arrojaron una media de 3.71, 3.67 y 3.21 respectivamente, demostrando que los trabajadores poseen un equilibrio entre su vida profesional y personal.

Por otro lado, los siguientes otros dos (02) ítems, “Considero que en mi trabajo el paquete de beneficios incluye la oportunidad de realizar actividades recreacionales y deportivas”, y “Considero que en mi trabajo es permitido el tiempo de descanso y recreación para el colaborador”, arrojaron una media de 3.68 y 3.63 respectivamente, lo cual indica que los trabajadores tienen oportunidad de descanso y recreación dentro de su ambiente laboral.

En cuanto a los ítems, “Me siento satisfecho realizando mis funciones” y “Me siento a gusto laborando en esta empresa”, arrojaron como media, 3.84 y 4 respectivamente, posicionándose en un nivel alto dentro de la escala, lo cual demuestra que los empleados cuentan con un alto índice de satisfacción laborando dentro de la empresa.

Asimismo, en cuanto a los ítems “Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante”, “Mi jefe me motiva para desarrollarme laboral y/o profesionalmente”, “Me siento satisfecho al contar con el apoyo de mi jefe y de mis compañeros”, “Me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores” y “Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo”, con medias correspondientes a 3.87, 3.5, 3.63 , 3.71 y 3.86 respectivamente, nos demuestra que dentro de Cigarrera Bigott, los trabajadores se sienten motivados tanto por parte de su jefe, como de sus compañeros. También, se puede identificar que existe buena relación con ambas partes.

En cuanto al ítem “Las actividades que realizo tiene un impacto en esta organización”, el cual indicó una media correspondiente a 3.68, se detalla que se ubican igualmente en un nivel alto en cuanto a la escala, dando a entender que los trabajadores sienten que cumplen un rol importante dentro de la organización.

Por último, el ítem “La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño”, indicó una media correspondiente a 3.11 y un coeficiente de variación de 27.80%, siendo el más alto de la tabla, situándose en el nivel medio de la escala de interpretación, lo cual demuestra que los empleados no están del todo satisfechos en cuanto a el “reconocimiento” que se ofrece públicamente dentro de la empresa por su trabajo.

- **Condición Socio laboral**

Tabla N°12: Ítems de la Dimensión Condición Socio laboral

Ítems	Frecuencia	%	Media	Coefficiente de variación	Nivel
Mi jefe me informa sobre cómo es mi desempeño en el trabajo	38	100%	3,47	17,37%	Alto
Me entusiasma trabajar sin temor a perder mi empleo, por razones inherentes a mi desempeño	38	100%	3,63	14,91%	Alto
Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores	38	100%	3,55	15,62%	Alto
Condición Sociolaboral	38	100%	3,5500	15,97%	Alto

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12, se puede observar que el primer ítem “Mi jefe me informa sobre cómo es mi desempeño en el trabajo” obtuvo una media de 3.47 siendo la más baja de la dimensión con un coeficiente de variación de 17.37%, posicionándose en el nivel alto de la escala de interpretación, sin embargo, dicho resultado coincide con los resultados de Your Voice, donde algunos de los empleados, consideran que la retroalimentación o feedback entre supervisor-supervisado no se establece en la mayoría de los casos.

En cuanto al ítem “Me entusiasma trabajar sin temor a perder mi empleo, por razones inherentes a mi desempeño” indicó una media de 3.63 y un coeficiente de variación de 14.91% situándose en el nivel alto, es decir, los empleados de la muestra están de acuerdo en que la empresa ofrece seguridad y estabilidad laboral siempre y cuando mantengan un buen desempeño en su puesto de trabajo.

Por último, el ítem “Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores”, el cual hace referencia al soporte que les brindan sus superiores al momento de cualquier

inconveniente que se pueda presentar, indicó una media de 3.55 y un coeficiente de variación de 15.62% con respecto a la misma, ubicándose en el nivel alto de la escala de interpretación de la calidad de vida laboral.

Tabla N° 13: Calidad de Vida Laboral según sus 5 dimensiones

Dimensiones	Frecuencia	%	Media	Coeficiente de variación	Nivel
Bienestar General	38	100%	3,6638	17,97%	Alto
Ambiente	38	100%	3,8400	10,93%	Alto
Aspectos psicosociales	38	100%	3,6471	14,03%	Alto
Condición Sociolaboral	38	100%	3,5500	11,70%	Alto
Calidad de Vida Laboral	38	100%	3,6752	13,66%	Alto

Fuente: Elaboración Propia

En términos generales, luego de considerar las cinco (05) dimensiones de la variable la Calidad de Vida Laboral, los empleados de Cigarrera Bigott se encuentran totalmente de acuerdo en cuanto a lo que ofrece la empresa en temas de: salario, crecimiento profesional, participación en toma de decisiones, seguridad y salud laboral, equilibrio trabajo- familia, relaciones interpersonales, apoyo organizacional y otros indicadores que forman parte de dichas dimensiones.

Por otra parte, es importante resaltar que las dimensiones que más predominan son el ambiente y el bienestar general, con una media de 3.6638 y 3.8400 respectivamente, alcanzando un nivel alto en la escala, al igual que las demás dimensiones, indicando que los empleados concuerdan en que la empresa brinda lo necesario para vivir adecuadamente, en base a su paquete salarial, su crecimiento y desarrollo profesional y su oportunidad de participar en la toma de decisiones además de contar con un ambiente lleno de características que lo diferencian de otras organizaciones y que influye de manera positiva en el desempeño de sus colaboradores.

3. Estrés Laboral

En el caso de esta variable, también se propuso utilizar una escala de interpretación que permita identificar distintos niveles de estrés laboral para poder delimitar la información recolectada y poder tener un marco de referencia. Para ello, se procedió a considerar las opciones de respuesta tipo escala Likert para el cuestionario, la cual contaba con cinco (5) opciones, distribuidas de la siguiente manera: (5) siempre, (4) muchas veces, (3) algunas veces, (2) pocas veces y (1) nunca. De allí, que la opción cinco comprende un alto nivel de estrés ante los ítems correspondientes a cualquiera de las dimensiones de la variable estrés laboral y la opción uno, un bajo nivel, siendo la diferencia entre ambas opciones igual a 4 ($5-1=4$). Este resultado, se dividió entre 3 para obtener el grado de percepción de los empleados ante el estrés en su entorno laboral, los cuales quedaron conformados de la siguiente manera:

Niveles de interpretación de Estrés Laboral	Puntuación Promedio
Nivel bajo	Desde 1 a 2,33
Nivel medio	Desde 2,34 a 3,67
Nivel alto	Desde 3,68 a 5

Fuente: Elaboración Propia

De tal manera, de interpretar más fácil la percepción del empleado ante las dimensiones del estrés laboral que se encuentran en el ambiente de trabajo en Cigarrera Bigott, se decidió dividir tres (03) niveles, donde el nivel bajo indica que el empleado considera que el ítem correspondiente nunca ocasiona estrés, un nivel medio indica que algunas veces los ítems expuestos causan estrés y un nivel alto, señala que lo descrito en los ítems siempre causa estrés, lo cual impacta en su desempeño y por consiguiente, en la productividad de la organización.

b) Estrés Laboral según sus dimensiones

- **Estresores Organizativos**

Tabla N° 14: Ítems de la Dimensión Estresores Organizativos

Ítems	Frecuencia	%	Media	Coefficiente de variación	Nivel
La incomprensión de las metas y misión de la empresa, me causa estrés	38	100%	1,61	49,20%	Bajo
Me genera estrés la falta de claridad con la que trabaja la empresa	38	100%	1,29	39,94%	Bajo
Que las políticas generales de la gerencia impidan mi desempeño, me causa estrés	38	100%	1,42	45,20%	Bajo
Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés	38	100%	1,26	43,88%	Bajo
Me genera estrés que exista poca supervisión en la empresa	37	97%	1,34	49,84%	Bajo
Que las personas que están en mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés	38	100%	1,58	48,01%	Bajo
Que la empresa sea burocrática, me causa estrés	38	100%	2,24	55,42%	Bajo
La falta de respeto hacia mis superiores, hacia los que están debajo hacia mi y hacia mi, me causa estrés	38	100%	1,37	57,42%	Bajo
La falta de control que tengo hacia las actividades de mi área de trabajo, me genera estrés	38	100%	1,42	50,78%	Bajo
La falta de privacidad en mi espacio de trabajo, me estresa	38	100%	1,55	51,21%	Bajo
El tener que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa	38	100%	1,13	46,72%	Bajo
Que el equipo humano disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me causa estrés	38	100%	1,42	48,07%	Bajo
La falta de conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa	38	100%	1,53	47,53%	Bajo
La carencia de tecnologías adecuadas para poder hacer un trabajo de calidad, me causa estrés	37	97%	1,37	59,88%	Bajo
La falta de respaldo por parte de mi supervisor ante los jefes, me estresa	38	100%	1,42	48,07%	Bajo
Que mi jefe sea irrespetuoso conmigo, me estresa	38	100%	1,21	54,86%	Bajo
La falta de preocupación de mi jefe por mi bienestar, me estresa	38	100%	1,26	43,88%	Bajo
Que mi supervisor desconfíe en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés	38	100%	1,50	59,53%	Bajo
Ser parte de un equipo que colabora poco, me estresa	38	100%	1,58	56,32%	Bajo
Que a mi equipo de trabajo le falte prestigio y valor dentro de la empresa, me causa estrés	38	100%	1,58	66,88%	Bajo
La desorganización de mi equipo de trabajo, me genera estrés	38	100%	1,50	55,34%	Bajo
Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés	38	100%	1,47	56,30%	Bajo
La falta de respaldo por parte de mi equipo de trabajo en cuanto a mis metas, me causa estrés	38	100%	1,45	54,94%	Bajo
El poco apoyo que recibo de mi equipo de trabajo en relación con las injustas demandas de tareas que me solicitan los jefes, me genera estrés	37	97%	1,29	53,81%	Bajo
La falta de apoyo por parte de mi equipo cuando necesito ayuda técnica, me estresa	38	100%	1,39	51,49%	Bajo
Estresores Organizativos	38	100%	1,4472	51,78%	Bajo

Fuente: Elaboración Propia

En términos generales, se puede observar que los estresores organizativos se ubican en el nivel bajo de la escala de interpretación del estrés laboral, indicando una media general de 1.4478 y un coeficiente de variación de 51.78%, es decir, los empleados de la muestra consideran en su mayoría que no existe falta de adecuación entre sus recursos y las demandas del entorno laboral, por ende, no perciben en su totalidad, un nivel considerable de estrés laboral.

Al observar a detalle cada uno de los ítems, según su indicador, se puede afirmar que los cuatro (04) primeros: “La incomprensión de las metas y misión de la empresa, me causa estrés”, “Me genera estrés la falta de claridad con la que trabaja la empresa”, “Que las políticas generales de la gerencia impidan mi desempeño, me causa estrés” y “Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés”, correspondientes al indicador “Clima organizacional”, se ubican igualmente, en el nivel bajo de la escala con una media de 1.61, 1.29, 1.42 y 1.26 respectivamente, demostrando en su mayoría, que la interacción entre las personas, la estructura, las políticas y metas en la empresa van de la mano y por lo tanto no se consideran causantes de estrés.

Por otro lado, los ítems correspondientes a la dimensión “Estructura Organizacional”, los cuales son: “Me genera estrés que exista poca supervisión en la empresa”, “Que las personas que están en mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés”, “Que la empresa sea burocrática, me causa estrés” y “La falta de respeto hacia mis superiores, hacia los que están debajo hacia mí y hacia mí, me causa estrés”, presentaron una media de 1.34, 1.58, 2.24 y 1.37, posicionándose en el nivel bajo de estrés laboral, es decir, los empleados de la muestra no consideran que el tipo de estructura establecido, la jerarquía de poder y la autoridad, sean causantes del estrés en la organización, sin embargo, en cuanto al ítem referente a la burocracia, cuya media fue la más alta de la tabla (2.24), lleva a pensar que el conjunto de reglas y procedimientos que establece la empresa para administrar y gestionar determinados asuntos, son considerablemente tediosos para algunos empleados lo que puede llegar a ser un causante de estrés en el entorno de trabajo.

En cuanto a la dimensión “Espacio Organizacional”, cuyos ítems son los siguientes: “La falta de control que tengo hacia las actividades de mi área de trabajo, me genera estrés”, “La falta de privacidad en mi espacio de trabajo, me estresa” y “El tener que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa”, arrojaron una media de 1.42, 1.55 y 1.13 y un coeficiente de variación de 50.78%, 51.21% y 46.72% respectivamente, posicionándose en el nivel bajo de la escala de interpretación, es decir, los empleados de la muestra consideran que el espacio personal y el escenario de actividades en el que laboran, es adecuado y por lo tanto no genera estrés.

La siguiente dimensión denominada “Tecnología”, cuyos ítems son: “Que el equipo humano disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me causa estrés”, “La falta de conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa” y “La carencia de tecnologías adecuadas para poder hacer un trabajo de calidad, me causa estrés”, indicaron una media de 1.42, 1.53 y 1.37 respectivamente, y con un coeficiente de variación de 48,07%, 47,53% y 58,88%, ubicándose en un nivel bajo en la escala de estrés laboral, lo cual indica que en términos generales, los trabajadores no se sienten estresados por esta dimensión, a pesar de ello, es importante destacar que al observar las respuesta de estos ítems, algunos trabajadores no calificaron de la mejor manera esta dimensión, esto mismo ocurrió en el estudio de “Your Voice”, en donde los trabajadores manifestaron que la incorporación de nuevos equipos y plataformas tecnológicas pueden causar estrés por la falta de conocimiento de los mismos, lo cual demuestra que aún los trabajadores se están adaptando a las nuevas plataformas de trabajo implementadas en la empresa.

En cuanto a los siguientes cuatro (4) ítems “La falta de respaldo por parte de mi supervisión ante los jefes, me causa estrés”, “Que mi jefe sea irrespetuoso conmigo, me estresa”, “La falta de preocupación de mi jefe por mi bienestar, me causa estrés” y “Que mi supervisor desconfíe en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés”, correspondientes a la dimensión “Influencia del líder”, arrojaron una media de 1.42, 1.21, 1.26 y 1.50 respectivamente, posicionándose en un nivel bajo en cuanto a la escala de estrés laboral, demostrando que los trabajadores se sienten respaldados y respetados por sus supervisores dentro de la organización.

Por otra parte, los siguientes ítems: “Ser parte de un equipo que colabore poco me estresa”, “Que a mi equipo de trabajo le falte prestigio y valor dentro de la empresa, me causa estrés”, “La desorganización de mi equipo de trabajo, me genera estrés” y “Que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés”, los cuales forman parte de la dimensión “Falta de cohesión”, indicaron una media de 1.58, 1.61, 1.50 y 1.47 y un coeficiente de variación de 56.32%, 70.27%, 55.34% y 56.30% respectivamente, ubicándose en el nivel bajo de la escala, es decir, los empleados consideran que en la empresa existe cohesión en los grupos de trabajo y por lo tanto logran obtener resultados como equipo, siendo una característica fundamental en la cultura organizacional de Bigott.

Por último, los ítems de la dimensión “Respaldo de grupo”, los cuales son “La falta de respaldo de mi equipo de trabajo en cuanto a mis metas, me causa estrés”, “El poco apoyo que recibo de mi equipo de trabajo en relación con la injustas demandas de tareas que me solicitan los jefe, me genera estrés” y “La falta de apoyo por parte de mi equipo cuando necesito ayuda técnica, me estresa” arrojaron una media de 1.45, 1.29, 1.39 respectivamente y un coeficiente de variación de 54.94%, 53.81% y 51.49% en relación a las medias correspondientes, por ende, esta dimensión se ubica en el nivel bajo de estrés, indicando que los trabajadores consideran que comparten en alto grado sus opiniones y emociones sintiéndose apoyados en su equipo de trabajo por lo que no lo perciben como un estresor.

4. Correlación entre las variables Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación existente entre las variables calidad de vida laboral y estrés laboral, para poder llevarlo a cabo, se realizó un estudio de tipo correlacional, el cual según Hernández, Fernández y Baptista (1997) es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables, sin considerar una como dependiente y otra como independiente, sino obteniendo las puntuaciones por cada una de ellas. El coeficiente, puede variar de -1.00 a +1.00, donde esta última indica una correlación positiva perfecta, es decir “A mayor X, mayor Y, o “a menor X, menor Y” de manera proporcional, cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre en cantidad constante” (Hernández et al, 1997, p.404) y -1.00 indica una correlación negativa perfecta entre las variables, es decir, “A mayor X, menor Y de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante” (Hernández et al, 1997,

p.404). Para efectos de su análisis, se utilizó la escala de interpretación de coeficientes de correlación de los autores anteriormente mencionados.

Coeficiente r de Pearson	Grado de Relación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (1997)

Tabla N°15: Correlación entre la Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral

Correlations

		Instrumento1	Instrumento2
Instrumento1	Pearson Correlation	1	-,543**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	37	34
Instrumento2	Pearson Correlation	-,543**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	34	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Como se puede observar en la tabla 21, el coeficiente de correlación obtenido para las variables calidad de vida laboral y estrés laboral equivale a - 0.543. Este resultado, indica que la relación entre las variables es negativa media, por lo tanto, son inversamente proporcionales, es decir, a mayor calidad de vida laboral menor será el estrés laboral y viceversa. El coeficiente, es significativo al nivel del 0.01 lo que quiere decir que la correlación entre ambas variables es verdadera al 99% de confianza y existe 1% de probabilidad de error.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al finalizar el análisis de todos los datos obtenidos a través del instrumento utilizado para la investigación, se puede afirmar, que a pesar de ser una muestra pequeña, se recabó información relevante acerca de la relación entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral en Cigarrera Bigott. Además, de considerar las dimensiones de ambas variables (CVL y estrés laboral), se tomó en cuenta el perfil socio demográfico de los empleados participantes, ya que es un punto importante al momento de analizar ambas variables.

En cuanto a este punto, se obtuvo que los empleados de la muestra mayormente son género masculino (55%), mientras que 45% son género femenino, sus edades oscilan entre 23 a 33 años, quiere decir que la mayoría son personas jóvenes en pleno crecimiento profesional. La antigüedad predominante es de 0 a 5 años, por lo tanto, son empleados que no poseen mucho tiempo en la empresa y en consecuencia, su percepción ante la calidad de vida laboral y el estrés laboral puede ser diferente a la de un empleado que tenga mucho más tiempo en trabajando en la empresa. Sin embargo, en términos generales, los resultados fueron bastante favorables indicando una relación inversa entre las variables, a mayor calidad de vida laboral menos será el estrés laboral.

Por otra parte, los resultados obtenidos en cuanto a la calidad de vida laboral fueron similares a la encuesta previamente realizada por Cigarrera Bigott, llamada “Your Voice”, la cual consistió en medir la percepción de los empleados en cuanto a ciertas categorías, tales como: índice de compromiso sostenible, responsabilidad corporativa, diversidad e inclusión, empoderamiento, innovación, liderazgo y estrategia, gestión de personas, compensación y reconocimiento, desarrollo de talento, transformación e índice de alto potencial. El cuestionario fue aplicado a 655 trabajadores a nivel nacional de ambas nóminas (regular y privada). El puntaje ideal, que debían sacar todas las dimensiones era de +75%, si el porcentaje correspondiente era menor a este, significaba que tenían un área de oportunidad en cuanto a esa dimensión. En este caso, todas las categorías fueron superiores a 75% mejorando inclusive sus resultados con respecto al año 2017. Sin embargo, dado los resultados de dicha encuesta, indicaron que un área en la que deben enfocarse es la comunicación supervisor- empleado y la transformación de tecnologías.

Finalmente, adicional a este estudio, es importante tener en cuenta otras investigaciones que relacionan ambas variables, las cuales brindaran sustento a los resultados de este trabajo de grado. Sánchez en el año 2011, llevó a cabo una investigación acerca de la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de -0.684, es decir, las variables estrés laboral y satisfacción laboral, se encontraron asociadas de manera negativa, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés y por el contrario, los trabajadores que tienen mayor satisfacción en el trabajo desarrollan menor estrés. Asimismo, Paniagua, y Echevoyén en el año 2016, llevaron a cabo una investigación acerca de la asociación entre el estrés laboral y la calidad de vida de 150 empleados de un instituto de educación superior en El Salvador, obteniendo una relación inversamente proporcional entre a las variables, es decir, mientras el trabajador sienta que su calidad de vida laboral es alta, desarrollará menor estrés y viceversa.

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral de los empleados de la empresa Cigarrera Bigott, obteniendo como resultado una correlación negativa media calculado a través del coeficiente de correlación de Pearson, lo cual indica que existe una relación inversamente proporcional entre ambas variables, es decir, mientras los empleados perciban un mayor grado de satisfacción ante los elementos correspondientes a la calidad de vida laboral que la empresa ofrece, menor será su estrés laboral, por el contrario, si ellos perciben que su calidad de vida laboral se ve amenazada por cualquier factor, puede incrementar su estrés en el entorno de trabajo, pues se sienten desafiados por dicha situación, lo cual puede impactar directamente en el desempeño de su rol.

En cuanto a los objetivos específicos, se puede concluir que la percepción de los empleados con respecto a los elementos relacionados con el bienestar general es significativamente alta, ya que concuerdan en que la empresa brinda lo necesario para vivir adecuadamente, en base a al: paquete salarial, crecimiento y desarrollo profesional y oportunidad de participar en la toma de decisiones.

Por otro lado, en cuanto a los aspectos del ambiente dentro de la empresa que favorecen la comodidad en el desempeño de los puestos de trabajo, se pudo observar según los resultados arrojados, que los empleados se encuentran satisfechos ante esta dimensión, ya que consideran que las condiciones físicas (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar sus labores, las instalaciones son seguras y además estiman que los temas relacionados con la seguridad y salud laboral es de suma importancia para la organización.

Por otro lado, los resultados referentes a los elementos relacionados con los aspectos psicosociales que proporcionan satisfacción a sus empleados, se pudo obtener de manera general que se sienten muy a gusto laborando en la empresa, la cual ofrece un buen equilibrio entre su vida profesional y personal, tienen oportunidad de descanso y recreación, se sienten motivados tanto por parte de su jefe como de sus compañeros, además de tener buenas relaciones con ellos y también, sienten que cumplen un rol importante dentro de la

organización, a pesar de no sentirse del todo complacidos en cuanto al “reconocimiento” público en el trabajo.

En cuanto a los componentes que favorecen a la condición socio laboral de los empleados de Cigarrera Bigott, se encuentra que los empleados están mayormente de acuerdo en que la empresa ofrece seguridad y estabilidad laboral siempre y cuando mantengan un buen desempeño en su puesto de trabajo, adicional, están de acuerdo en que reciben apoyo de sus superiores al momento de cualquier inconveniente que se pueda presentar y también consideran que en su mayoría reciben retroalimentación por parte de su supervisor. Es importante recalcar que este último componente, obtuvo la media más baja al momento de analizar los resultados, a pesar de posicionarse igualmente en un nivel alto de la escala, puede coincidir con los resultados de “Your Voice”, donde algunos de los empleados, consideran que la retroalimentación o feedback entre supervisor- supervisado es una de las posibles debilidades en la empresa.

Por otra parte, se puede concluir que no se evidenció un agente estresor que se encuentre involucrado en la organización, en términos generales, los empleados encuestados consideran que los recursos con los que cuentan y las demandas del entorno laboral se adaptan de manera eficiente, por ende, no perciben un estresor considerable en su entorno de trabajo. Sin embargo, los factores más cercanos que pueden clasificar como posibles agentes estresores, es la burocracia, pues consideran que el conjunto de reglas y procedimientos establecidos por la empresa para llevar a cabo determinados procesos puede resultar tedioso para los empleados; la comunicación supervisor- empleado, el conocimiento y manejo de nuevas tecnologías.

Para finalizar, se presentan una serie de recomendaciones de parte de las investigadoras que pueden ser consideradas para futuras investigaciones asociadas con la temática de este estudio.

Para la empresa:

- Mejorar la comunicación interna y retroalimentación entre los supervisores y supervisados para de esta manera gestionar un buen equipo de trabajo.
- Ofrecer más y mejores reconocimientos a los trabajadores, a forma de que esto pueda ser una motivación para ellos y así aumentar su calidad de vida laboral, siendo esto determinante para el éxito de la organización

- Implementar talleres o cursos de manejo de tecnología avanzada para que de esta manera los trabajadores desempeñen de manera cómoda y eficiente sus labores.
- Realizar programas de seguimiento a los colaboradores para verificar que la CVL dentro de la empresa sea estable o aumente.
- El departamento de Recursos Humanos y LEX debe ofrecer un plan de desarrollo para cada colaborador, de acuerdo a la visión que poseen, en relación a su crecimiento profesional y el desempeño de sus actividades, ya que es importante para todas las empresas poder contar con talento humano calificado para alcanzar sus metas.

Para futuras investigaciones:

- Medir el grado de madurez organizacional como factor causal en la relación de la Calidad de Vida Laboral y el Estrés Laboral.
- Conocer y cuáles son cada uno de los roles corporativos dentro de la organización u organismo al cual se realizará el estudio.
- Utilizar una muestra más grande de trabajadores de manera que los resultados se puedan generalizar y el estudio pueda utilizado para determinar las características de una población más grande y general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonzo, M. (2001). *Diagnóstico de estrés laboral en la gerencia media de Merck Sharp & Dohme*. (Tesis de postgrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Álvarez, K. (2009). *Prácticas para el logro del balance calidad de vida- trabajo en grandes empresas del Área Metropolitana de Caracas* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Ardila, R. (2003). CALIDAD DE VIDA: UNA DEFINICIÓN INTEGRADORA. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

Bigott (s.f.). Recuperado en línea el 30 de Julio de 2019. Recuperado de <http://www.bigott.com.ve/>

Business Venezuela. (13 de Febrero de 2019). Bigott es reconocida nuevamente como Top Employer. *Business Venezuela*. Recuperado de <http://www.revistabusinessvenezuela.com/actualidad/bigott-es-reconocida-nuevamente-como-top-employer/>

Cano- Vindel, A. (1995, Enero). El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y Estrés*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577109_El_estres_laboral_bases_teoricas_y_marco_de_intervencion_Occupational_stress_theoretical_back-ground_and_intervention_framework/links/09e41501afca081a0e000000/El-estres-laboral-bases-teoricas-y-marco-de-intervencion-Occupational-stress-theoretical-back-ground-and-intervention-framework.pdf

Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002, Julio/Septiembre). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios

Chiang, M. y Ayres, K. (2009). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. *Horizontes Empresariales*. Recuperado de <http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/42/version%20-8-1/margarita.pdf>

Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Corredor, M. y Monroy, J. (2009). Descripción y Comparación de Patrones de Conducta, Estrés Laboral y Burnout Personal Sanitario. *Scielo*, 14(1), 109.123. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>

Cruz, O. (2018). *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad de Huaura, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Durán, M. (Enero-Junio, 2010). Bienestar Psicológico: el Estrés y la Calidad de Vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, (1), p. 71- 84.

Factores que atentan contra la calidad de vida laboral. (2013). *El Herald*. Recuperado de <https://www.elheraldo.co/noticias/salud/factores-que-atentan-contra-la-calidad-de-vida-laboral-108342>

García, M., González, R., Aldrete, M., Acosta, M. y León, S. (2014). Relación entre la Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario. *Ciencia y trabajo*, 16(50), 97- 102. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000200007

Giménez, O. (2001). *Análisis Descriptivo del clima organizacional antes y después de un proceso de rotación de personal*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

González P., Peiro, J. y Bravo J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Recuperado de <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/alonzo/peiro%20prieto%20-%20calidad%20de%20vida%20laboral%20vol%202%20cap%206.pdf>

Granados, I. (2011, 2 de Diciembre). Calidad de vida laboral: historia, dimensiones y beneficios. *Revista IIPSI*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v14n2/a14.pdf>

Hernández, M. (s.f.). *El estrés en el trabajo: Un enfoque sico- administrativo*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*. McGrawHill: México.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2002). *Metodología de la investigación*. McGrawHill: México.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGrawHill: México.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill: México.

Hidalgo, T. (1994, Julio). Calidad de vida (en el trabajo) y desarrollo humano. *Revista FACES*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a4n10/4-10-12.pdf>

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sygal.

Ivancevich, J y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva Gerencial*. Mexico: Trillas

Lozza, A. y Parés, D. (2009). *Calidad de vida laboral de los trabajadores de la industria de la construcción en el Distrito Capital en el año 2009 (tesis de pregrado)*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Martin, M., Campos, A., Jiménez, E. y Martínez, J. (2007, 6 de Enero). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*. Recuperado de <https://www.cafyd.com/REVISTA/art5n6a07.pdf>

Mesén, R. (2016). Calidad de Vida Laboral. *Revista Binasss*, (p. 1146-1152). Recuperado de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/ts/v24n551999/art3.pdf>

Murillo, S. (2015). *El estrés como expresión de la calidad de vida y competitividad en los trabajadores de empresas de familia del sector hotelero* (tesis de maestría). Universidad de Manizales, Manizales, Colombia.

Mora, C. (2008). Calidad de vida laboral. *Entorno Empresarial*. Recuperado de <https://entorno-empresarial.com/calidad-de-vida-laboral/>

Navas, J. (2003). *De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación psicosocial a la calidad como práctica de sujeción y dominación* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.

Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. Netquest [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://wtcradio.net/pga-group-desarrolla-estudio-sobre-como-responden-las-empresas-a-las-necesidades-de-sus-empleados/>

Organizacional Internacional del trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS), (2008). Cuestionario sobre el estrés laboral OIT-OMS. Recuperado de: http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto143.htm

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (28 de Abril de 2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Palella, S. y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

Paniagua, G. (2016). Estrés laboral y Calidad de Vida asociada con la salud en los empleados de una institución de educación superior de El Salvador. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 3(1), 45- 48. Recuperado de <https://www.lamjol.info/index.php/CCS/article/view/2961>

Patlán, J. (2016, 05). Construcción y Propiedades Psicométricas de la Escala de Calidad de Vida en el Trabajo. *Revista Scielo*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v18n56/art04.pdf>

Peiro, J. (1993, Enero). Desencadenantes de estrés. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/228786101_Desencadenantes_del_estres_laboral/links/0a85e53c40d9148b9a000000.pdf

Peiro, J. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29(1), pp. 68-82. Recuperado de <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>

Pereira, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Scielo*, 14(1). Recuperado de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000100004

Rodríguez, R., Roque, Y. y Molerio, O. (2002). Estrés Laboral, Consideraciones sobre sus Características y Formas de Afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología ISSN*. 3(1). Recuperado de <http://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11?acceptCookies=1> <http://revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11?acceptCookies=1>

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (tesis pregrado). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Segurado, A. y Agulló, E. (2002, 28 de Mayo). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>

Stavroula, L (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Verduzco, F., García, C. y Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Cultura Científica y Tecnológica*. Recuperado de: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=129598430&lang=es&site=ehost-live>

ANEXOS

ANEXO A. Cuestionario para recolección de datos



CUESTIONARIO

Instrucciones:

Nos dirigimos a usted con el propósito de solicitar su colaboración para responder el cuestionario que se presenta a continuación. El mismo tiene por finalidad recabar la información requerida para la realización de una Tesis de Trabajo de Grado en la Carrera de Relaciones Industriales y optar al Título de Industriólogo en la Universidad Católica Andrés Bello.

Le garantizamos que la información recabada será utilizada con estricta confidencialidad y exclusivamente para los fines académicos anteriormente mencionados.

Gracias por su colaboración

Género:

- 1. Femenino _____
- 2. Masculino _____

Edad: _____

Antigüedad _____

Departamento:

- 1. Recursos Humanos _____
- 2. LEX _____

Ubicación:

- 1. Torre Chacao _____
- 2. Planta Caracas _____
- 3. Fundación Bigott _____

Sección A

A continuación, se presentan las siguientes afirmaciones con 4 opciones de respuesta de las cuales sólo debe marcar una de ellas, de acuerdo a lo que usted considere que se ajusta a su caso.

4= Totalmente de acuerdo	3= De acuerdo	2= En desacuerdo	1= Totalmente en desacuerdo
--------------------------	---------------	------------------	-----------------------------

Considero que en mi trabajo...	4	3	2	1
Mi salario es suficiente para las actividades que realizo				
Mi paquete de beneficios es satisfactorio para la labor que realizo				
Considero que en mi trabajo, los incentivos entregados se corresponden con una oferta de valor				
Mi paquete salarial total (salario + beneficios) me genera el bienestar esperado				
Me motivan a asistir a formaciones que me permiten desempeñar mejor mi trabajo				
La organización se preocupa por mi desarrollo profesional				
Tengo la libertad para elegir cómo realizar mi trabajo				
Tengo la oportunidad de tomar decisiones de acuerdo a las dimensiones del rol				
Las condiciones físicas (iluminación, ventilación y temperatura) son adecuadas para realizar mis actividades				
Considero que en mi trabajo, tengo comodidad para realizar mis tareas				
Considero que en mi trabajo, las instalaciones son seguras				
Considero que en mi trabajo, la seguridad y salud laboral es asunto de importancia para todos				
Me permiten satisfacer mis expectativas personales y laborales				
Considero que en mi trabajo, se trabaja por resultados y no por cumplimiento de horario				
Considero que en mi trabajo, soy apoyado si decido realizar mis funciones desde cualquier lugar				
Considero que en mi trabajo, el paquete de beneficios incluye la oportunidad de realizar actividades recreacionales y deportivas				
Considero que en mi trabajo, es permitido el tiempo de descanso y recreación para el colaborador				
Me siento satisfecho realizando mis funciones				
Me siento a gusto laborando en esta empresa				
Las actividades que realizo en mi trabajo me motivan a seguir adelante				
Mi jefe me motiva para desarrollar laboral y/o profesionalmente				
Me siento satisfecho al contar con el apoyo de mi jefe y de mis compañeros				
Me siento seguro de poder comunicarme con mis superiores				
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo				
Las actividades que realizo tienen un impacto en esta organización				
La organización me reconoce públicamente por el trabajo que desempeño				
Mi jefe me informa sobre cómo es mi desempeño en el trabajo				
Me entusiasma trabajar sin temor a perder mi empleo, por razones inherentes a mi desempeño				
Cuando tengo un problema, recibo apoyo de mis superiores				

Sección B

A continuación, se presentan las siguientes afirmaciones con 5 opciones de respuesta de las cuales sólo debe marcar una de ellas, de acuerdo a lo que usted considere que se ajusta a su caso.

1= Nunca	2= Pocas veces	3= Algunas veces	4= Muchas veces	5= Siempre
----------	----------------	------------------	-----------------	------------

	1	2	3	4	5
La incomprensión de las metas y misión de la empresa, me causa estrés					
Me genera estrés la falta de claridad con la que trabaja la empresa					
Que las políticas generales de la gerencia impidan mi desempeño, me causa estrés					
Que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés					
Me genera estrés que exista poca supervisión en la empresa					
Que las personas que están en mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés					
Que la empresa sea burocrática, me causa estrés					
La falta de respeto hacia mis superiores, hacia los que están debajo hacia mi y hacia mi, me causa estrés					
La falta de control que tengo hacia las actividades de mi área de trabajo, me genera estrés					
La falta de privacidad en mi espacio de trabajo, me estresa					
El tener que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa					
Que el equipo humano disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me causa estrés					
La falta de conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa					
La carencia de tecnologías adecuadas para poder hacer un trabajo de calidad, me causa estrés					
La falta de respaldo por parte de mi supervisor ante los jefes, me estresa					
Que mi jefe sea irrespetuoso conmigo, me estresa					
La falta de preocupación de mi jefe por mi bienestar, me estresa					
Que mi supervisor desconfíe en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés					
Ser parte de un equipo que colabora poco, me estresa					
Que a mi equipo de trabajo le falte prestigio y valor dentro de la empresa, me causa estrés					
La desorganización de mi equipo de trabajo, me genera estrés					
Que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés					
La falta de respaldo por parte de mi equipo de trabajo en cuanto a mis metas, me causa estrés					
El poco apoyo que recibo de mi equipo de trabajo en relación con las injustas demandas de tareas que me solicitan los jefes, me genera estrés					
La falta de apoyo por parte de mi equipo cuando necesito ayuda técnica, me estresa					

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO B. Alpha de Cronbach Prueba Piloto variable Calidad de Vida Laboral

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	29

ANEXO C. Alpha de Cronbach Prueba Piloto variable Estrés Laboral

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	25

ANEXO D. Resultados de la encuesta “Your Voice” aplicada por Cigarrera Bigott

	
Índice de Compromiso Sostenible	95*
Responsabilidad Corporativa	94*
<u>Diversidad e Inclusión</u>	93*
<u>Empoderamiento</u>	95*
<u>Innovación</u>	95*
<u>Liderazgo y Estrategia</u>	90*
Gestión de Personas	89*
Compensación y Reconocimiento	88*
Desarrollo de Talento	90*
<u>Transformación</u>	91*
Índice de Alto Potencial	93*

