

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



El impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores en el área de producción de la empresa el Águila S.R.L.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Deysi Magaly Campos Rimarachin

ASESOR

Luis Augusto Angulo Bustios

<https://orcid.org/0000-0001-8145-444X>

Chiclayo, 2023

**El impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los
colaboradores en el área de producción de la empresa el Águila
S.R.L.**

PRESENTADA POR
Deysi Magaly Campos Rimarachin

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Valicha Cuadra Morales
PRESIDENTE

Linda Marita Cruz Pupuche
SECRETARIO

Luis Augusto Angulo Bustios
VOCAL

Dedicatoria

El proyecto de tesis está dedicado con esmero a mis padres que, por su sacrificio, lucha a diario y su confianza, fue posible obtener el grado de Licenciatura. Quienes son los que nos brindan más que su apoyo moral, los medios necesarios para cumplir nuestros objetivos.

Agradecimientos

Agradecida con Dios por bendecirnos día a día, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, gracias a nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nosotros. Agradecemos también a la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo porque en sus aulas recibimos los conocimientos intelectuales y humanos del apoyo de los docentes de la facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

El impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores en el área de producción de la empresa el Águila S.R.L

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Pontificia Bolivariana Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	Submitted to unapiquitos Trabajo del estudiante	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Revisión de literatura	10
Materiales y métodos	20
Resultados y discusión	28
Conclusiones	34
Recomendaciones.....	35
Referencias	36
Anexos.....	38

Resumen

El estrés es inevitable en nuestra sociedad, actualmente es una consecuencia ineludible de la vida moderna que afecta tanto a la salud de las personas como en los resultados empresariales. Es por eso, que este estudio de investigación pretende y tiene como objetivo evaluar el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores en el área de producción de la empresa El Águila S.R.L., lo cual cubre 303 colaboradores del área de producción de dicha empresa. El enfoque de la investigación es cuantitativo debido que se realizó encuestas cuyo instrumento es el cuestionario.

El estudio se llevó a cabo mediante dos cuestionarios, el primero de Calidad de Vida Laboral basado en el modelo de Walton (1975) adaptado por Freitas & Rodríguez (2005), lo cual explica la importancia que está adquiriendo este término para rescatar valores ambientales y humanos. El siguiente cuestionario para evaluar El Estrés Ocupacional, se utilizó el modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa formulado por Siegrist (1996). Como resultado se obtuvo que el nivel de la media para ambas variables es regular, así mismo, no existió relación entre las variables y tampoco influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral, por otro lado, en respuesta del objetivo general se llegó a determinar que no existe influencia del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, estrés ocupacional, estrés laboral, roles de estrés.

Clasificaciones JEL: M10, M11, M12

Abstract

Stress is unavoidable in our society, it is currently an unavoidable consequence of modern life that affects both people's health and business results. That is why this research study intends and aims to evaluate the impact of occupational stress on the quality of work life of employees in the production area of the company El Águila S.R.L., which covers 303 employees in the production area of said company.

The research approach is quantitative because surveys were carried out whose instrument is the questionnaire. The study was carried out through two questionnaires, the first of Quality of Work Life based on the model of Walton (1975) adapted by Freitas & Rodríguez (2005), which explains the importance that this is acquiring. Term to rescue environmental and human values. The following questionnaire to evaluate Occupational Stress, the Effort-Reward Imbalance model formulated by Siegrist (1996) was obtained. As a result, it was obtained that the level of the mean for both variables is regular, likewise, there was no relationship between the variables and no influence of the dimensions of occupational stress on the quality of work life, on the other hand, in response to the general objective It was determined that there is no influence of occupational stress on the quality of work life of employees in the production area of the company El Águila S.R.L.

Keywords: Quality of work life, occupational stress, work stress, stress roles.

Clasificaciones JEL: M10, M11, M12

Introducción

Geethanjani & Abeyssekera (2021) señalan que el estrés puede ocurrir debido a factores individuales relacionados con el trabajo, en consecuencia, el estrés que se produce por causas relacionadas con el trabajo que se conoce como estrés ocupacional. Por otro lado, Kishor & Roop (2019), señalan que el objetivo principal de la calidad de vida laboral es satisfacer las necesidades de un empleado a través de los recursos, actividades y resultados que surgen de la participación en el lugar de trabajo, asimismo, es necesario un alto nivel de calidad de vida laboral para seguir atrayendo y reteniendo empleados.

Investigaciones anteriores han encontrado que el estrés ocupacional ocurre debido a causas de estrés en el lugar de trabajo, también conocidas como factores estresantes, y conduce a signos mentales, físicos y conductuales de estrés y, en última instancia, a problemas de salud duraderos en el personal de las empresas, además, el estrés ocupacional es una reacción negativa de los empleados como resultado de la gran demanda de trabajo en el lugar de trabajo (Landsbergis, 2017). Por otro lado, la calidad de vida laboral se ve afectado por el trabajo de horas extra, en relación con esto, se ha descubierto que gastar cantidades excesivas de energía en el trabajo produce diversas reacciones físicas, incluida la fatiga y el estrés ocupacional (Hsu et al., 2019).

Kim (2021) señala que el estrés relacionado con el trabajo es uno de los problemas más importantes tanto para los empleados como para las organizaciones, por lo que, la capacidad de trabajo y el desempeño de los empleados son la mayor preocupación para cualquier organización que planea mejorar su éxito general. Muchos de los investigadores han realizado búsquedas sobre el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral en el área de pilotos, enfermeras, contadores, docentes, personal universitario y gerentes, profesionales de TI, etc, pero se observa una falta de consideración al investigar el estrés ocupacional en las industrias (Kishor & Roop, 2019).

Geethanjani & Abeyssekera (2021) señalan que, en el entorno dinámico y ajetreado de hoy, el estrés se convierte automáticamente en un hecho natural y es un cambio biológico de una persona, ya sea positivo o negativo, es así que, en las últimas décadas, los estudios encontraron que el estrés cubre no solo el ámbito de la vida individual sino también el ámbito del lugar de trabajo. Por lo tanto, debido a sus efectos negativos tanto en los empleados como en los empleadores, el estrés laboral y las preocupaciones asociadas a la calidad de vida laboral se convirtieron en un tema clave de preocupación en diversas investigaciones (Kalpna & Malhotra, 2019).

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (2019) dedujo, que cada día, 7500 personas mueren en el mundo debido al medio ambiente de trabajo inseguro e insalubre. Además, aproximadamente 1 millón de personas en el mundo se lesionan en un trabajo, lo que determina tener un alto impacto en la salud, la economía y efecto desfavorable emocionalmente en los trabajadores que la gran mayoría son el sustento de sus hogares.

El Águila S.R.L., es una empresa peruana fabricante y comercializadora de envases de polipropileno en la Región Lambayeque, siendo una empresa familiar que inició en el año 1997 como distribuidora de sacos en el mercado Moshoqueque, abasteciéndose de otras empresas que lideraban en el mercado de la Región. En el año 2003 decidieron construir su primera fábrica ubicada en el Km 2.5 Sector Chacupe, Vía de Evitamiento - La Victoria. Actualmente la empresa está dedicada a la fabricación y comercialización de envases plásticos de polipropileno, el material que utilizan para la elaboración de su producto final que son los sacos tejidos, sacos laminados y las mantas.

La empresa consta de tres gerencias: Gerencia de planta, Gerencia Financiera, Gerencia Administrativa. En cuanto a la dirección de la fábrica, el área de producción cuenta con 303 empleados, área donde se realizó el estudio, dado que la problemática de la empresa parte desde ese punto. Uno de los problemas que aqueja las empresas industriales son causantes del estrés laboral por diversos factores, por ello, se analizó y se encontró que la empresa sobrecarga a sus empleados en este rubro con jornadas continuas (12 horas al día), laborando 4 veces a la semana y divididos en dos turnos, de 8:00 am – 8:00 pm y de 8:00 pm - 8:00 am. Algunos colaboradores realizan tareas adicionales que no son asignadas, la falta de seguridad por el alto riesgo que tienen al trabajar con grandes maquinas industrializadas, bajo salario, otro problema es que trabajan bajo presión con un alto control estricto por parte del supervisor, por ejemplo, cuando el trabajador duerme o toma una siesta o si infringe alguna falta, se aplica inmediatamente un memorándum y se aplica un descuento en el salario del colaborador.

Se tiene como pregunta de investigación ¿Cuál es el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.; a su vez se tiene como objetivo general, identificar cuál es el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L. Asimismo, como objetivos específicos, determinar el nivel de estrés ocupacional de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., determinar la relación de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción

de la empresa El Águila S.R.L., y como último objetivo determinar la influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.

En este estudio se tomó como base el modelo de evaluación de calidad de vida laboral propuesto por Walton (1973) modificado por Freitas, A. & Rodríguez, S. (2005) variable que ha cobrado importancia como forma de rescatar valores humanos y ambientales. De manera similar, se utilizó el modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa formulado por Siegrist (1996) para evaluar el estrés laboral, el cuestionario fue modificado por el mismo en el 2004. Finalmente, el autor centra su atención en el desequilibrio entre costos y beneficios, entendidos como el esfuerzo que genera el colaborador y las recompensas que recibe por ello.

Luego de la presente investigación la cual consta de ocho capítulos, en este orden, encontramos que en el primer capítulo se encuentra una introducción, en el segundo se aborda el marco teórico, detallando los antecedentes y la bases teórica científica, en el cuarto capítulo se redactó la metodología, por lo que en el cuarto capítulo se presentaron y discutieron los resultados obtenidos, en el quinto capítulo se presentan los detalles de las propuestas, y en el sexto capítulo los detalles de las conclusiones finales, por lo que en el séptimo capítulo se mencionó la lista de referencias y finalmente en el capítulo octavo se encontró los anexos.

Revisión de literatura

En cuanto a los antecedentes se tiene a Rohaizah et al. (2018) quienes determinaron la prevalencia de la calidad de vida laboral entre los trabajadores de las diferentes industrias en Malasia. 2740 encuestados (1921 hombres y 819 mujeres) fueron seleccionados al azar de 11 industrias diferentes de todos los estados de Malasia. Se realizaron entrevistas cara a cara en todas las industrias seleccionadas utilizando un formulario de cuestionario estructurado. Los resultados señalaron que el 50% de los encuestados identificó un alto nivel de calidad de vida laboral en cada componente como no tener estrés con la carga de trabajo (85,5%), buen ambiente de trabajo (78,4%), convivencia familiar (83,1% y 83,6%), suficiente ingreso y distribución (58,9%), buena comunicación y relación armónica entre compañeros y jefe (93,4% y 88,7%), buenas instalaciones (88,6%), bienestar en el trabajo (71,3%) y condición laboral productiva (80,8%).

Kishor & Roop (2019), analizaron el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los operarios del TNEB. Este estudio tuvo una muestra de 50 empleados, en donde la recolección de datos se realizó mediante el cuestionario estructurado de Estrés

Ocupacional y Calidad de vida laboral y se evaluó mediante el “Método de Muestreo por Conveniencia” y mediante el despliegue de las herramientas de porcentaje, correlación y ‘t’ Test, se analizaron los datos. Las conclusiones del estudio mostraron que el estrés laboral de los operarios tenía un impacto significativo en su forma de sentirse en el trabajo. Al carecer de una fe considerable en la estabilidad, las posibilidades de crecimiento y la satisfacción, las presiones de la sobrecarga de funciones, el conflicto de roles, las circunstancias laborales exigentes y la responsabilidad tienen sus propios efectos en la calidad de vida laboral del técnico de TNEB.

Hsu et al. (2019) examinaron si las asociaciones entre las horas de trabajo, la satisfacción laboral y el equilibrio entre la calidad de vida laboral y personal están mediadas por el estrés ocupacional. Se administraron cuestionarios a 369 encuestados que trabajaban en las industrias bancarias y de alta tecnología en Taiwán. Los resultados señalaron que la relación entre las horas de trabajo y el estrés ocupacional mostró una interacción significativamente positiva con el control del tiempo percibido, además los resultados también indican la importancia de dar a los trabajadores un mayor control sobre las horas de trabajo. Al mismo tiempo, el estrés ocupacional se correlacionó significativa y positivamente con la calidad de vida laboral y familiar.

Geethanjani & Abeysekera (2021) analizaron el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral y la vida personal de los empleados de nivel operativo en ABC Apparel Company en Sri Lanka. Los datos primarios fueron recopilados a través de cuestionarios autoadministrados distribuidos entre 210 empleados. Los resultados mostraron que un aumento de la carga de trabajo disminuía la calidad de vida laboral y personal del empleado, y viceversa. Además, se descubrió que un menor nivel de conflicto de rol produce un impacto positivo en la calidad de vida laboral. Por último, trabajar fuera del horario normal influye en el aumento o la disminución de la calidad de vida laboral y personal.

Kim (2021) examinó el estrés relacionado con el trabajo de los empleados y su relación con la calidad de vida laboral. El estudio se centró en obtener principalmente trabajos revisados por pares para sugerir hallazgos de investigación, asumiendo que el enfoque de la literatura cualitativa permite a los investigadores explorar información detallada sobre temas complejos en un entorno de vida estándar. Los resultados mostraron una fuerte correlación entre el estrés laboral y la calidad de vida en el trabajo, con factores que aumentan los niveles de estrés como el aumento de la carga de trabajo y la insuficiencia de recursos para satisfacer las expectativas.

El estrés laboral afecta a la salud mental y física de los empleados, lo que en última instancia repercute en su calidad de vida laboral.

Piao et al. (2021) analizaron el impacto de COVID-19 basado en el estrés ocupacional de los empleados informado de 13 industrias diferentes, y examina los determinantes del bienestar psicológico de los empleados. Los datos de estrés ocupacional de los empleados se derivaron de trabajadores en Japón de 2018 a 2020. La muestra abarco trabajadores de 13 industrias, a quienes se les aplico un cuestionario. Los resultados señalaron que, en cada industria, una proporción de los empleados reportaron moderados niveles de estrés ocupacional. Así mismo, Mahmood et al. (2021) analizaron el estrés ocupacional en las industrias manufactureras. La muestra estuvo compuesta por veinte participantes de POF Wah Cantt, Taxila y diferentes industrias de Haripur Hattar. Los datos fueron recolectados a través de la técnica de muestreo intencional y las hipótesis fueron analizadas usando la prueba t y Regresión. Los resultados mostraron que los empleados de las industrias manufactureras experimentaban un nivel moderado de estrés laboral.

En lo que respecta a las bases teórico científicas, se tiene a la calidad de Vida Laboral, que Según Walton (1973) manifiesta que la calidad de vida laboral está siendo considerable como una forma de rescatar personas y los valores ambientales que se han descuidado producto de los avances tecnológicos en cuanto a la productividad y el crecimiento económico en las organizaciones. Asimismo, propone un programa de calidad de vida laboral ideal que incluirá prácticas en ocho dimensiones principales:

Compensación adecuada y justa: Una buena calidad de vida laboral depende fundamentalmente de una remuneración adecuada y justa. Pero es cierto que las personas trabajan para ganarse la vida, sin embargo, lo importante aquí es que la compensación ofrecida debe ser proporcionado y justo, es decir, deber ser proporcional al trabajo y debe haber coherencia interna entre los sueldos y salarios de los empleados.

Ambiente seguro y saludable: Las condiciones de trabajo peligrosas causan problema para empleadores y empleados. Puede haber poca ventaja para los trabajadores en el corto plazo, pero en el medio y largo plazo, afectan negativamente la productividad. Por lo tanto, una inversión adecuada debe hacerse para garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables.

Desarrollo de capacidades humanas: El trabajo se ha vuelto rutinario, sin sentido y demasiado especializado, privando a los empleados de satisfacción de completar el trabajo. Por

lo tanto, se debe hacer esfuerzos para aumentar el autocontrol, la perspectiva y la exposición a múltiples habilidades.

Crecimiento y seguridad: Esto se relaciona con los aspectos profesionales de los empleados, de tal manera, se debe definir la trayectoria profesional y seguir los mapeos de la carrera del empleado. Así mismo, brindar oportunidades de trabajo juega un papel importante en la calidad de vida laboral de dichos colaboradores.

Integración social: Las relaciones entre los empleados facilitan la organización del trabajo saludable. Por lo tanto, se deben brindar oportunidades para que todos encajen. Todas las religiones, razas, profesiones, clases y castas deben recibir el mismo trato social. En otras palabras, se crea un ambiente equilibrado.

Constitucionalismo: Esto incluye regulaciones que afectan las libertades de un individuo. Se deben hacer esfuerzo para evaluar las regulaciones apropiadas dentro de la organización para que la privacidad, la libertad de expresión, la equidad y la libertad de protesta de los empleados no se violen en ningún aspecto.

El espacio total vital: La continuidad del trabajo duro provoca tensiones psicológicas y físicas. Por lo tanto, tiene que haber un equilibrio entre la vida personal y profesional. Asimismo, las organizaciones deben crear compensaciones de trabajo adecuados a enriquecer la vida de los empleados.

Relevancia social: La relevancia social de la vida de trabajo, incluye una serie de medidas tales como comportarse éticamente, también que la organización apoye a los empleados sin ánimo de lucro y tratar a los mismos de manera justa.

Como sugiere Lima & Stano (2004), en el entorno competitivo actual, las empresas necesitan fuerza laboral saludable, motivada y competitiva. El autor mantiene una nota sobre la responsabilidad en la calidad de vida laboral, enfatizando que esto no es familiar para las organizaciones. El individuo también debe ser consciente de su propia importancia en este proceso o de la importancia de la organización para incentivarlo o educado por ello.

Se cree que habrá una buena calidad de vida laboral si los individuos prestan atención a su comportamiento en relación a su salud y calidad de vida en general, y tratan de eliminar o reducir estos hábitos, la negatividad puede perjudicar su felicidad. Para lograr este objetivo, las organizaciones deben tener una visión más holística y humanista de los colaboradores (Bolhari et al., 2012).

Según Pilatti y Berjarano, citado por Carvalho (2017), afirma que por un lado, aumentar la productividad y el rendimiento, por otro, mejorar la calidad de la vida laboral y la satisfacción en el trabajo, las acciones relacionadas con la calidad de la vida laboral en las empresas tienen dos objetivos. Aunque la conexión entre estas dos ideas es a veces inconsciente, algunos autores sostienen que sí lo es. Son verificables, y ni siquiera se puede decir que sean completamente diferentes. De este modo se dice que la relación entre ellos puede estar relacionada con el hecho de que mejorar las condiciones de trabajo puede aumentar la productividad, pero no siempre es así.

También se tiene la variable estrés, para Karasek & Theorell (1989) el estrés no es sólo una consecuencia de la demanda laboral, sino también una función de lo que los autores denominan latitud laboral determinista. Esto incluye si los trabajadores tienen la oportunidad de aprender y utilizar habilidades, tomar la iniciativa y controlar las condiciones de la vida laboral. Como mencionaron los autores, el trabajo duro no causa estrés siempre que el trabajador tenga libertad para tomar decisiones, es probable que el resultado sea estrés en el trabajo.

El estrés es una palabra que rara vez se entiende claramente y no existe una definición única del término. De hecho, casi cualquier cosa que alguien pueda pensar ya sea agradable o desagradable, ha sido descrita como una fuente de estrés, como casarse, ser despedido, envejecer, obtener un trabajo, comprar un apartamento, demasiado o muy poco trabajo, aislamiento o exposición a ruido excesivo (Stranks, 2005).

El estrés se puede definir de muchas maneras, por lo tanto:

- Cualquier efecto que altere el equilibrio natural de un organismo
- Algún efecto sobre los recursos del organismo para responder a ciertas condiciones ambiental
- La respuesta común al cambio ambiental
- Reacción psicológica después de no poder enfrentar los problemas
- Sentimientos de ansiedad que persisten durante un período de tiempo y conducen a una respuesta de enfermedad no específica

Estrés Ocupacional

El estrés ocupacional está asociado con demasiado o muy poco trabajo, promoción excesiva o baja promoción, demandas de trabajo en conflicto, superiores incompetentes,

trabajar horas excesivas e interacciones entre el trabajo y las obligaciones familiares; presiones sociales, es decir, estrés asociado con la vida familiar, las relaciones maritales, el duelo, es decir, los problemas cotidianos de adaptación a la vida (Stranks, 2005).

A partir de este punto, Siegrist (1996) citado por Luceño et al. (2005) plantea el estrés laboral en función al esfuerzo realizado, recompensa recibida y el grado de compromiso personal con el trabajo. El modelo (Desequilibrio esfuerzo – Recompensa) predice que mayor esfuerzo combinado con una menor recompensa es la causa del aumento de tensión y estrés en las personas.

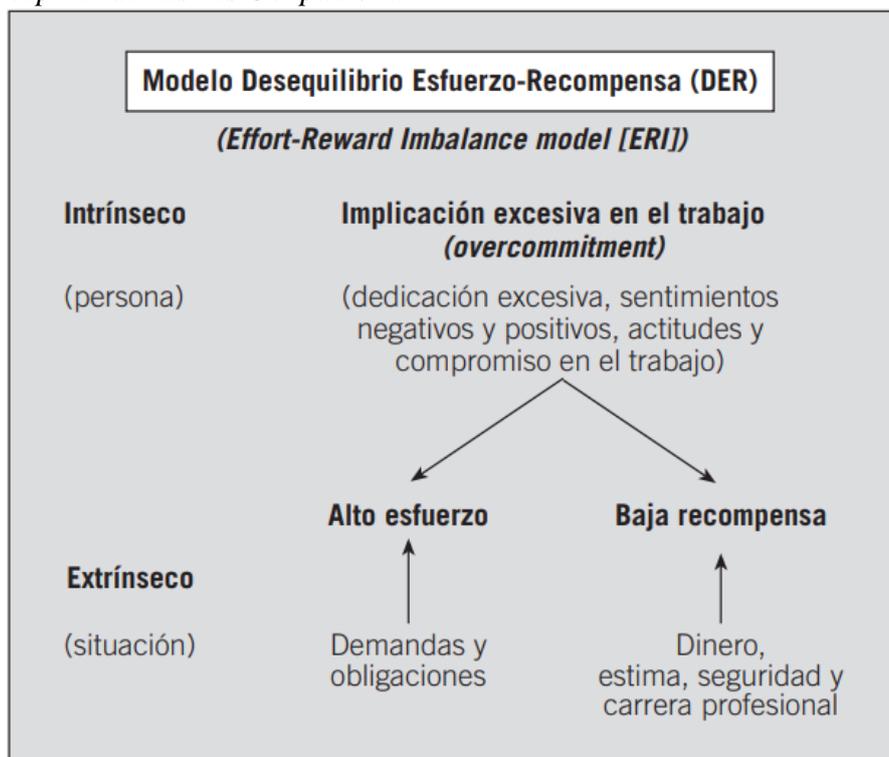
En el modelo se distinguen dos clases de esfuerzo: esfuerzo extrínseco, que indica a las demandas del trabajo, al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas, por ejemplo: El ritmo apurado, interrupciones frecuentes, carga de responsabilidades, horas extras, esfuerzo físico.

El esfuerzo intrínseco, también conocido como sobreimplicación, describe cómo los individuos se sienten motivados por las exigencias del lugar de trabajo, como cuando les resulta difícil distanciarse mentalmente de su empleo incluso antes de acostarse por la noche.

Sin embargo, hay tres tipos diferentes de recompensas que los empleados pueden obtener por sus esfuerzos: monetarias (salario suficiente), de apoyo social (respeto y apoyo) y de seguridad (promoción y estabilidad laboral).

Finalmente, se establece que cuando la persona siente un desequilibrio entre los dos factores (recibir menos de lo aportado), puede surgir experiencia de angustia, enojo, depresión y frustración, lo que lleva al estrés y, por lo tanto, a la enfermedad.

Figura 1
Modelo Conceptual del Estrés Ocupacional



Nota. Basado en Luceño et al. (2005)

Las ideas actuales sobre el estrés laboral estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno de trabajo. La mayoría de ellas consideran que este contacto es desequilibrado, lo que significa que la organización del trabajador y él mismo no encajan bien (Luceño et al., 2005).

Para Pereira, citado por Carvalho (2017) el estrés es una palabra derivada de la lengua latín, que apareció en el siglo XVII para referirse al cansancio y la fatiga o agotamiento. Durante los siglos XVIII y XIX, el término (estrés) se asoció con los conceptos de fuerza, el esfuerzo y la tensión. Así mismo, revela que el estrés laboral por un corto tiempo puede cambiar de actitudes y comportamiento de una persona, pero cuando se pone en marcha por más tiempo, estos efectos se pueden sentir negativamente hasta el punto de generar algún tipo de enfermedad.

Según Jex, como lo citó Carvalho (2017) afirma que la activación del estrés puede conducir a tres tipos comunes de resultados: Fisiológicos, Psicológicos y de comportamiento.

Fisiológicos: Estos efectos se pueden observar a través de un aumento de las consultas clínicas y retiros por licencia médicas y van desde el dolor de espalda, gastritis, riesgos cardiovasculares o hipertensión, síndromes coronarios, dolores de cabeza y alteración de sueño.

Psicológicos: Estos efectos se observan a través de la frustración, la ansiedad, las actitudes negativas, bajo rendimiento en el trabajo, cambios de humor, incapacidad para relajarse, sensación de agobio, depresión, mal genio o irritabilidad y cambios de humor o del estado de ánimo.

Comportamientos: Estos efectos causan un cambio en la calidad de la relación conyugal y en la vida familiar, aumento del absentismo, el uso de sustancias psicoactivas y la reducción del rendimiento.

Es posible observar, que los síntomas fisiológicos que desencadenan el estrés, son comunes para la mayoría de los factores de estrés y que afectan a todas las personas por igual. Sin embargo, existen diferencias en las respuestas psicológicas y conductuales, las personas reaccionan de manera diferente, y las respuestas dependen de la situación estresante, lo que lleva a diferentes resultados organizacionales.

Algunos estudios revelan que los diferentes tipos de estrés pueden conducir a resultados diferentes y que algunos factores de estrés pueden conducir a resultados positivos. Dado que el estrés puede ser considerado una necesidad evolutiva que obliga al ser humano para cambiar y mejorar.

Hurrell y Sauter (1989) citado por Carvalho (2017) observa que el estrés en el trabajo se coloca generalmente en tres grandes categorías: Trabajo / tareas demandadas, factores organizativos y condiciones físicas.

En el trabajo las tareas demandadas exigen categorías donde encontramos: La carga de trabajo, trabajo por turnos, rotación de tareas y también limitados. Como señala Niosh (1988) citado por Carvalho (2017) el exceso de trabajo, la carga de trabajo excesiva, la causa tensión, los factores fisiológicos, factores psicológicos y de comportamiento, pueden conducir a un aumento de las tasas de lesiones, mayor mortalidad por enfermedades cardiovasculares, además de estar relacionado a una percepción de la salud pobre. Cabe recalcar que el trabajo por turnos puede causar problemas de salud, actividades sociales, y problemas de seguridad.

La salud se deteriora debido a la interrupción de los ritmos cardíacos fisiológicos, que deterioran el estado de alerta y el sueño de la capacidad. Asume también que el estado de alerta reducida hace que los colaboradores sean más propensos a errores y aumenta la probabilidad de accidentes, así como causar interrupciones en el trabajo y la vida familiar y social de los colaboradores.

Manifiesta también los siguientes problemas en el grupo de los factores de organización: El conflicto de rol, clima organizacional o cultura organizacional, el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa y las relaciones interpersonales. En cuanto a las condiciones físicas, los problemas de los factores de la organización son los siguientes: exceso de ruido, extremas temperaturas, impropiedad de ventilación y de iluminación, inadecuación de la ergonomía, que son condiciones asociadas con necesidades físicas y de la salud del empleado, así como problemas relacionados con la actitud de comportamiento.

Según Spector, como lo citó Roohangiz & Farhad (2011) indica que el trabajo de estrés es creciente globalmente en todos los países, organizaciones, profesiones, entre empleadores y empleados, las familias y la sociedad en general. Para Antonio, como lo citó Fox (2010) asume que los factores del estrés relacionado con el trabajo son la falta de seguridad en las empresas, el temor a perder el empleo, la evolución, el aumento en cuanto al salario y la promoción.

La salud ocupacional forma parte de la salud de los colaboradores y todas las personas que forman parte de una organización o compañía. Es por eso que Gomero et al. (2006) que la salud ocupacional es el resultado de un trabajo multidisciplinario donde intervienen diferentes profesionales de cada rama. También se señaló que, en 1982, la salud laboral se definió como un conjunto de conocimientos y prácticas científicos destinados a promover, salvaguardar y mantener la salud y el bienestar de la población trabajadora mediante acciones dirigidas al empleado, las condiciones de trabajo y el entorno, así como mediante la identificación, evaluación y gestión de las circunstancias de los factores que afectan a la salud.

La clasificación de los factores psicosociales del trabajo, que pueden ser buenos o negativos en función de la estrategia utilizada, es bastante amplia. Tal como lo plantea Moreno & Báez (2010), cuando estos factores son apropiados para el trabajador, influye y facilita su trabajo e influye en el desarrollo de sus habilidades, competencia personales y técnicas. Asimismo, incrementa los niveles de satisfacción laboral, productividad y competencia profesional. Sin embargo, los factores de riesgo son características que existen en un lugar de trabajo que resultan perjudiciales para los empleados, provocando una respuesta negativa de tensión que se traduce en respuestas o síntomas de estrés.

Cuando los factores de riesgo psicosocial presentes en las empresas empiezan a causar perplejidad, tensión y estrés psicofisiológico a sus empleados, o cuando se convierten en factores de riesgo y repercuten negativamente en su salud, se dice que son disfuncionales (Moreno & Báez, 2010).

El conflicto y la ambigüedad de roles, las horas de trabajo, el tiempo de descanso, las conexiones interpersonales, los problemas de comunicación, las perspectivas de crecimiento, la tensión mental, el control del trabajo y el agotamiento son los factores de riesgo psicosocial más prevalentes. Asimismo, según Cox y Griffiths, citado por Moreno y Baez (2010), cada una de las categorías principales puede dar lugar a riesgos psicosociales o estresores inesperados. La siguiente tabla resume estos riesgos y estresores.

Tabla 1
Factores de Estrés Psicosocial

Factores del Estrés Psicosocial	
Contenido de trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turno, cambios nocturnos, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores labores.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo, inadecuadas, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo con los objetivos organizacionales.
Rol en la organización	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales, falta de apoyo social.
Desarrollo de carreras	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Relación trabajo – familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Nota. Basado en los autores Moreno y Baez (2010)

Materiales y métodos

El enfoque del presente artículo fue cuantitativo, donde la estadística se utilizó para medir y evaluar las variables de investigación (calidad de vida laboral y estrés ocupacional) (Hernández et al., 2014). Así mismo, la investigación fue de tipo básica porque el investigador realizó la búsqueda de conocimiento junto al planteamiento de soluciones, para lo cual se mantuvo la objetividad para tomar las mejores decisiones (Hernández et al., 2014).

El nivel que se presentó en la investigación fue explicativo, porque pretendió explicar las razones que llevan a generar un problema, así mismo, cabe señalar que la principal preocupación de la investigación es explicar por qué ocurre un fenómeno, en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Hernández et al., 2014).

La presente investigación fue no experimental, ya que no se manipuló las variables intervinientes y el investigador solo se limitó a observar, medir y analizar el impacto de las variables sin ejercer un contacto directo sobre ellas. Así mismo, la investigación fue transversal, porque se desarrolló en un solo instante de tiempo, estudiando las variables y describiendo al detalle el fenómeno (Hernández et al., 2014).

La población estuvo compuesta por 303 colaboradores que laboran en el área de producción de la empresa El Águila S.R.L. Se aplicó el instrumento de recolección de datos a través de un cuestionario y no se realizó un cálculo de muestreo, dado que la investigación cubrió todos los establecimientos dentro del territorio de la población.

La investigación tuvo una muestra censal que se aplicó en toda la producción, área donde se centra la problemática.

En cuanto a los criterios de selección, el motivo por el cual se eligió esta empresa y no otra, es porque el investigador tuvo contacto directo en cuanto a las entrevistas con los trabajadores del área de producción y el otro motivo, fue porque las variables estuvieron acordes con la problemática encontrada.

El área que fue elegida es el área de producción, donde hay más número de trabajadores en toda la empresa, y además porque existen características y factores que llevan a la investigación para determinar el problema, características como personas que necesitan trabajo para poder subsistir en la vida, personas entre 18 a 25 años de edad y personas de bajo nivel de estudio académico.

Tabla 2*Operacionalización de variables de calidad de vida laboral y estrés ocupacional*

Operacionalización de Variables				Escala de Medición	Técnica	Instrumento
Variable	Concepto	dimensión	Indicador	escala tipo Likert:		
Calidad de Vida Laboral	Walton (1973), manifiesta que la Calidad de Vida Laboral está siendo considerable como una forma de rescatar personas y los valores ambientales que se han descuidado producto de los avances tecnológicos en cuanto a la productividad y el crecimiento económico en las organizaciones.	Compensación adecuada y justa	(Salario, compensación de salario, recompensas y participaciones, beneficios adicionales)	Muy de acuerdo (7)	ENCUESTA	CUESTIONARIO
		Ambiente seguro y saludable	(Carga de trabajo, uso de tecnología, condiciones de trabajo, fatiga)	De acuerdo (6)		
		Desarrollo de capacidades humanas	(Autonomía, asignación de tareas, evaluación de desempeño, responsabilidad laboral)	A veces de acuerdo (5)		
		Crecimiento y seguridad	(Crecimiento profesional, capacitaciones, renuncia de trabajo, incentivos para seguir estudiando)	Indiferente (4)		
		Integración social	(Discriminación, clima laboral, compromiso con la empresa, valoración de ideas, políticas empresariales)	A veces en desacuerdo (3)		
		Constitucionalismo	(Derechos de los colaboradores, libertad de expresión, normas y reglas del trabajador)	En desacuerdo (2)		
		El espacio vital total	(Influencia a su vida, posibilidades del ocio, horario de trabajo y descanso, orgullo de su labor).			
		Relevancia social		Muy en		

			(Imagen de la empresa, responsabilidad social, productos que fabrica la empresa, política de recursos humanos)	desacuerdo (1)
Estrés Ocupacional	Siegrist (1996), plantea el Estrés Laboral en función al esfuerzo realizado, recompensa recibida y el grado de compromiso personal con el trabajo. El modelo (Desequilibrio esfuerzo – recompensa, predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas son causantes de un incremento de tensión en la persona.	Esfuerzo extrínseco	(Ritmo apurado, interrupciones frecuentes, mucha responsabilidad, horas extras, esfuerzo físico)	
		recompensa	(Reconocimiento de los superiores, reconocimientos de los compañeros, apoyo en situaciones difíciles, tratamiento injusto, escasa promoción, empeoramiento de trabajo, adecuación del cargo, reconocimiento de esfuerzo, oportunidades de promoción adecuadas, seguridad pobre)	
		Sobre implicación	(Falta de tiempo, pienso en el trabajo al despertar, en casa me olvido del trabajo, dicen que me sacrifico mucho, no puedo olvidarme del trabajo, no duermo bien si aplazo algo)	

Nota. Basado en los autores, para calidad de vida laboral (Walton, 1973) y para estrés ocupacional (Siegrist, 1996)

En cuanto a los métodos e instrumentos de recopilación de datos, el cuestionario utilizado en el estudio se aplica con el método de encuesta. El cuestionario usado para evaluar La calidad de vida laboral de los colaboradores fue de Walton, R. (1973) adaptado por Freitas, A. & Rodríguez, S. (2005) con 8 dimensiones y 36 ítems. El otro cuestionario utilizado para evaluar el estrés ocupacional es el modelo Desequilibrio Esfuerzo - Recompensa, formulado por Siegrist (1996) con 3 dimensiones y 21 ítems. En total contará con 57 ítems. Donde las primeras cuatro preguntas pertenecen a la dimensión compensación adecuada y justa de la variable calidad de vida laboral, así mismo la pregunta 5 a la 8 pertenece a la segunda dimensión, y así sucesivamente.

Por lo tanto, para la variable Estrés Ocupacional desde la pregunta 37 a la 39 del cuestionario, pertenece a la dimensión esfuerzo extrínseco, al igual que las preguntas 40 a la 49, pertenece a la dimensión recompensa y finalmente a la dimensión sobreimplicación o esfuerzo intrínseco abarca de la pregunta 50 hasta la 57. Para la confiabilidad de los datos se utilizó en esta investigación la prueba de alfa de Cronbach. Esta prueba se realizó por las 8 dimensiones de la calidad de vida laboral y las 3 dimensiones del estrés ocupacional.

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de las variables calidad de vida laboral y estrés ocupacional

Variable Calidad de Vida Laboral

Dimensión	Análisis de valoración de Alfa de Cronbach	Interpretación
Compensación adecuada y justa	0.779	Alta
Ambiente seguro y saludable	0.774	Alta
Desarrollo de capacidades humanas	0.902	Muy Alta
Crecimiento y seguridad	0.834	Muy Alta
Integración social	0.825	Muy Alta
Constitucionalismo	0.852	Muy Alta
Espacio de vida total	0.824	Muy Alta
Relevancia social	0.891	Muy Alta

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Variable Estrés Ocupacional

Dimensión	Análisis de valoración de Alfa de Cronbach	Interpretación
Fuerza extrínseca	0.772	Alta
Recompensa	0.847	Muy Alta
Sobreimplicación	0.85	Muy Alta

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

En las tablas anteriores, se puede observar que los niveles de confiabilidad para las dimensiones de calidad de vida laboral son mayores al 0.7, observándose que los datos son confiables y están listos para ser procesados. Por otro lado, las dimensiones del estrés ocupacional también cumplen con un valor mayor al 0.7, de mismo modo, indican que los datos son confiables y están listos para ser procesados.

Tabla 4*Prueba de KMO y Bartlett de calidad de vida laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.569
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	8406.815
	Gl	561
	Sig.	.000

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Tabla 5*Prueba de KMO y Bartlett de estrés ocupacional*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.588
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4654.069
	Gl	210
	Sig.	.000

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

El resultado obtenido de la prueba KMO y Bartlett de los constructos de calidad de vida laboral y estrés ocupacional, son multidimensionales lo cual justifica para realizar el análisis; cumpliendo el requisito de ser mayor a 0.50 (50%).

En relación a los procedimientos, Para la investigación se realizó en primera instancia una entrevista con el Gerente General de la empresa “El Águila S.R.L”, el cual brindará información esencial para determinar en qué situación se encuentra el área de producción.

Después de las consideraciones anteriores, el gerente coordinó con los operarios y les explicó el motivo por el cual se les ha reunido, quedando en claro y pidiendo de favor el apoyo hacia el investigador.

Hecha la observación anterior, el investigador procedió a explicar la metodología del desarrollo de la encuesta, la encuesta se desarrolló entre 15 a 20 minutos, por motivo de que

son 303 colaboradores en el área de producción. Se realizó en 10 grupos en fechas y horarios distintos, encuestando a 30 persona por grupo. El primer grupo se evaluó el día martes 14 de mayo a horas 7:00 am y el mismo día a las 7:00pm el segundo grupo, el tercer y cuarto grupo se desarrolló el día viernes 17 de mayo a las horas 7:00 am y 7:00pm, el quinto y sexto grupo se aplicó el día martes 21 de mayo a las horas 7:00 am y 7:00pm, el séptimo y octavo grupo se evaluará el día martes 28 de mayo a las horas 7:00am y 7:00pm y para finalizar los 2 últimos grupos se evaluó el día martes 4 de junio a las horas 7:00am y 7:00pm.

Finalmente se procedió a dar las respectivas gracias al gerente y operarios de la empresa, quiénes nos brindaron la ayuda y los medios necesarios para que la aplicación de las encuestas se diera de forma ordenada y correcta.

En el plan de procesamiento y análisis de datos, se obtuvo de las encuestas de los modelos calidad de vida laboral Walton, R. (1973) y Estrés Ocupacional de por Siegrist (1996) para resolver el objetivo general, los datos se colocaron en la hoja de regresión lineal múltiple que ayudaron a identificar cual sería el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral, para determinar los descriptivos se utilizó el KMO, así mismo para determinar el tercer objetivo específico se utilizó la regresión lineal múltiple por motivo que se busca la influencia de las dimensiones de la variable estrés en la calidad de vida laboral.

El programa IBM SPSS es el medio, que permitió al investigador evaluar el vínculo coherente entre el título, el problema, los objetivos, la hipótesis, las variables, el tipo de método, diseño e instrumento de recolección de datos.

Tabla 6
Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál sería el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores en el área de producción en la empresa El Águila S.R.L.?	General:			
	1. Identificar cuál sería el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.		Compensación adecuada y justa	(Salario, Compensación de salario, recompensas y participaciones, beneficios adicionales)
			Ambiente seguro y saludable	(Carga de trabajo, uso de tecnología, condiciones de trabajo, fatiga)
			Desarrollo de capacidades Humanas	(Autonomía, asignación de tareas, evaluación de desempeño, responsabilidad laboral)
			Crecimiento y seguridad	(Crecimiento profesional, capacitaciones, renuncia de trabajo, incentivos para seguir estudiando)
			Integración Social	(Discriminación, clima laboral, compromiso con la empresa, valoración de ideas, políticas empresariales)
			Constitucionalismo	(Derechos de los colaboradores, libertad de expresión, normas y reglas del trabajador)
			El espacio vital total	(Influencia a su vida, posibilidades del ocio, horario de trabajo y descanso, orgullo de su labor).
			Relevancia Social	(Imagen de la empresa, responsabilidad social, productos que fabrica la empresa, política de recursos humanos)
	Específico:	El estrés ocupacional tendrá un efecto negativo en la calidad de vida laboral de los colaboradores en el área de producción de la empresa El Águila S.R.L.	Calidad de vida laboral	
	1. Determinar el nivel de estrés ocupacional de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.			
	2. Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.			
	3. Determinar la relación del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción en la empresa El Águila S.R.L.			

4. Determinar la influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción, todo referido a la empresa El Águila S.R.L.

Estrés ocupacional

Esfuerzo
Extrínseco

(Ritmo apurado, interrupciones frecuentes, mucha responsabilidad, horas extras, esfuerzo físico)

Recompensa

(Reconocimiento de los superiores, reconocimientos de los compañeros, apoyo en situaciones difíciles, tratamiento injusto, escasa promoción, empeoramiento de trabajo, adecuación del cargo, reconocimiento de esfuerzo, oportunidades de promoción adecuadas, seguridad pobre)

Sobre implicación

(Falta de tiempo, pienso en el trabajo al despertar, en casa me olvido del trabajo, dicen que me sacrifico mucho, no puedo olvidarme del trabajo, no duermo bien si aplazo algo)

**Diseño de
investigación:
No experimental
Investigación
transversal**

Población: 303
Muestra: Censal
Muestreo: Probabilístico

Técnica: Encuesta
Instrumento: Cuestionario

Tipo de investigación: Cuantitativa
Tipo Aplicada
Nivel: Descriptivo Explicativo

Nota. Basado en los autores, para calidad de vida laboral (Walton, 1973) y para estrés ocupacional (Siegrist, 1996)

Para las consideraciones éticas, La persona encuestada tuvo la información completa y el apoyo del encuestador para el desarrollo del cuestionario, el cual permitió determinar el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral en el área de producción de la empresa El Águila S.R.L.

Los datos se utilizaron para fines académicos, asegurando su información personal, protegiendo la privacidad del encuestado y no se relata ningún hecho con algún involucrado en redacción de la investigación.

Resultados y discusión

Resultados

A continuación, se muestran los resultados de los objetivos planteados respecto al problema de la investigación aplicado a los 303 colaboradores que se adaptaron a los criterios explicados durante la investigación con la finalidad de identificar cual es el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., y de todos los objetivos específicos planteados.

Objetivo general: Identificar cuál es el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.

Se identificó que no existe influencia del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral, porque supera el valor de 0.05 tal como lo marca la sigma. Esto indica que la calidad de vida laboral de la población no se ve afectada negativamente por el estrés laboral porque, entre otros factores, los empleados en el sector de la producción son principalmente jóvenes poco cualificados de entre 18 y 25 años y personas con necesidades especiales. Además, dado que los trabajadores sólo suelen permanecer en el puesto de trabajo entre dos y seis meses, la calidad de vida laboral no se ve afectada negativamente, por lo que el estrés laboral es un factor manejable.

Tabla 7

Coefficiente de regresión lineal

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	5,032	,182		27,709	,000
Estrés Ocupacional	,009	,038	,013	,232	,817

a. Variable dependiente: Calidad de Vida Laboral

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de estrés ocupacional de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L.

Se obtuvo que el nivel en base a la media fue 4.69 lo cual indica un nivel BAJO, esto se debe porque los colaboradores tienen exceso de responsabilidad sobre su trabajo, tienen un ritmo apurado ya que los evalúan por producción finalizada, incluso trabajan horas extras reemplazando a los colaboradores que faltan e incluyendo al esfuerzo físico que realizan al trabajar en un horario nocturno también. Así mismo, no siempre se consideran los esfuerzos y logros de los colaboradores, tampoco reciben todos los implementos necesarios para su seguridad en el trabajo, del mismo modo, no reciben el respeto adecuado y el prestigio que necesitan para no sentirse tan agobiados, considerando que los incentivos que dan no son tan buenos como se esperan, por otro lado, los colaboradores se sienten abrumados por las presiones durante su trabajo, sin embargo los resultados obtenidos no afectan como indicador de estrés.

Tabla 8

Clasificación de Cuartiles para Estrés Ocupacional

Clasificación de los Cuartiles	Calificación del Nivel de Estrés Ocupacional
Alto	5,2382 – 7
Regular	4,7144 – 5,2381
Bajo	4,1906 – 4,7143
Muy bajo	1 – 4,1905

Nota. Clasificación de cuartiles en base a la media

Tabla 9

Promedio de las dimensiones de la variable Estrés Ocupacional

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Esfuerzo extrínseco	303	3	7	5,05	1,112
Recompensa	303	2	7	4,75	1,025
Sobre implicación	303	2	7	4,30	1,246
N válido (por lista)	303				

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L. El nivel basado en la media fue de 5,07, lo que denota un nivel REGULAR y muestra que los empleados no se sienten satisfechos con el salario que perciben porque la carga de trabajo puede ser excesiva en ocasiones. En cuanto a los beneficios adicionales, se les compensa además de su salario en función del volumen de producción realizado a lo largo del día. Así mismo, se encuentra que no están protegidos en cuanto a su seguridad y la gran mayoría de los colaboradores no utilizan medias de protección adecuadas

(EPP), en pocas palabras las condiciones de trabajo no son suficientes. El hecho de que ejecuten diversas actividades y en ocasiones se sientan sobrecargados por la variedad de tareas es un aspecto esencial, como también lo es que las asignaciones de tareas no siempre se correspondan con las funciones de cada trabajador, asimismo y aunque se producen frecuentes dimisiones de puestos de trabajo y no hay incentivos para que los empleados avancen dentro de la organización, la empresa no ofrece incentivos para formar a los trabajadores para que mejoren su manejo de las máquinas. Dado que los operarios no pueden completar su trabajo sin experimentar la presión del supervisor, se determinó que existe acoso en el lugar de trabajo.

Tabla 10
Clasificación de Cuartiles para Calidad de Vida Laboral

Clasificación de los Cuartiles	Calificación del Nivel de Calidad de Vida Laboral
Alto	5,4119 – 7
Regular	5,0589 – 5,4118
Bajo	4,7354 – 5,0588
Muy bajo	1 - 4,7353

Nota. Clasificación de cuartiles en base a la media

Tabla 11
Promedio de las dimensiones de la variable Calidad de Vida Laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Compensación adecuada y justa	303	3	7	5,06	1,110
Ambiente seguro y saludable	303	3	7	4,90	1,154
Desarrollo de capacidades humanas	303	2	7	5,04	1,240
Crecimiento y seguridad	303	2	7	5,20	1,178
Integración social	303	2	7	4,80	1,051
Constitucionalismo	303	2	7	5,28	1,300
Espacio vital total	303	2	7	5,12	1,258
Relevancia social	303	2	7	5,26	1,243
N válido (por lista)	303				

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Determinar la relación de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral en el área de producción en la empresa El Águila S.R.L. Según la tabla de correlación, en base a la estadística aplicada por el coeficiente de Spearman, Se determina que no existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y la calidad de vida laboral (superando el valor de 0,05), lo que indica que existe una pequeña posibilidad de que los empleados experimenten estrés en el trabajo, pero que éste no se manifieste en su calidad de vida laboral ni repercuta en

ella debido a diversos factores. También se determina, a partir del coeficiente de Spearman, que el rango de relaciones de las tres dimensiones es nulo.

Tabla 12

Promedio de la relación de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral

				Calidad de Vida Laboral	
Rho de Spearman	Fuerza extrínseca	Coeficiente	de	,073	
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,208	
			N		303
	Recompensa	Coeficiente	de	,015	
		correlación			
		Sig. (bilateral)		,800	
			N		303
	Sobre implicación	Coeficiente	de	-,032	
correlación					
Sig. (bilateral)			,584		
		N		303	

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Determinar la influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción, todo referido a la empresa El Águila S.R.L; se determina que no existe influencia en ninguna de las tres dimensiones. Por ello, la dimensión esfuerzo extrínseco explica que las obligaciones derivadas del desempeño de su trabajo y el control sobre las mismas se encuentren con un valor de medida de cinco (A veces de acuerdo). Esto significa que un cierto número de empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan porque están acostumbrados y tienen experiencia en ese campo, por lo que la calidad de vida laboral para ellos es la adecuada.

En la siguiente dimensión recompensa, indica que no existe influencia sobre la calidad de vida laboral, porque para todos los colaboradores según la escala tipo Likert se encuentran en un valor cuatro (Indiferente). Esto se debe a que los reconocimientos, el descenso laboral, la ayuda en momentos difíciles, la adecuación al puesto y la falta de seguridad son indicadores que no inciden significativamente en la calidad de vida laboral de los colaboradores. Una de las razones es que su remuneración es adecuada al esfuerzo que realizan, dado que no todos tienen la misma formación académica, incluso algunas personas sólo tienen estudios primarios o secundarios, otras trabajan por necesidad, y no todas piensan que la remuneración del trabajo que realizan afecte a su calidad de vida laboral. Otra razón es que, a pesar de que algunos

trabajos tienen poca seguridad (no te dan cinturones) y te obligan a realizar tareas que no te han asignado, no piensan que estas cosas repercutan en tu calidad de vida laboral.

En la última dimensión sobre implicación o esfuerzo intrínseco, resultó que para todos los colaboradores según la escala tipo Likert se encuentran en un valor cuatro (Indiferente). Esto demuestra que no hay ningún impacto en la calidad de vida laboral de los empleados porque no sienten que el estrés interno afecte a los sacrificios que hacen cuando trabajan o se relajan en casa. Al contrario, hace que los empleados trabajen más porque hacer este tipo de trabajo (hacer sacrificios) les motiva porque están acostumbrados a ello.

Tabla 13
Coefficientes

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1 (Constante)	4,988	,191		26,114	,000
Esfuerzo extrínseco	,029	,025	,067	1,165	,245
Recompensa	,003	,027	,007	,121	,904
Sobre-implicación	-,016	,023	-,040	-,689	,491

a. Variable dependiente: CALIDAD DE VIDA LABORAL

Nota. Extraído del Programa Estadístico SPSS según los datos obtenidos

Discusión

La finalidad de esta investigación pretende responder a la siguiente pregunta, ¿Cuál es el efecto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral?, y con ello dando solución a la problemática planteada determinamos que no existe influencia, esto se debe a que en el área de producción de la empresa El Águila, el estrés ocupacional no influye en los colaboradores, si no que el efecto que ellos persisten en cuanto al estrés que tienen es controlable, estos datos difieren con lo hallado por Kishor & Roop (2019) quienes señalan que el estrés ocupacional afecta la calidad de vida laboral, así mismo, Hsu et al. (2019) señala que el estrés ocupacional impacta en la calidad de vida laboral, en base a estos resultados se afirma que el estrés ocupacional puede o no afectar en la calidad de vida laboral. Por otro lado, habrá una buena calidad de vida laboral si los individuos prestan atención a su comportamiento respecto a su salud, como el estrés ocupacional, y calidad de vida en general (Bolhari et al., 2012).

En lo que respecta a el nivel de estrés ocupacional de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., se obtuvo que el nivel en base a la media fue 4,69

lo cual indica un nivel BAJO, estos resultados se asemejan a lo hallado Piao et al. (2021) quienes señalan que se pueden presentar niveles moderados de estrés ocupacional en las empresas, así mismo, Mahmood et al. (2021) señalaron que se presenta un nivel moderado de estrés ocupacional en las industrias, en base a estos hallazgos se afirma que el estrés ocupacional afecta a los colaboradores. Por otro lado, las teorías actuales sobre estrés ocupacional estudian la interacción que se produce entre el trabajador y su entorno laboral, en donde la mayoría de ellas consideran esta interacción como un desequilibrio, es decir, existe una descompensación entre el trabajador y su organización (Luceño et al., 2005).

Determinar el nivel de la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., se obtuvo que el nivel en base a la media fue 5,07, lo cual indica un nivel regular, sin embargo, existen evidencias suficientes que confirman que un nivel regular de calidad de vida laboral afecta a los resultados organizacionales, estos hallazgos guardan relación con lo hallado por Geethanjani & Abeysekera (2021), quienes señalan que un aumento de la carga de trabajo afecta la calidad de vida laboral, así mismo, Rohaizah et al. (2018) señalan que la calidad de vida laboral afecta a los empleados y a los resultados organizacionales. Por otro lado, la calidad de vida laboral está siendo considerable como una forma de rescatar personas y los valores ambientales que se han descuidado producto de los avances tecnológicos en cuanto a la productividad y el crecimiento económico en las organizaciones (Walton, 1973).

Determinar la relación de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción de la empresa El Águila S.R.L., según los resultados encontrados se determina que las dimensiones del estrés ocupacional no guardan relación con la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa El Águila, estos datos difieren con lo hallado por Kishor & Roop (2019) quienes señalan que los factores de estrés como son la sobrecarga de roles, el conflicto de roles, las condiciones de trabajo extenuantes y la responsabilidad impactan en la calidad de vida laboral, así mismo, Geethanjani & Abeysekera (2021) señalan que trabajar fuera del horario laboral aumenta o disminuye la calidad de vida laboral, en base a estos datos se afirma que los factores de estrés ocupacional pueden o no afectar la calidad de vida laboral. Por otro lado, el estrés ocupacional está asociado con demasiado o muy poco trabajo, promoción excesiva o baja promoción, demandas de trabajo en conflicto, superiores incompetentes, trabajar horas excesivas e interacciones entre el trabajo y las obligaciones familiares; presiones sociales, es decir, estrés asociado con la vida familiar, las

relaciones maritales, el duelo, es decir, los problemas cotidianos de adaptación a la vida (Stranks, 2005).

Determinar la influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral del área de producción referido a la empresa El Águila S.R.L., se determina que no existe influencia en ninguna de las tres dimensiones. En cuanto la dimensión esfuerzo extrínseco, los colaboradores están satisfechos la calidad de vida laboral que tienen en la empresa, así como en la dimensión recompensa se encuentra que los indicadores como salario, reconocimiento, empoderamiento de trabajo y apoyo recibido en situaciones difíciles, no afectan en la calidad de vida laboral. Por otro lado, la última dimensión sobre-implicación o esfuerzo intrínseco tampoco existe influencia sobre la calidad de vida laboral de los colaboradores, esto se debe porque no sienten que internamente el estrés influye con el sacrificio que realizan al momento de laborar. Estos datos difieren con lo hallado por Geethanjani & Abeysekera (2021) quienes señala que a un menor nivel de conflicto de roles se produce un impacto positivo en la calidad de la vida laboral, así mismo, Kim (2021) señala que una mayor carga de trabajo y recursos inadecuados para cumplir con las expectativas afecta la calidad de vida laboral, en base a estos resultados se afirma que los factores de estrés ocupacional pueden o no influir en la calidad de vida laboral. Por otro lado, para Pereira, citado por Carvalho (2017) revela que el estrés laboral por un corto tiempo puede cambiar de actitudes y comportamiento de una persona, pero cuando se pone en marcha por más tiempo, estos efectos se pueden sentir negativamente hasta el punto de generar algún tipo de enfermedad.

Conclusiones

Sobre el objetivo general, se identificó que el estrés ocupacional no tiene un efecto significativo sobre la calidad de vida laboral, esto se debe a razones cuyas características no influyen en este aspecto, lo cual la empresa requiere personal con estudios mínimos o personas que estén acostumbradas a una carga laboral pesada.

En el nivel de estrés de los colaboradores del área de producción de la empresa, se obtuvo un resultado BAJO (4.69). Este resultado se obtuvo, ya que los colaboradores no realizan un esfuerzo físico que no puedan controlar y un factor importante es su edad, de igual forma, las responsabilidades se dirigen de acuerdo al tiempo que el colaborador tiene trabajando en la empresa, por otro lado, se sienten abrumados solo cuando la presión de trabajo excede el intervalo de tiempo que ellos trabajan, por último, hay preocupación de por medio por parte de los colaboradores y esto se debe porque no brinda todos los respectivos equipos de protección personal (EPP) para cumplir con la seguridad de sus vidas.

En la Calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa, se obtuvo resultado REGULAR (5.07). El resultado obtenido, indica que la satisfacción de los colaboradores en base a los salarios es buena para ellos, esto se debe ya que la mayoría de trabajadores no cuenta con estudios superiores, no tienen el conocimiento de sus derechos laborales, así mismo la mayoría de trabajadores tienen necesidades y una familia que mantener, en definitiva, simplemente se contentan con las remuneraciones que reciben.

Con respecto a la relación de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral en el área de producción en la empresa. Se determina que no existe alguna relación debido a que las dimensiones del estrés son muy bajas para poder relacionarse con la calidad de vida laboral, y esto se debe porque el tipo de labor que ellos tienen son rutinarias, es decir porque son personas que están acostumbradas a un tipo de trabajo bajo presión, exigente y agotado, es por eso que no sienten el estrés como un factor que repercute en su calidad de vida laboral.

Por último, queda demostrado que no existe influencia de las dimensiones del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral, esto se debe a que los colaboradores que ingresan a laboral a la empresa son personas que están acostumbrados a ese ritmo de trabajo y ven las recompensas que reciben como satisfactorio.

Recomendaciones

Generar un programa de incentivos en base a sus recompensas, esto con el objetivo de que los colaboradores se sientan recompensados por su esfuerzo, de modo que, no se inclinen por renunciar a los meses de a ver ingresado.

Considerar los equipos de protección personal (EPP) para una seguridad completa e integra con medidas más idóneas para prevenir accidentes laborales.

La empresa debería de tener previas capacitaciones o evaluaciones de puestos para que los colaboradores sean asignados adecuadamente a sus puestos de trabajo, así mismo, para que cada trabajador realice sus funciones correspondientes y no otras.

Generar convenios con institutos (SENATI) para que los colaboradores tengan una línea de carrera por el esfuerzo realizado dentro de la empresa.

Las recompensas deberían ser consideradas de acuerdo con las labores que realicen los colaboradores, en cuanto a las horas extras se considere un pago justo de acuerdo con la ley

tanto en los turnos de día y más en un horario nocturno el dónde trabajador debe percibir el pago de una sobretasa de 35% del valor diario de la remuneración básica.

Valorar las relaciones de crecimiento con temas de motivación tanto profesional como personal, para que los colaboradores se sientan más familiarizados con la empresa y realicen la integración con sus compañeros de trabajo.

Implementar capacitaciones para desarrollar las habilidades y autonomía de los colaboradores.

Crear línea de carrera con estudios previos de los colaboradores para deliberar una escasa promoción.

Se deben realizar constantes capacitaciones a profundidad respecto al uso de las maquinarias que se usan en la empresa para evitar accidentes y que el personal no se sienta desprotegido.

Referencias

- Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J. & Zare, F. (2012). The Impact of Occupational Stress on Quality of Work Life among the Staff of e-Workspace. *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 15.
- Carvalho, J. (2017). Quality of Working Life and Occupational Stress : A Brazilian Perspective . *International Journal of Business Management and Economic Research*, 8, 6.
- Fox, R. (2010). Occupational stress in secondary education in Cyprus: Causes, Symptoms, Consequences and Stress Management. *Nicosia*.
- Geethanjani, D. & Abeysekera, N. (2021). The Impact of Occupational Stress on Operational Level Employees' Work-Life Balance in ABC Apparel Company, Sri Lanka. *SLIIT Business Review*, 1(1), 79-103. <https://doi.org/10.54389/HWIM6204>
- Gomero, R., Zevallos , C. & Llap, C. (2006). Medicina del trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Sci Elo Perú - Medicina Herediana*.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación, 6ta edición. *Mc Graw Hill*.

- Hsu, Y. Y., Bai, C. H., Yang, C. M., Huang, Y. C., Lin, T. T. & Lin, C. H. (2019). Long Hours' Effects on Work-Life Balance and Satisfaction. *BioMed Research International*, 1, 1-8. [10.1155/2019/5046934](https://doi.org/10.1155/2019/5046934)
- Jex (2009). Quality of Working Life and Occupational Stress: A Brazilian Perspective. *International Journal of Business Management and Economic Research*.
- Kalpna & Malhotra, M. (2019). Relationship of Work-Life Balance with Occupational Stress among Female Personnel of Central Industrial Security Force (CISF), India. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 6(7), 1380-1388.
- Kim, J. H. (2021). The Relationship between Employee's Work-Related Stress and Work Ability based on Qualitative Literature Analysis. *Journal of Industrial Distribution & Business*, 12(7), 15-25. <https://doi.org/10.13106/jidb.2021.vol12.no7.15>
- Kishor, K. & Roop, K. (2019). Impact of occupational stress on quality work life among wire man of tamil nadu electrical board. *International Journal of Management, Technology And Engineering*, 9(3), 1135-1143. <http://ijamtes.org/gallery/163-mar2019.pdf>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1989). Hesthly work: stress, productivity and reconstruction of working life. *The Third Italy phenomenon of densely clustered*, 137.
- Landsbergis, P. A. (2017). Occupational Stress. *Occupational and Environmental Health*, 1-35.
- Lima W. & Stano, R. (2004). Pesquisa de clima rganizacional como ferramenta estrategica de gestao de qualidade de vida no trabalho. In: *Simpòsio de Engenharia de Producao, 11., 2004, Bauru. Proceedings... Bauru; UNESP*.
- Luceño, L., Martin , J., Diaz , E., & Jaén, D. (2005). Evaluacion de Factores Psicosociales en el Entorno Laboral. *SCRIBD*.
- Mahmood, S., Humayoun, S., & Bano, S. (2021). Predictors of Occupational Stress in Manufacturing Industries. *Journal of Management Practices, Humanities and Social Sciences*, 5(3), 35-42. <https://doi.org/10.33152/jmphss-5.3.4>
- Moreno , B. & Báez, C. (2010). Favtores y Riegos Psicosociales, formas, consecuencias, medidad y buenas prácticas. *Ministerio de Trabajo e Inmigración - Universidad Autonoma de Madrid*.

- Pereira, A. (2017). Quality of Working Life and Occupational Stress: A Brazilian Perspective. *International Journal of Business Management and Economic Research*, 6.
- Piao, X., Xie, J., & Mnagi, S. (2021). Occupational stress: evidence from industries affected by COVID-19 in Japan. *BMC Public Health*, 22, 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13257-y>
- Rohaizah, S., Bahri, S., Yee, N., Rahman, R., Basri, J., Zerguine, H., Mohd, D. & Shariat, A. (2018). Quality of Work Life among Malaysian OSH Personnel and General Workers from Different Industries in Malaysia. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 14(1), 40-46. https://medic.upm.edu.my/upload/dokumen/2018080309021305_MJMHS_Aug_2018.pdf
- Roohangiz, K. & Farhad, A. (2011). Reduce Job stress in Organizations: Role of Locus of Control. *International Journal of Business and Social Science*.
- Siegrist, J. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*.
- Stranks, J. (2005). Stress at Work. *Management and Prevention*, 12.
- Walton, R. (1973). Quality of Work Life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations. *Espacios*, 2.
- Walton, R. (1975). Evaluation of quality of work life: an adaptation from the walton's qwl model . *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management (ICIEOM)*, 11.

Anexos

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

El presente cuestionario sirve para determinar el impacto del estrés ocupacional en la calidad de vida laboral de los colaboradores del área de producción El Águila. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos, y de contribución con la investigación. Agradecemos su amable colaboración.

Responda con una X a las siguientes preguntas guiándose de la escala de enumeración:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. A veces en desacuerdo
4. Indiferente
5. A veces de acuerdo
6. De acuerdo
7. Muy de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su salario?							
2. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su salario, en comparación con el salario de sus colegas?							
3. CVL	¿Qué tan satisfecho está con las recompensas y la participación en los resultados que recibe de la empresa?							
4. CVL	¿Qué tan satisfecho está con los beneficios adicionales (alimentos, transporte, médico, dentista) que ofrece su empresa?							
6. CVL	Según su carga de trabajo (cantidad de trabajo), ¿cómo se siente?							
7. CVL	Según el uso de la tecnología en tus tareas, ¿cómo te sientes?							
9. CVL	¿Qué tan satisfecho está con el equipo de seguridad, la protección individual y colectiva que brinda su empresa?							
10. CVL	Respecto a la fatiga causada por el trabajo, ¿cómo te sientes?							
11. CVL	¿Está satisfecho con la autonomía (oportunidad de tomar decisiones) que tiene en su trabajo?							
12. CVL	¿Está satisfecho con la importancia de la tarea / trabajo / actividad que realiza?							
13. CVL	En cuanto a la versatilidad (capacidad para realizar diversas tareas y tareas) en el trabajo, ¿cómo te sientes?							
14. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su evaluación de desempeño (conciencia de cuán bueno o malo ha sido su desempeño en el trabajo)?							
15. CVL	Respecto a las posibilidades conferidas (responsabilidad laboral que se te otorga), ¿cómo te sientes?							
16. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su oportunidad de crecimiento profesional?							

17. CVL	¿Qué tan satisfecho está con los entrenamientos en los que participa?								
18. CVL	En cuanto a la situación y la frecuencia con la que se produce la renuncia a su trabajo, ¿cómo se siente?								
19. CVL	Respecto al incentivo que tu empresa te guía para estudiar, ¿cómo te sientes?								
20. CVL	En cuanto a la discriminación (social, racial, religiosa, sexual, etc.) en tu trabajo, ¿cómo te sientes?								
21. CVL	En cuanto a su relación con sus colegas y jefes en el trabajo, ¿cómo se siente?								
22. CVL	En cuanto al compromiso de tu equipo y tus colegas para trabajar, ¿cómo te sientes?								
23. CVL	¿Qué tan satisfecho está con la valorización de sus ideas e iniciativas en el trabajo?								
24. CVL	¿Con respecto al constitucionalismo (respeto a las leyes) en su trabajo?								
25. CVL	¿Qué tan satisfecho está con la compañía por respetar los derechos de los trabajadores?								
26. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su libertad de expresión (oportunidad de expresar opiniones) en el trabajo?								
27. CVL	¿Qué tan satisfecho está con las normas y reglas en su trabajo?								
28. CVL	Respecto al respeto a su individualidad (características y particularidades individuales) en el trabajo, ¿cómo se siente?								
29. CVL	¿Qué tan satisfecho está usted con la influencia en su vida / rutina familiar?								
30. CVL	¿Qué tan satisfecho está usted con la influencia del trabajo en sus posibilidades de ocio?								
31. CVL	¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo y descanso?								
32. CVL	En cuanto al orgullo de realizar tu trabajo, ¿cómo te sientes?								
33. CVL	¿Está satisfecho con la imagen que esta empresa le hizo a la sociedad?								
34. CVL	¿Qué tan satisfecho está con la integración comunitaria (contribución a la sociedad) que tiene la empresa?								
35. CVL	¿Qué tan satisfecho está con los servicios y la calidad de los productos que fabrica la empresa?								
36. CVL	¿Qué tan satisfecho está con la política de recursos humanos (la forma en que la empresa trata a los trabajadores) que tiene la empresa?								
37. SSO	¿Tengo una presión de tiempo constate debido a una gran carga de trabajo?								
38. SSO	¿Tengo muchas interrupciones y molestias en mi trabajo?								
39. SSO	¿Tengo mucha responsabilidad en mi trabajo?								
40. SSO	¿A menudo me presionan para trabajar horas extras?								

41. SSO	¿En los últimos años, mi trabajo se ha vuelto cada vez más exigente?							
42. SSO	¿Recibo el respeto que merezco de mis superiores?							
43. SSO	¿Recibo el respeto que merezco de mis colegas?							
44. SSO	¿Experimento el apoyo adecuado en situaciones difíciles?							
45. SSO	¿Me tratan injustamente en el trabajo?							
46. SSO	¿Considerando todos mis esfuerzos y logros, recibo el respeto y el prestigio que merezco en el trabajo?							
47. SSO	¿Mis perspectivas de trabajo son malas?							
48. SSO	¿Mi posición laboral actual refleja adecuadamente mi educación y formación?							
49. SSO	¿Teniendo en cuenta todos mis esfuerzos y logros, mis perspectivas de trabajo son adecuadas?							
51. SSO	¿He experimentado o espero experimentar un cambio indeseable en mi situación laboral?							
52. SSO	¿Mi seguridad laboral es pobre?							
53. SSO	¿Me siento fácilmente abrumado por las presiones del tiempo en el trabajo?							
54. SSO	¿Tan pronto como me levanto por la mañana, empiezo a pensar en problemas del trabajo?							
54. SSO	¿Cuándo llego a casa, puedo relajarme fácilmente y "desconectar" el trabajo?							
55. SSO	¿Las personas cercanas a mi dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo?							
56. SSO	¿El trabajo rara vez me deja ir, todavía está en mi mente cuando me acuesto?							
57. SSO	¿Si pospongo algo que debía hacer hoy, tendré problemas para dormir por la noche?							