



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**ESTUDIO DE PREVALENCIA DE ESTRÉS EN PERSONAL DE VENTAS AL
POR MAYOR Y MENOR**

**Profesor
DRA. PAULINA HERRERA**

**Autor (es)
MARIA ALEJANDRA CASILLAS
FERNANDA HERRERA**

2022

RESUMEN

La actividad comercial en centros comerciales constituye una ocupación de interés para estudiar los riesgos psicosociales que enfrentan los trabajadores principalmente debido a los horarios en que se organiza el trabajo. Este estudio se ha desarrollado para establecer relaciones causa efecto entre las condiciones de trabajo y el deterioro de la salud física, mental y emocional, así como el aumento de niveles de estrés. Mediante un estudio epidemiológico de corte transversal se ha obtenido datos de personal de ventas en almacenes de centros comerciales de la ciudad de Quito, se ha concluido que existe relación entre factores personales como estado civil, factores laborales como la cantidad de días laborables por semana y los factores psicosociales como la doble presencia, carga doméstica y exigencias psicológicas. Se aplicó un análisis estadístico bivariado con las variables independientes considerando como variables efecto las dimensiones Salud Mental, Salud General, Vitalidad y Estrés, de las cuales se definió como variables de interés aquellas que arrojaron valores p menores a 0.05 obtenidos con la prueba estadística Chi cuadrado y finalmente se conjugaron en una regresión logística las variables definidas como estadísticamente significativas para concluir que el estado civil, las jornadas de trabajo demandantes y el factor de doble presencia afectan a la población de estudio.

ABSTRACT

Commercial activity in shopping centers is an occupation of interest to study the psychosocial risks faced by workers mainly due to the schedules in which work is organized. This study has been developed to establish cause-effect relationships between working conditions and the deterioration of physical, mental and emotional health, as well as increased stress levels. Through a cross-sectional epidemiological study, data has been obtained from sales personnel in warehouses of shopping centers in the city of Quito, it has been concluded that there is a relationship between personal factors such as marital status, labor factors such as the number of working days per week and psychosocial factors such as double presence, domestic load and psychological demands. A bivariate statistical analysis was applied with the independent variables considering as effect variables the dimensions Mental Health, General Health, Vitality and Stress, of which those that yielded p values less than 0.05 obtained with the Chi square statistical test were defined as variables of interest. and finally, the variables defined as statistically significant were combined in a logistic regression to conclude that marital status, demanding working days and the double presence factor affect the study population.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2.2. HIPÓTESIS:.....	2
1.3. OBJETIVOS.	2
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	2
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
1.4. REVISIÓN DE LA LITERATURA	2
2. METODOLOGÍA.....	8
2.1. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	8
2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	8
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	11
2.3.1. POBLACIÓN	11
2.3.2. MUESTRA	11
2.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	11
2.5. DESCRIPCIÓN DEL USO DE ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS Y ANALÍTICAS.	13
3. RESULTADOS	14
3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	14
3.2. ANÁLISIS BIVARIADO	16
3.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN LOGÍSTICA	18
4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN	21
4.1. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	24
4.2. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.	25
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
5.1. CONCLUSIONES.....	27
5.2. RECOMENDACIONES.....	27
6. BIBLIOGRAFÍA	28

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.....	17
Tabla 2. Análisis descriptivo y riesgos psicosociales en el trabajo.....	20
Tabla 3. Prevalencia de efectos en la salud de los trabajadores de grandes cadenas de almacenes.....	22
Tabla 4. Análisis bivariado entre prevalencia de Estrés, Salud General y Salud Mental en trabajadores de grandes cadenas de almacenes y riesgos psicosociales.....	23
Tabla 5. Regresión Logística cruda y ajustada.....	24

INTRODUCCIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Puede pensarse que las actividades comerciales, así como otras ocupaciones que no involucran operaciones o manejo de maquinarias y materiales peligrosos, no serán fuente de enfermedades o lesiones laborales, sin embargo, en estos ambientes de trabajo resalta el riesgo psicosocial, asociado al ritmo de trabajo, las exigencias psicológicas, altas responsabilidades y el trabajo emocional.

A partir de casos cercanos de personal de ventas de quienes se conoce sus condiciones de trabajo y las consecuencias negativas en su salud, vida familiar y entorno social, nace el interés por investigar la relación entre estos dos aspectos. Se atribuye, por ahora subjetivamente, que los horarios y ritmo de trabajo son causantes del desmejoramiento de su salud física y emocional.

Cada centro de trabajo, que cumpla con las obligaciones en materia de seguridad y salud ocupacional, debe evaluar y controlar los factores de riesgo psicosocial, pero un estudio externo, independiente y que abarca muestras de la población de varios centros de trabajo de similares condiciones de trabajo podría obtener respuestas con mayor nivel de sinceridad que en estudios internos que pueden alterarse por temor de los trabajadores que comprensiblemente, preferirán ocultar las situaciones que generan descontento. Así, suponemos que este tipo de estudios puede ayudar a identificar los problemas de fondo y orientar controles eficientes y considerarlos en programas de salud pública.

Los resultados de la investigación servirán para motivar cambios dentro de las organizaciones enfocadas en la venta de productos con atención ininterrumpida en la semana que presentan condiciones laborales desfavorables, que en consecuencia afecta a la salud de sus trabajadores y que afectaría al desempeño de su fuerza laboral.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que se espera resolver a través de la realización de esta investigación es la falta de información actual en referencia al desarrollo de

estrés como consecuencia de las largas jornadas laborales en trabajadores de grandes cadenas de almacenes.

1.2.1. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe relación entre los horarios de trabajo demandantes y los procesos de estrés en los trabajadores de tiendas de venta de artículos al por mayor y menor?

1.2.2. HIPÓTESIS:

Se considera que existe una relación entre el estrés que aqueja a personal de ventas de almacenes ubicados en centros comerciales y los horarios de trabajo organizados en turnos y jornadas extensas que deben cumplir para brindar servicio de 7 días a la semana.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar si existe relación entre los horarios de trabajo y síntomas de estrés en trabajadores dedicados a venta en almacenes.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar variables determinantes de la exposición, como edad, tipo de jornadas de trabajo, carga laboral, exigencias psicológicas, exigencias emocionales, conflicto trabajo-familia y tiempo en el cargo.
- Relacionar las variables de exposición con la aparición de síntomas de estrés, problemas de salud general, salud mental y vitalidad en la población de estudio.
- Planificar la adecuación y distribución de una herramienta de consulta, y posterior recolección de datos entre la población en estudio.
- Analizar e interpretar los datos obtenidos.
- Comprobar o descartar estadísticamente la hipótesis planteada.
- Recomendar acciones preventivas acorde a los resultados obtenidos.

1.4. REVISIÓN DE LA LITERATURA

El trabajo se considera uno de los aspectos más importantes en la calidad de vida de un individuo, y un entorno laboral psicosocial desfavorable puede ejercer

efectos nocivos sustanciales en la salud mental del trabajador. (Nieuwenhuijsen, 2010, citado por Han et al., 2018).

Siendo el trabajo el medio por el cual las personas satisfacen desde necesidades básicas hasta necesidades de superación profesional, resultaría de interés general que toda actividad productiva o prestación de servicios ofrezca condiciones laborales propicias para promover la calidad de vida de los trabajadores sin afectar su bienestar personal ni social. Sin embargo, nos enfrentamos a una realidad en la que un globalizado y competitivo entorno pone en riesgo la supervivencia de las organizaciones que recurren a demandar de sus colaboradores cargas laborales que comprometen su salud física, mental o emocional.

En la ciudad de Quito existen al menos 10 Centros Comerciales de gran magnitud que albergan cadenas de almacenes de diversos productos, negocios que satisfacen las necesidades de la ciudadanía en jornadas ininterrumpidas y que funcionan en días ordinarios como en fines de semana y días festivos, para lo cual cuentan con un recurso humano organizado en turnos rotativos y exigentes jornadas de trabajo que en muchos casos no son compatibles con las responsabilidades familiares o interfieren con las necesidades socioculturales de los trabajadores.

Un puesto de vendedor en un almacén de una cadena comercial en la ciudad de Quito debe enfrentarse a circunstancias cotidianas como horarios de trabajo de 10 horas al día, semanas laborables de 6 días o turnos rotativos con el sacrificio de días festivos, trato con clientes (que pueden llevar prisa, no tener claro qué producto buscan, con actitudes agresivas, o con carácter irascible) a quienes sin importar la situación deben manifestar simpatía y esforzarse para lograr la venta.

En el sector servicios resalta la necesidad de imponer exigencias emocionales a los trabajadores a fin de influir en los clientes y lograr las ventas, especialmente aquellas organizaciones con enfoque en el cliente. Esta interacción directa con personas sea de manera directa o vía telefónica, obliga al trabajador a adoptar conductas y comportamientos incluso contrarios a su estado de ánimo y este

esfuerzo se suma a las exigencias físicas y mentales propias de la tarea, que así mismo pueden derivar en riesgos psicosociales como el burnout. NTP 720 INSHT. La exposición a las demandas emocionales en el trabajo es un tema poco estudiado, recientemente ha surgido la preocupación de la ciencia al respecto.

Se define al estrés como una respuesta física y psicológica (cognitiva, conductual y emocional) a un daño provocado por un desbalance entre los recursos personales percibidos para hacer frente a las exigencias y las exigencias percibidas. El estrés en el lugar de trabajo está determinado por las características específicas del diseño del trabajo, el entorno laboral, la carga de tareas, las condiciones de trabajo, etc. de cada organización, y ocurre sin interrelaciones o fuera de las capacidades/recursos de los empleados. (Pacheco., 2021)

Cada vez hay más pruebas de que varios tipos de factores de estrés laboral, incluidas las condiciones del lugar de trabajo, pueden influir en la aparición y el progreso de los problemas de salud mental. (Memish et al., 2017)

Las consecuencias derivadas de los entornos laborales estresantes no son iguales para toda la población, siendo mayor el grado de afección en aquellos con una pobre salud mental. El Global Burden of Disease muestra que en 2010 los trastornos mentales y por consumo de sustancias representaron el 7,4% de todos los DALYS. (Doan et al., 2021)

Condiciones de trabajo como horarios, sueldo, ambiente, beneficios, oportunidades de crecimiento y otras influyen en la calidad de vida laboral de los trabajadores, quienes proyectarán su satisfacción laboral a manera de aumento de productividad y compromiso con la empresa, algo que es de gran interés para el empleador.

Con el fin de mejorar la competitividad y calidad de los servicios las empresas optan por organizar el trabajo recurriendo a condiciones que llevan a los trabajadores al límite de su resistencia, con desventajosas consecuencias para los trabajadores que sufren desde alteraciones a su salud, así como problemas socio familiares. Estos factores pueden influir en la salud mental, incluyendo el estrés relacionado con el trabajo. Varios estudios epidemiológicos han

demostrado que el estrés laboral está asociado a la salud mental y al aumento del riesgo de trastornos psicológicos. (Jiang et al., 2020)

Los problemas causados por factores psicosociales juegan un papel importante en la salud de los trabajadores de tiendas de venta de artículos. El ritmo de trabajo, el estrés físico y psíquico excesivo se encuentran entre los factores de riesgo más comunes, así como la falta de descanso efectivo o relaciones inadecuadas con los jefes. Todo esto conduce a menudo al estrés laboral y, en última instancia, al cansancio físico y mental.

La jornada laboral está comprendida por las tareas del trabajo, las tareas complementarias, los desplazamientos y los viajes, consumiendo gran parte de la vida de los empleados perjudicando su salud directa o indirectamente.

Diversos estudios destacan el impacto del trabajo intenso sobre la salud mental de los empleados, por ejemplo, en un estudio en Australia se identificó que trabajar más de las horas previstas se asocia a una pobre salud mental. (Miranti et al., 2020)

Wong et al., (2019) mediante un metaanálisis demostraron los efectos negativos de las largas jornadas de trabajo y su relación con el aumento del riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, fatiga crónica, estrés, depresión, ansiedad, alteraciones en la calidad del sueño, además del aumento en el consumo de alcohol y tabaco.

Brown et al., (2020) describieron a las jornadas laborales extensas como parte esencial e indispensable dentro de la economía moderna, inclusive con sectores de servicio con atención de 24 horas; actualmente trabajar fuera de la típica jornada laboral de 8 a 17 horas se ha vuelto común para una quinta parte de los trabajadores a nivel mundial. Las largas jornadas laborales han llamado la atención de los profesionales de la salud pública y de los responsables de la política laboral. Según estadísticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, los países con más horas de trabajo anuales por trabajador son México, Costa Rica y Corea del Sur. (Li et al., 2019) Sin embargo los datos estadísticos sobre Ecuador son muy limitados por lo que es menester realizar investigaciones relacionadas al tema.

Estudios previos han documentado que jornadas de trabajo mayores a 40 horas semanales están asociadas a síntomas depresivos especialmente en el sexo femenino y en trabajadores con salario básico. (Choi et al., 2021) Un estudio realizado en Dinamarca evidenció que las jornadas laborales semanales de más de 48 horas tienen una asociación estadísticamente significativa con la prescripción de fármacos psicotrópicos. (Hannerz et al., 2021)

Sato et al., (2020) identificaron como un factor negativo en la salud mental al trabajo durante los fines de semana, sus resultados indican que tomar un período de descanso relativamente largo los fines de semana es más importante para mantener la salud de los trabajadores que asegurar un período de descanso diario suficiente.

En aquellos empleados con largas jornadas de trabajo el tiempo dedicado a actividades extracurriculares y el descanso son lo que, pone en tensión a las personas y puede tener un impacto negativo en su salud mental. (Park et al., 2020)

En el año 2018, la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales desarrolla un estudio sobre “Los Riesgos Psicosociales derivados de la Organización del Trabajo en Grandes Almacenes (comercio al por menor)”, del cual resultó el “Manual para la gestión de riesgos psicosociales derivados de la organización del trabajo en grandes almacenes. Propuestas Preventivas”. Este estudio aborda la problemática que afronta el personal de ventas en almacenes grandes como son: 1) las extensas jornadas de trabajo que incluyen fines de semanas y días festivos para lo cual se recurre a la organización de turnos entre un pequeño número de trabajadores 2) Ritmo de trabajo elevado, especialmente en temporadas de alta concurrencia 3) las exigencias emocionales que demanda la interacción con clientes 4) otras exigencias psicosociales y carga mental propias de sus tareas. 5) Diversos factores de riesgo psicosocial inherentes al sector servicios. Se pudo evidenciar que las condiciones de trabajo afectan a los trabajadores dedicados a actividades comerciales de diversas maneras, como es el descanso adecuado, el equilibrio entre las actividades laborales y los compromisos sociales y familiares, los efectos del estrés, entre otros. Como resultado del estudio se determinó que: en cuanto a las relaciones entre

compañeros había armonía a pesar de que soportan una alta carga laboral; un exigente ritmo de trabajo que incluye turnos rotativos e incluso inesperados cambios de turno; información y formación deficiente desde la descripción de sus funciones hasta el control de riesgos; con respecto a la salud se identifica presencia de síntomas relacionados con el trabajo; casos de Estrés y Burnout, Doble presencia especialmente en mujeres, y problemas de acoso laboral y sexual.

La OIT, en el Capítulo 99 de su enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, considera particularmente el comercio minorista y la problemática específica de riesgos laborales, entre los que considera factores ergonómicos especialmente relacionados a movimientos repetitivos con la mano, manipulación de cargas, extensiones y posturas forzadas. En almacenes de productos de ferretería pueden presentarse concentraciones de contaminantes químicos por productos secos como el cemento, materiales volátiles o gases; se menciona al formaldehído como un contaminante procedente de algunos tipos de tela en los almacenes de ropa, y no se diga de productos para limpieza, desinfección y control de plagas. Otros factores pueden ser el uso de láser, la circulación de equipos mecánicos para manejo y transporte de mercancías. Y con respecto al estrés, menciona como principales fuentes las extensas jornadas y los turnos de trabajo para cubrir servicios incluso de 24 horas 7 días a la semana, lo cual desmejora su vida familiar y social. La salud, en casos de turnos nocturnos, se ve comprometida por la alteración de las funciones biológicas. También horarios de ingreso o salida a altas horas de la noche producen estrés relacionado con situaciones de inseguridad. Todos estos factores afectan al personal de ventas en mayor o menor medida según la tecnología, las instalaciones y los procesos que dispongan los centros de trabajo, en complemento a remuneraciones económicas que ya no responden a horas extras, sino que se ha normalizado a manera de turnos rotativos, jornadas parciales y otras condiciones laborales que benefician a los grupos económicos que gobiernan los grandes almacenes de ventas minoristas.

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO

Se trata de un estudio de tipo descriptivo, observacional de corte transversal, que se llevó a cabo en el período de septiembre a noviembre de 2022, el cual fue realizado en trabajadores de grandes cadenas de almacenes en la ciudad de Quito.

2.2. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

El estudio de los factores demográficos y factores de trabajo requiere contar con datos que permitan identificar una relación entre las consecuencias en el nivel de estrés y en la salud de los trabajadores con la exposición a las condiciones de trabajo desfavorables debido a los horarios de trabajo.

Para obtener las variables de exposición demográficas se utilizará la sección pertinente del cuestionario SUSESO ISTAS 21 y se añadirán preguntas específicas para el estudio. Para obtener las variables de exposición relacionadas con factores psicosociales se extraerán del cuestionario SUSESO ISTAS 21 las dimensiones: Doble Presencia, Exigencias Psicológicas y Carga Doméstica.

Mientras que las variables exposición corresponden a las dimensiones “Salud General”, “Salud Mental”, “Vitalidad” y “Estrés”.

A través de una encuesta al personal de ventas de diferentes almacenes se obtendrá:

Sexo. Podría existir impacto diferente entre hombres y mujeres por las funciones socialmente establecidas en las que el cuidado del hogar se recarga más para las mujeres, lo cual es poco compatible con el tiempo que demanda el trabajo.

Estado Civil. Personas con relaciones estables requieren mayor tiempo para cumplir con sus responsabilidades familiares que personas sin pareja que tienen más facilidad de cumplir con horarios demandantes. Será una variable dicotómica comprendida por: “soltero/viudo” y “casado/unión libre”

Edad. Conforme a la edad varían las responsabilidades extralaborales, es entendible que padres/madres jóvenes generen estrés por disponer menos

tiempo para atender a su familia, o jóvenes solteros que verán interrumpida sus relaciones sociales por causa de los horarios. El cuestionario propone rangos de edad para: “menos de 26 años”, “entre 26 y 35 años”, “entre 36 y 45 años”, “entre 46 y 55 años” y “más de 55 años”.

Nivel Académico. Podría existir diferencia de exposición según el nivel académico de los trabajadores, ya que una persona que solo haya alcanzado la formación básica accederá a un cargo operativo cuyas exigencias difieren de los cargos administrativos. Se receptorá las respuestas: “Bachiller”, “Técnico”, “Tercer nivel”, “Cuarto nivel”.

Productos Comercializados. A pesar de que la población de estudio son vendedores especializados, podría hallarse diferentes niveles de estrés según el tipo de productos. Los almacenes objetivo expenden vestimenta, materiales de construcción o decoración, suministros de oficina, electrodomésticos y artículos varios. Las opciones de respuesta son: “Ropa / calzado”, “Materiales para construcción / decoración” y “Artículos para el hogar / estudiantes”.

Puesto de trabajo. Según el cargo que desempeñe en el almacén la exposición especialmente a factores psicosociales será diferente ya sea en el nivel de responsabilidades, el trato con clientes, la carga mental, el ritmo de trabajo, y por supuesto, los horarios que cumple. Se distinguen tres cargos relevantes: “Atención al cliente”, “Bodega” y “Caja”.

Tiempo de trabajo en el almacén. Mientras mayor sea el tiempo de trabajo es más probable que el trabajador esté habituado y sus responsabilidades sociofamiliares sean compatibles aún con horarios demandantes, mientras que trabajadores recientemente empleados podrían tener problemas en la conciliación hogar-trabajo. Los rangos por consultar son: “0 a 6 meses”, “más de 6 meses hasta 2 años”, “más de 2 años hasta 5 años”, “más de 5 años hasta 10 años” y “más de 10 años”.

Tipo de contrato. Aunque esta variable podría relacionarse más con la percepción de seguridad del empleo, también se relaciona con el tiempo de exposición a los factores de riesgo que podrían afectar su salud. Esta variable se clasifica en “Contrato definitivo”, “Contrato provisional”, “Contrato ocasional” y “Nombramiento definitivo”.

Horario de trabajo. Los horarios tradicionales en el campo laboral han variado y especialmente en el sector comercial, que por estar enfocado al cliente requiere brindarle la mayor comodidad por lo que las jornadas abarcan horarios extendidos que se organizan en turnos. Se definen 4 respuestas posibles: “Horario diurno (Mañana y tarde)”, “Turno Fijo de mañana”, “Turno Fijo de tarde” y “Turnos rotativos, excepto de noche”.

Jornada de trabajo. Constituye la variable de interés principal del estudio, plantea las jornadas de trabajo que se destacan en esta ocupación: “de lunes a viernes”, “de lunes a sábado”, “de lunes a viernes y a veces sábado, domingo o festivos”, “semana corrida incluyendo domingos y festivos” y “solo fines de semana o festivos”.

Sábados y/o Domingos trabajados al mes. Es una información complementaria e incluso redundante. Las opciones son: “Ninguno”, “Alguno excepcionalmente”, “un S/D al mes”, “dos S/D al mes”, “tres o más S/D al mes”.

Horas semanales de trabajo. Se recolectarán valores numéricos, que luego serán agrupados en rangos de respuesta se dividen en: “30 horas o menos”, “31 a 35 horas”, “36 a 40 horas”, “41 a 45 horas”, “más de 45 horas”.

Carga Doméstica. A través de dos preguntas que son evaluadas según método especificado en el cuestionario SUSESO ISTAS 21, determina niveles de exposición “Alto”, “Medio” y “Bajo”.

Exigencias Psicosociales. Se conforma de 5 subdimensiones: Exigencias Cuantitativas, Exigencias Cognitivas, Exigencias emocionales, Exigencias Sensoriales, Exigencias Esconder Emociones. A través de la cuantificación determinada por el método, se obtienen niveles de exposición “Alto”, “Medio” y “Bajo”.

Las siguientes variables requieren ser operadas de manera especial. Cada una consta de diferente número de preguntas que son cuantificadas mediante una fórmula y se obtiene un valor numérico. Este grupo de datos se dividirá en terciles a fin de obtener el tercil correspondiente a los mayores valores, equivalentes a exposición “Alta” y los del primero y segundo tercil considerados exposición “Baja”. De esta manera se obtienen variables dicotómicas para realizar los análisis estadísticos.

Doble Presencia. Consta de dos preguntas.

Salud Mental. Consta de 5 preguntas

Vitalidad. Consta de 4 preguntas

Estrés. Consta de 12 preguntas.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. POBLACIÓN

La población de estudio estuvo constituida por los trabajadores de distintos almacenes de venta de productos al por mayor y menor de grandes cadenas de la ciudad de Quito. Esta muestra contó con la participación de 100 personas.

Tabla 1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN.

Inclusión	Exclusión
Se incluyeron a los trabajadores de: <ul style="list-style-type: none">• Ambos sexos.• Venta de productos: ferreteros, del hogar o vestimenta.• Consentimiento de ser parte de la presente investigación.	Se excluyeron aquellos trabajadores que: <ul style="list-style-type: none">• No fueran de las sucursales en estudio.• No desearan participar de la presente investigación.

Fuente: Formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

2.3.2. MUESTRA

No se realizó cálculo de muestra, se envió el formulario a través de correo electrónico a los 140 trabajadores de las sucursales seleccionadas, esperando una respuestas igual o mayor del 70%. Se dio inicio al análisis una vez alcanzadas las respuestas de 100 empleados representando al 71.42%

- Productos ferreteros 66 trabajadores.
- Productos de hogar: 17 trabajadores.
- Venta de prendas de vestir 17 trabajadores.

2.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Se requiere conocer datos sociodemográficos básicos como la edad, nivel de instrucción, estado civil, sexo, etc., datos del trabajo como son horarios,

organización de las jornadas, antigüedad en el puesto, producto que comercializa, etc., la exposición a factores psicosociales, así como efectos adversos en la salud física, mental y emocional, la vitalidad y niveles de estrés que experimentan los vendedores. El cuestionario de SUCESO ISTAS 21 se empleó para recopilar esta información, extrayendo especialmente las dimensiones de Exigencias Psicológicas y Salud.

Una vez definidas las preguntas correspondientes a las dimensiones que se plantean estudiar, se elaboró un formulario en línea, de tal manera que se aplicó una encuesta digital, opción que permitió algunas ventajas: configuración de respuestas obligatorias para todo el cuestionario (no se obtuvieron datos perdidos), anonimato, flexibilidad de tiempo para responder, registro inmediato de respuestas, entre otras. Para facilitar el acceso al formulario se distribuyeron volantes con código QR en diversos locales de ventas al por mayor y menor en centros comerciales del norte, sur y valles de la ciudad de Quito. A través de los Administradores o jefes de almacén, a quienes se informó a cerca del motivo del estudio, la confidencialidad y el modo de completar el cuestionario, se transmitió al personal de ventas que constituye la población objetivo de esta investigación. Una vez alcanzado el número de encuestas necesarias, se procedió a transformar a dígitos las respuestas de selección múltiple para a continuación agrupar y cuantificar los niveles de exposición de las dimensiones según lo explica el método SUCESO ISTAS 21, lo que dio lugar a que las variables exposición: Exigencias Sensoriales, Emocionales, Cuantitativas, Cognitivas y Esconder Emociones, así como Doble Presencia, que se agrupan en categorías Alto - Medio - Bajo. A continuación, las Exigencias Psicosociales se agrupan, conforme al método, en una sola variable. Por otro lado, las variables efecto Salud general, Salud mental, Vitalidad y Estrés arrojan como resultado un nivel en porcentaje, sin correspondencia a valores establecidos por el método, por lo que se aplicó un criterio de categorización en base a terciles, siendo los terciles superiores los correspondientes a la categoría “Mala” para las tres primeras variables y “Alto” para el nivel de estrés. De manera similar se procedió con la variable Doble Presencia, categorizando en Alta y Baja. En base a estos resultados y los obtenidos a través de la encuesta, se elaboró el Diccionario de

VARIABLES RESPECTIVO. Mediante la aplicación Epi info se obtuvieron las tablas de frecuencia de todas las variables. Las variables que contaban con respuestas de más de dos valores fueron recodificadas a fin de convertirlas en dicotómicas. Con la base de datos depurada se procedió a calcular la significancia estadística con respecto a las variables efecto Salud General, Salud Mental, Vitalidad y Estrés.

2.5. DESCRIPCIÓN DEL USO DE ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS Y ANALÍTICAS.

El análisis de la presente investigación se realizó a través del programa estadístico EPI INFO en su versión 7.2 en el cual se tabularon los datos, las variables cualitativas fueron expresadas en porcentajes (%) y recuentos (n) mediante tablas, estas fueron comparadas entre grupos a través de la prueba de Chi cuadrado (χ^2) para determinar la asociación, del mismo modo se aceptó una significancia estadística cuando la (p) sea menor de 0,05.

Los resultados obtenidos orientaron a la aplicación de regresión lineal cruda y ajustada con las variables que se determinan estadísticamente significativas para finalmente obtener los resultados definitivos del estudio y responder a la pregunta de investigación planteada.

3. RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Tabla 2. Análisis descriptivo y riesgos psicosociales en el trabajo.

		N Faltantes	Trabajadores encuestados N=100
Sexo	Femenino	0	40% (40)
	Masculino		60% (60)
Edad	< 26 años	0	24% (24)
	26-35 años		32% (32)
	36-45 años		25% (25)
	46-55 años		16% (16)
	> 55 años		3% (3)
Estado civil	Sin pareja	0	47% (47)
	Con pareja		53% (53)
Instrucción	Básico	0	0% (0)
	Bachiller		44% (44)
	Técnico		23% (23)
	Tercer nivel		30% (30)
	Cuarto nivel		3% (3)
Productos de venta	Hogar	0	17% (17)
	Construcción		66% (66)
	Vestimenta		17% (17)
Puestos de trabajo	Atención al cliente	0	54% (54)
	Caja		29% (29)
	Bodega		17% (17)
Antigüedad	<6 meses	0	13% (13)
	6 meses - 2 años		27% (27)
	2 - 5 años		25% (25)
	5 - 10 años		20% (20)
	>10 años		15% (15)
Horario	Mañana y tarde	0	22% (22)
	Mañana		15% (15)
	Tarde		5% (5)
	Turnos rotativos excepto noche		58% (58)
Jornada laboral	Lunes a viernes	0	13% (13)
	Lunes a sábado		0% (0)
	Fin de semana		3% (3)
	Lunes a viernes más fin de semana		47% (47)
	Semana corrida		37% (37)
Horas semanales de trabajo	<30 horas	0	7% (7)
	31-35 horas		3% (3)
	36-40 horas		8% (8)
	41-45 horas		22% (22)
	Más de 45 horas		60% (60)

Riesgos psicosociales en el trabajo			
Carga doméstica	Baja	0	74 (74%)
	Alta		26 (26%)
Doble presencia	Bajo	0	3% (3)
	Medio		38% (38)
	Alto		59% (59)
Exigencias psicológicas.	Bajo	0	33% (33)
	Medio		36% (36)
	Alto		31% (31)

Fuente: formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

Se evidenció que del total de los trabajadores encuestados el mayor porcentaje representó al sexo masculino con el 60%, el grupo etario más prevalente es entre los 26 y 35 años, además, el 53% de los encuestados tiene una pareja sentimental, finalmente, el 44% de trabajadores tiene una instrucción de bachiller.

Del total de los encuestados el 66% se dedica a la venta de productos de construcción, el 17% a la venta de productos del hogar y el 17% restante a la venta de prendas de vestir, el 54% de los encuestados tienen como puesto de trabajo la atención al cliente, el 29% de trabajadores se dedica a la atención en cajas y el 17% se dedica a la bodega. Con relación al tiempo dentro del almacén el mayor porcentaje tiene una antigüedad entre 6 meses a 2 años con el 27%, el 58% de los encuestados trabaja en turnos rotativos, el 47% de trabajadores trabaja en una jornada de lunes a viernes y de forma ocasional fines de semana y festivos, el 49% de encuestados trabaja dos sábados y dos domingos al mes, finalmente el 60% de empleados trabaja más de 45 horas a la semana.

Con relación a los riesgos psicosociales del trabajo, el mayor porcentaje de los encuestados 74% tuvo una carga doméstica baja, el 59% de los encuestados presentó un nivel alto con relación a doble presencia entre las responsabilidades familiares y del trabajo. Finalmente, el 36% de los trabajadores tuvo un nivel medio de exigencias psicológicas.

Tabla 3. Prevalencia de efectos en la salud de los trabajadores de grandes cadenas de almacenes.

Estado de salud de los trabajadores			
Nivel de estrés	Bajo		69% (69)
	Alto	0	31% (31)
Salud general	Mala		68% (68)
	Buena	0	32% (32)
Salud mental	Mala		68% (68)
	Buena	0	32% (32)
Nivel de vitalidad	Malo		62% (62)
	Bueno	0	38% (38)

Fuente: formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

Con relación a la percepción de salud de los trabajadores, el 68% de los encuestados considera que su estado de salud general y salud mental son malos, al contrario, el 62% considera que su vitalidad es mala. Solo el 31% de la muestra presenta un nivel de estrés alto.

3.2. ANÁLISIS BIVARIADO

En la siguiente tabla se observa los resultados del análisis bivariado usando la prueba Chi². Para esto se ha comparado cada variable independiente (12 demográficas y condiciones de trabajo y 3 de exposición a riesgo psicosocial) con las variables de efecto (4). Para este fin se han recodificado las variables para convertirlas en dicotómicas. Este análisis permitirá determinar significancia estadística entre las variables.

Tabla 3. Análisis bivariado entre prevalencia de Estrés, Salud General y Salud Mental en trabajadores de grandes cadenas de almacenes y variables sociodemográficas y condiciones de trabajo.

N=100 (100%)			Estrés alto		Salud general mala		Salud mental mala		Vitalidad mala	
Variable	Descripción	N Faltantes	N=31 (%)	PChi ²	N=68 (%)	PChi ²	N=68 (%)	PChi ²	N=62 (%)	PChi ²
Sexo	Femenino	0	11	0.539	25	0.338	27	0.930	26	0.616
	Masculino		20		43		41		36	
Edad	<= 35 años	0	13	0.059	37	0.642	41	0.209	38	0.176
	> 35 años		18		31		27		24	
Estado civil	Sin pareja	0	13	0.498	32	0.986	37	0.031	30	0.723
	Con pareja		18		36		31		32	

Instrucción	Básico y Técnico Universitario	0	18 13	0.202	48 20	0.513	49 19	0.118	42 20	0.841
Puestos de trabajo	Atención al cliente Caja Bodega	0	17 7 7	0.480	32 22 14	0.115	34 22 12	0.471	30 21 11	0.310
Antigüedad	0 a 2 años >2 años	0	11 20	0.538	27 41	0.930	29 39	0.433	24 38	0.737
Horario	Turnos Rotatorios Fijos	0	19 12	0.65	40 28	0.80	42 26	0.26	36 26	0.98
Sábados al mes	Más de 3 sab/mes 0 a 2 sab/mes	0	13 18	0.263	24 44	0.691	23 45	0.956	20 42	0.640
Domingos al mes	0 a 2 dom/mes 3 o más dom/mes	0	23 8	0.247	16 52	0.094	53 15	0.258	50 12	0.908
Horas semanales de trabajo	<40 horas > 40 horas	0	7 24	0.426	12 56	0.894	15 53	0.125	14 48	0.129

Fuente: formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

Tabla 4. Análisis bivariado entre prevalencia de Estrés, Salud General y Salud Mental en trabajadores de grandes cadenas de almacenes y riesgos psicosociales.

Riesgos psicosociales en el trabajo										
Variable	Descripción	N Faltantes	Estrés alto		Salud general mala		Salud mental mala		Vitalidad mala	
			N=31 (%)	PChi ²	N=68 (%)	PChi ²	N=68 (%)	PChi ²	N=62 (%)	PChi ²
Carga doméstica	Baja Alta	0	23 8	0.976	51 17	0.740	51 17	0.740	47 15	0.600
Doble presencia	Bajo y Medio Alto	0	5 26	0.0007	19 49	0.0001	17 51	0.000002	20 42	0.023
Exigencias psicológicas	Bajo y Medio Alto	0	16 15	0.01	41 27	0.006	38 30	0.00003	35 27	0.0005

Fuente: formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

Estrés alto.

Al realizar el cruce de variables entre doble presencia y nivel de estrés alto se obtuvo un p-valor de 0.0007 lo que indica que existe diferencias significativas y podemos rechazar la hipótesis nula; existen diferencias significativas entre estrés alto y exigencias psicológicas con un p-valor de 0.01, se rechaza la hipótesis nula.

Salud general mala.

Existen diferencias significativas entre salud general mala y doble presencia, se obtuvo un p-valor de 0.0001, rechazando la hipótesis nula. Además, se

evidenciaron diferencias significativas entre salud general mala y exigencias psicológicas obteniendo un p-valor de 0.006, se rechaza la hipótesis nula.

Salud mental mala.

Al analizar las variables estado civil y salud mental mala se obtuvo un p-valor de 0.031 lo que indica que existe diferencias significativas y se rechaza la hipótesis nula; también se encontraron diferencias significativas entre doble presencia y salud mental mala con un p-valor de 0.000002, rechazando la hipótesis nula, de igual manera se encontró diferencias significativas entre exigencias psicológicas y salud mental mala con un p-valor de 0.0003, por lo que rechazamos la hipótesis nula.

Vitalidad mala.

Se obtuvieron diferencias significativas entre jornada y vitalidad mala con un p-valor de 0.004, rechazando la hipótesis nula. Se encontraron diferencias estadísticas entre vitalidad mala y doble presencia con un p-valor de 0.023, rechazando la hipótesis nula; además existió diferencias significativas entre vitalidad mala y exigencias psicológicas con un p-valor de 0.005. Se rechaza la hipótesis nula

Para todas las variables efecto se identifica significancia estadística con uno o ambos de los riesgos psicosociales de doble presencia y exigencias sicosociales, no así con la carga doméstica.

3.3. ANÁLISIS DE REGRESIÓN LOGÍSTICA

Tabla 5. Regresión Logística cruda y ajustada

VARIABLES CON SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	ESTRÉS ALTO					
	cOR	95% IC		aOR	95% IC	
Riesgos psicosociales						
Doble Presencia Alto	5.67	1.950	16.487	4.96	1.67	14.68
Exigencias Psicológicas Alto	3.10	1.26	7.63	2.49	0.96	6.44

MALA SALUD GENERAL						
Riesgos psicosociales	cOR	95% IC		aOR	95% IC	
Doble Presencia Alto	5.67	2.27	14.18	4.96	1.94	12.71
Exigencias Psicológicas Alto	4.60	1.45	14.62	3.70	1.10	12.42
MALA SALUD MENTAL						
Riesgos psicosociales	cOR	95% IC		aOR	95% IC	
Doble presencia Alto	8.99	3.41	23.74	13.43	3.83	47.11
Exigencias Psicológicas Alto	24.47	3.15	189.73	28.27	3.11	256.68
Condiciones de trabajo	cOR	95% IC		aOR	95% IC	
Estado Civil Con pareja	2.623	1.080	6.36	5.67	1.60	20.07
MALA VITALIDAD						
Riesgos psicosociales	cOR	95% IC		aOR	95% IC	
Doble presencia Alto	2.59	1.13	5.96	2.09	0.87	5.86
Exigencias Psicológicas Alto	6.55	2.07	20.72	4.54	1.36	15.14

Fuente: formulario de recolección de datos.

Realizado por: María Alejandra Casillas Ruiz y Fernanda Herrera Reinoso.

Estrés alto.

Los trabajadores con un nivel de doble presencia alto tienen 5,671 veces mayor probabilidad de padecer estrés alto con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (1.95-16.48), durante la regresión logística ajustada, ambas variables continuaron siendo significativas OR= 4.96 IC95% (1.67-14.68) ($p < 0,05$).

Mala salud general.

Los trabajadores con un nivel de doble presencia alto tienen 5,67 veces mayor probabilidad de padecer mala salud general con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (2.27-14.18). Además, se evidencio que aquellos trabajadores con un nivel de exigencias psicológicas alto tienen 4.60 veces mayor probabilidad de padecer mala salud general con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (1.45-14.62), durante la regresión logística ajustada, ambas asociaciones continuaron siendo significativas.

Mala salud mental.

Los trabajadores con un nivel de doble presencia alto tienen 8.99 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (3.41-23.74). Además, se evidencio que aquellos trabajadores con un nivel de exigencias psicológicas alto tienen 24.47 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (3.15-189.73), durante la regresión logística ajustada, ambas asociaciones continuaron siendo significativas.

Se pudo evidenciar que aquellos empleados con pareja sentimental tienen 2.62 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (1.08-6.36).

Mala vitalidad.

Los trabajadores con un nivel de exigencias psicológicas alto tienen 6.55 veces mayor probabilidad de padecer mala vitalidad con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (2.07-20.72), durante la regresión logística ajustada se mantuvo la asociación estadística significativa.

4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA DE SOLUCIÓN

En la presente investigación se formuló como objetivo establecer si existe relación entre las extensas jornadas laborales y la generación de procesos de estrés en trabajadores de grandes cadenas de almacenes de la ciudad de Quito, agosto 2022. Además de establecer la relación entre las dimensiones salud general mala, salud mental mala y vitalidad mala con distintas variables. Al analizar los datos provenientes de las encuestas formuladas a los trabajadores de la muestra se obtuvieron resultados que se han contrastado con diversas investigaciones. Cabe recalcar que este estudio es el primero en Ecuador en analizar las jornadas de trabajo extensas y su efecto en los procesos de estrés, así mismo la información bibliográfica sobre el tema es escasa.

En el presente análisis se evidenció que el 31% de los trabajadores de grandes cadenas de almacenes encuestados tenía un nivel de estrés alto, mientras que el 69% tenía un nivel de estrés bajo; este comportamiento se compara con el estudio realizado a trabajadores de almacenes de barrio en Chile por (Sandoval, 2021) donde el 33.33% de los participantes tenía un nivel de estrés moderado y el 63.33% un nivel de estrés funcional.

La hipótesis alternativa planteada propuso la existencia de una relación entre la generación de procesos de estrés y los horarios laborales demandantes en trabajadores de grandes cadenas de almacenes de la ciudad de Quito durante el mes de agosto 2022; el resultado obtenido mediante la prueba estadística Chi 2 entre ambas variables alcanzó un valor de $p=0,426$ lo que indica que no existen diferencias estadísticas, por tanto, no podemos rechazar la hipótesis nula; por el contrario este resultado se diferencia del obtenido en un análisis realizado en Colombia por (Angulo et al. 2019), en donde se evaluó el número de horas laboradas con la presencia de síntomas de estrés en trabajadores de mensajería, encontrando una asociación estadísticamente significativa con un valor de $p=0.01$. (Choi et al., 2021) documentaron en su estudio realizado en Corea del sur que jornadas de trabajo \geq a 69 horas semanales se asocian con la presencia de síntomas depresivos especialmente en el sexo femenino y en trabajadores con

salario básico. Finalmente, un estudio que se llevó a cabo en Australia identificó que trabajar más de las horas previstas se asocia a una pobre salud mental. (Miranti et al., 2020)

Procediendo con el análisis de regresión logística cruda, se evidenció que los trabajadores que presentaron un nivel de doble presencia alto tienen 5,671 veces mayor probabilidad de padecer estrés alto con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (1.95-16.48), dicho lo anterior en la regresión logística ajustada, ambas variables continuaron siendo significativas OR= 4.96 IC95% (1.67-14.68) ($p < 0,05$); este resultado puede deberse a las consecuencias negativas que la doble presencia laboral-familiar puede generar en el ámbito personal del trabajador como distanciamiento, peleas, problemas de comunicación y rupturas amorosas, pudiendo afectar el rendimiento del trabajador y generando altos niveles de estrés. (Gavidia, 2019)

Entre las variables de riesgos psicosociales y el nivel de estrés alto, se evidenció en el análisis crudo que aquellos trabajadores con exigencias psicológicas altas tenían 3.10 veces mayor probabilidad de padecer estrés alto, esta asociación es estadísticamente significativa ($p < 0,05$) IC 95% (1.26 - 7.63); durante la regresión logística ajustada, los valores obtenidos descendieron OR= 2.49 IC95% (0.96-6.44) lo que indica que no existe diferencia estadística significativa.

Al analizar las variables de riesgos psicosociales y mala salud general, se evidenció en la regresión logística cruda que aquellos trabajadores con un nivel de doble presencia alto presentan 5.67 veces mayor probabilidad de padecer mala salud general, asociación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) IC 95% (2.27 - 14.18); en la literatura se destaca que aquellos empleados con altas exigencias familiares y laborales dejan de lado los cuidados en su salud, provocando que los mismos pasen a ser percibidos o terminen en segundo plano por los horarios extenuantes a cumplir, cabe recalcar, que este riesgo psicosocial tiene mayor peso en el sexo femenino donde a pesar de

tener responsabilidades en el hogar y en el trabajo, solo uno de estos aspectos es remunerado. (Ramos, 2017).

Además, se evidenció que los trabajadores que experimentan exigencias psicológicas altas tienen 4.60 veces mayor probabilidad de padecer mala salud general, dicha asociación fue estadísticamente significativa ($p < 0,05$) IC 95% (1.45 -14.62); la OMS define a la salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”; en base a esto podemos concluir que niveles altos de exigencias psicológicas provocan alteraciones en los pilares mencionados y generan en los trabajadores una alta percepción de mala salud general.

En cuanto al análisis de variables con mala salud mental, se determinó que los empleados con niveles de doble presencia altos tienen 8.99 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental, asociación estadísticamente significativa ($p < 0,05$) IC 95% (3.41 -23.74); la revisión bibliográfica indica que la alta exposición a doble presencia o a conflicto familia-trabajo se convierte en un riesgo potencial para la salud y es capaz de provocar enfermedades; además, Reina et al., recalcó en su estudio la existencia de desigualdad entre sexos para la conciliación de la vida familiar y laboral teniendo como promedio una participación masculina de dos horas diarias las cuales se volvieron prácticamente inalterables a lo largo de la vida, por lo tanto, el sexo femenino se vuelve más vulnerable ante esta condición.

Por otro lado, evidenciamos que los trabajadores que experimentan exigencias psicológicas altas tienen 24.47 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental, esta asociación es estadísticamente significativa ($p < 0,05$) IC 95% (3.15 -189.73); en un estudio realizado en Ecuador, López (2020) observó diferencias estadísticamente significativas entre las exigencias psicológicas y el agotamiento emocional en médicos de un hospital público, a pesar de ser poblaciones de estudio diferentes los horarios extenuantes de trabajo nos permiten realizar un contraste.

A su vez el análisis del estado civil de los encuestados y la mala salud mental determinó que los trabajadores con pareja sentimental tenían 2.62 veces mayor probabilidad de padecer mala salud mental con un factor de asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (1.08 -6.36); en una investigación realizada en Perú por Tinoco, 2019. se estableció que el 60% de trabajadores del estudio con estado civil soltero percibían una mejor calidad de vida a comparación del 40% correspondiente al grupo casados o unión libre. Este hallazgo resulta interesante pues normalmente se asocia a una pareja estable como una red de apoyo psicosocial; de acuerdo con el INEC se registra un aumento de la tasa de divorcios de 8,3 a 12,7 por cada 10.000 habitantes en el año 2021, estas cifras pueden relacionarse con los hallazgos del presente estudio.

El análisis de regresión logística cruda entre mala vitalidad y exigencias psicológicas determinó que aquellos empleados con niveles altos de exigencias psicológicas tienen 6.55 veces mayor probabilidad de padecer mala vitalidad, asociación estadísticamente significativo ($p < 0,05$) IC 95% (2.07-20.72); de acuerdo a la literatura analizada aquellos empleados con niveles elevados de exigencias psicológicas en el trabajo expresadas como la dificultad para realizar tareas de forma tranquila o la existencia de desgaste emocional excesivo, estos hallazgos pueden afectar la vitalidad de los trabajadores.

4.1. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El autor considera que una de las principales limitaciones del presente estudio es el tamaño de la muestra, teniendo en cuenta que dentro del cuestionario SUCESO ISTAS 21 existen variables con varias categorías los resultados se dispersan de tal modo que al aplicar las pruebas estadísticas no se obtienen asociaciones estadísticamente significativas; para contrarrestar el problema se han recodificado variables para analizarlas en tablas de 2x2.

En cuanto al instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario SUCESO ISTAS 21, varios empleados encuestados expresaron su malestar por

la extensión de este, se explicó la importancia de contestar correctamente cada una de las preguntas, no obstante, pudo haber generado un sesgo en la recolección de información.

Otra de las limitaciones de la investigación se relaciona con la poca existencia de otros estudios en donde se haya analizado los horarios laborales extensos y la generación de estrés en trabajadores de grandes cadenas de almacenes, a pesar de ser un sector comercial extenso la información es limitada; se han reportado estudios en almacenes pequeños o en sectores diferentes, por ejemplo: trabajadores de la salud, los cuales hemos utilizado para realizar comparaciones con los resultados de nuestra investigación.

Finalmente, la realización de trabajos de investigación en grandes cadenas de almacenes depende del acceso de los directivos para encuestar a los empleados, esta situación genera inconformidad por miedo a posibles conflictos y represiones a hacia los trabajadores por evidenciar la realidad de la situación laboral de una empresa; logramos acceder a la población de estudio por medio de comités internos.

4.2. PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN.

Esta investigación permitirá construir instrumentos de prevención de riesgos psicosociales en las empresas con la finalidad de proteger la salud mental de los trabajadores.

1. Al ser grandes cadenas de almacenes es importante que los empleadores contraten una cantidad suficiente de trabajadores para responder con la demanda de clientes y abarcar los horarios de atención. No solo es importante la cantidad de trabajadores sino la calidad, en consecuencia, los nuevos empleados deben cumplir con un periodo de capacitación que incluya la adquisición de habilidades y destrezas necesarias para el puesto de trabajo e información sobre los riesgos del trabajo.
2. Promover la contratación de personal bajo la modalidad de contrato fijo.

3. Diseñar jornadas laborales que puedan ser de libre elección del empleado al momento de su contratación, de tal forma que no exista problemas con responsabilidades externas como familia o estudio.
4. Establecer acuerdos de flexibilidad de horarios o permitir intercambio de días libres entre trabajadores en casos de fuerza mayor para llegar a un equilibrio entre la vida personal y laboral, sin afectar la producción en el sitio de trabajo.
5. Realizar la evaluación de riesgos psicosociales de la empresa para conocer estado actual y tomar medidas correctivas.
6. Planificar capacitaciones de riesgos psicosociales de tal forma que los trabajadores puedan identificarlos oportunamente y recibir un manejo rápido y con los instrumentos adecuados.
7. No sobrecargar a los trabajadores con tareas que no son propias de su puesto de trabajo.
8. Realizar rotación de tareas utilizando un calendario preestablecido con la finalidad de evitar la monotonía en las funciones de cada trabajador.
9. Verificar el cumplimiento de estrategias nacionales como “Ambientes de trabajo saludables- Agita tu mundo” en cada una de las sucursales de las cadenas de almacenes con el propósito de cuidar e incentivar la salud y bienestar de los trabajadores.
10. Conformar un comité para recepción de quejas y mediación de conflictos internos asegurando la imparcialidad y evitando represalias en los trabajadores. Esta estrategia permitirá mejorar la comunicación entre empleadores y empleados.
11. Fomentar la práctica de hábitos saludables como realización de ejercicio físico, alimentación saludable, limitar el consumo de alcohol y tabaco.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La hipótesis planteada se descarta, no se encuentran significancia estadística entre el desarrollo de estrés y los horarios de trabajo, sin embargo, sí existe relación entre las jornadas con más de 5 días laborables y la disminución de la vitalidad en personal de ventas, es decir, que la actividad provoca agotamiento en los trabajadores.
- De los factores sociodemográficos analizados solo el estado civil estuvo relacionado con el desarrollo de una mala salud mental en los trabajadores.
- El presente estudio se ha enfocado en grandes almacenes que operan dentro de centros comerciales, y que por ende cuentan con un elevado número de trabajadores con respecto a otros negocios de menor tamaño físico o menos concurridos, pero que funcionan en iguales horarios y jornadas.

5.2. RECOMENDACIONES

Posterior al análisis de datos realizado procedemos a dar las siguientes recomendaciones:

1. La investigación realizada puede ser utilizada como base para la implementación de un análisis a nivel nacional en todas las sucursales de los almacenes que participaron en la encuesta de tal modo que permita contrastar resultados entre ciudades y establecer medidas de acción.
2. Promover la importancia del estudio de los factores de riesgo psicosociales a nivel laboral en nuestro país con la finalidad de ampliar la cantidad de información ya que esta condición no ha sido plenamente estudiada en la población a la cual nos enfocamos.
3. El presente estudio se ha enfocado en grandes almacenes que operan dentro de centros comerciales, y que por ende cuentan con un elevado número de trabajadores con respecto a otros negocios de menor tamaño

físico o menos concurridos, pero que funcionan en similares horarios y jornadas.

4. Próximos estudios podrían considerar una variable adicional relacionada a la distancia de su domicilio al centro de trabajo y el tiempo que demanda el trayecto, en relación a situaciones de inseguridad en horas de la noche al finalizar la jornada. Otra variable a considerar es el salario y principalmente las retribuciones económicas que se perciben en estos centros gracias a su elevado volumen de ventas.
5. Se recomienda contrastar con tiendas del mismo giro de negocio empleados en sitios diferentes a los centros comerciales.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Ángulo R., Bayona, J., & Esparza, M. (2014). Estrés laboral en el sector servicios. *Revista Lebre* (6). Bucaramanga, Colombia: Universidad Santo Tomás. pp. 351- 366. ISSN 2145-5996.
- Brown, J. P., Martin, D., Nagaria, Z., Verceles, A. C., Jobe, S. L. & Wickwire, E. M. (2020). Mental Health Consequences of Shift Work: An Updated Review. *Current Psychiatry Reports*, 22(2). <https://doi.org/10.1007/s11920-020-1131-z>
- Choi, E., Choi, K. W., Jeong, H. G., Lee, M. S., Ko, Y. H., Han, C., Ham, B. J., Chang, J., & Han, K. M. (2021). Long working hours and depressive symptoms: moderation by gender, income, and job status. *Journal of affective disorders*, 286, 99–107. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2021.03.001>
- Chung, Y. J., Jung, W. C., Kim, H., & Cho, S. S. (2017). Association of Emotional Labor and Occupational Stressors with Depressive Symptoms among Women Sales Workers at a Clothing Shopping Mall in the Republic of Korea: A Cross-Sectional Study. *International journal of environmental*

research and public health, 14(12), 1440.

<https://doi.org/10.3390/ijerph14121440>

Doan, T., Ha, V., Leach, L. & La, A. (2021). Mental health: who is more vulnerable to high work intensity? Evidence from Australian longitudinal data. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(7), 1591-1604. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01732-9>

Federación Estatal de Servicios, Movilidad y Consumo de la Unión General de Trabajadores. (2018). *MANUAL PARA LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DERIVADOS DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO EN LOS GRANDES ALMACENES*. https://saludlaboral-medioambiente.fesmcutg.org/wp-content/uploads/sites/50/2019/05/manual_gestion_psicosociales_grandes_almacenes.pdf

Gavidia Pacheco, A. M. (2019). Estrés Laboral o Doble Presencia en Mujeres: Abordaje Desde la Salud Ocupacional. *Perspectivas y Desafíos Para La Competitividad: Una Mirada Global Desde Los Territorios*, 261–286. <https://doi.org/10.22490/9789586516389.12>

Han, K. M., Shin, C., Yoon, H. K., Ko, Y. H., Kim, Y. K., & Han, C. (2018). Emotional labor and depressive mood in service and sales workers: Interactions with gender and job autonomy. *Psychiatry research*, 267, 490–498. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.06.044>

Hannerz, H., Albertsen, K., Nielsen, M. L., & Garde, A. H. (2021). Long working hours and psychiatric treatment: A Danish follow-up study. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 47(3), 191–199. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3936>

- Havermans, B. M. (2018). *Work stress prevention needs of employees and supervisors - BMC Public Health*. BioMed Central. Recuperado 3 de octubre de 2022, de <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-018-5535-1>
- Jacinto Yaris López-Zambrano, Gaudy Cristina Quimis-Coronel, María Auxiliadora López-Zambrano & Patricio Estanislao Cañizares-Mendoza. (2021). Riesgo psicosocial y sus efectos en la salud del profesional médico de una institución hospitalaria pública, Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 294-303. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i1.1642>
- Jiang, Y., Wu, C., Hu, T., Chen, M., Liu, W., Zhou, Y., Chen, Z., & Xu, X. (2020). Association for combined exposure to job strain, shift work on mental health among Chinese railway workers: a cross-sectional study. *BMJ open*, 10(10), e037544. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-037544>
- Kim, H., Min, J. & Min, K. (2019). Physical and mental health problems of self-employed small business owners in South Korea. *American Journal of Industrial Medicine*, 62(9), 783-790. <https://doi.org/10.1002/ajim.23023>
- Lee, J., Lim, J. E., Cho, S. H., Won, E., Jeong, H. G., Lee, M. S., Ko, Y. H., Han, C., Ham, B. J. & Han, K. M. (2022). Association between work-family conflict and depressive symptoms in female workers: An exploration of potential moderators. *Journal of Psychiatric Research*, 151, 113-121. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2022.04.018>
- Li, Z., Dai, J., Wu, N., Jia, Y., Gao, J., & Fu, H. (2019). Effect of Long Working Hours on Depression and Mental Well-Being among Employees in

- Shanghai: The Role of Having Leisure Hobbies. *International journal of environmental research and public health*, 16(24), 4980.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16244980>
- Memish, K., Martin, A., Bartlett, L., Dawkins, S., & Sanderson, K. (2017). Workplace mental health: An international review of guidelines. *Preventive medicine*, 101, 213–222. <https://doi.org/10.1016/j.ypmed.2017.03.017>
- Miranti R, Li J (2020). Working hours mismatch, job strain and mental health among mature age workers in Australia. *J Econ Ageing* 15:100227.
<https://doi.org/10.1016/j.jeoa.2019.100227>
- OIT, Enciclopedia de Seguridad y Salud Ocupacional. Tomo III. Capítulo 99. Oficinas y Comercio Minorista.
<https://www.insst.es/documents/94886/161971/Cap%C3%ADtulo+99.+Oficinas+y+comercio+minorista>
- Pacheco, J., (2021). Relación entre el optimismo y el estrés laboral en colaboradores administrativos de una empresa privada de supermercados en Lima metropolitana – 2019. *Universidad Peruana Cayetano Heredia*.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9321/Relacion_PachecoCenteno_Uriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Park, S., Kook, H., Seok, H., Lee, J. H., Lim, D., Cho, D. H., & Oh, S. K. (2020). The negative impact of long working hours on mental health in young Korean workers. *PloS one*, 15(8), e0236931.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0236931>
- Ramos, E. (2017). Doble presencia y Bienestar Integral. *Salud Integral*, 8.

- Reina L, Rodríguez R, Romero B, López Á, Romo M (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *Reidocrea 3*: artículo 22.
- Sandoval, L. (2021). Influencia de la percepción del riesgo sobre la carga mental y estrés en trabajadores de almacenes de barrio de la ciudad de Los Ángeles. Tesis de Ingeniería en prevención de riesgos. Universidad de Concepción.
- Sato, K., Kuroda, S., & Owan, H. (2020). Mental health effects of long work hours, night and weekend work, and short rest periods. *Social science & medicine* (1982), 246, 112774.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112774>
- Suh, C., & Punnett, L. (2022). High Emotional Demands at Work and Poor Mental Health in Client-Facing Workers. *International journal of environmental research and public health*, 19(12), 7530.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19127530>
- Tinoco, J. (2019). Determinantes sociales de la salud relacionados a calidad de vida en salud de los trabajadores comerciantes informales de dos mercados de abastos (Mercado central y Mercado 2 de mayo) del cercado de Tacna. 2019” Tesis para la obtención del título de Médico cirujano. Universidad privada de Tacna.
- Wong, K., Chan, A. H. S. & Ngan, S. C. (2019). The Effect of Long Working Hours and Overtime on Occupational Health: A Meta-Analysis of Evidence from 1998 to 2018. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 2102. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122102>
- World Health Organization. (n.d.). Preguntas Más Frecuentes. World Health Organization. Retrieved December 1, 2022, from <https://www.who.int/es/about/frequently-asked->

[questions#:~:text=%C2%BFC%C3%B3mo%20define%20la%20OMS%20la,ausencia%20de%20afecciones%20o%20enfermedades%C2%BB.](#)

Yoon, J. H., Jeung, D., & Chang, S. J. (2016). Does High Emotional Demand with Low Job Control Relate to Suicidal Ideation among Service and Sales Workers in Korea?. *Journal of Korean medical science*, 31(7), 1042–1048.
<https://doi.org/10.3346/jkms.2016.31.7.1042>

ANEXOS

Anexo 1. Formulario.

Cuestionario dirigido a trabajadores de grandes almacenes de venta al mayor y menor.

Estudio Epidemiológico para Proyecto de Titulación - Maestría SSO - UDLA.
Adaptación de cuestionario SUSESO/ISTAS 21.
Septiembre 2022.

¡GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

* Obligatoria

1
Conozca el objetivo de este cuestionario *

OBJETIVO

LA RESPUESTA AL CUESTIONARIO QUE TIENE EN SUS MANOS SERVIRÁ PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. SU OBJETIVO ES IDENTIFICAR, LOCALIZAR Y MEDIR AQUELLAS CONDICIONES DE TRABAJO RELACIONADAS CON LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO QUE PUEDEN REPRESENTAR UN RIESGO PARA LA SALUD. LOS RESULTADOS COLECTIVOS DEL CUESTIONARIO NOS SERVIRÁN PARA MEJORARLAS.

Entendido

2

Información sobre
confidencialidad *

CONFIDENCIALIDAD

SE TRATA DE UN CUESTIONARIO CONFIDENCIAL Y ANÓNIMO. TODA LA INFORMACIÓN SERÁ ANALIZADA POR PERSONAL TÉCNICO SUJETO AL MANTENIMIENTO DEL SECRETO PROFESIONAL Y UTILIZADA EXCLUSIVAMENTE PARA LOS FINES DESCRITOS. EN EL INFORME DE RESULTADOS NO PODRÁN SER IDENTIFICADAS LAS RESPUESTAS DE NINGUNA PERSONA DE FORMA INDIVIDUALIZADA.

Entendido

3

Por favor lea las
instrucciones antes de iniciar
el cuestionario *

INSTRUCCIONES

SU CONTESTACIÓN ES INDIVIDUAL. POR ELLO, LE PEDIMOS QUE RESPONDA SINCERAMENTE A CADA UNA DE LAS PREGUNTAS SIN PREVIA CONSULTA NI DEBATE CON NADIE Y QUE SIGA LAS INSTRUCCIONES DE CADA PREGUNTA PARA CONTESTAR.

LA MAYORÍA DE PREGUNTAS TIENEN VARIAS OPCIONES DE RESPUESTA Y DEBES SELECCIONAR LA RESPUESTA QUE CONSIDERES QUE DESCRIBE MEJOR TU SITUACIÓN, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN ENTRE LAS POSIBLES RESPUESTAS, SALVO UNA PREGUNTA CON POSIBLES RESPUESTAS MÚLTIPLES.

Entendido

4

Usted es *

Hombre

Mujer

5

Estado Civil *

- Soltero / Divorciado / Viudo
- Casado / Unión Libre

6

Su edad está en rango de: *

- Menos de 26 años
- Entre 26 y 35 años
- Entre 36 y 45 años
- Entre 46 y 55 años
- Más de 55 años

7

Nivel académico *

- Básico
- Bachiller
- Técnico
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

8

¿Qué productos comercializa el almacén donde trabaja?

- Artículos para el hogar / estudiantes
- Materiales de construcción / decoración
- Ropa / calzado

9

Indique en qué sección/es ha trabajado durante los últimos 6 meses. Puede escoger múltiples opciones si han sido más de uno. *

- Administración
- Logística
- Ventas

10

Indique el puesto de trabajo que ocupa en la actualidad *

- Atención al cliente
- Caja
- Bodega

11

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el almacén? *

- De 0 hasta 6 meses
- Más de 6 meses y hasta 2 años
- Más de 2 años y hasta 5 años
- Más de 5 años y hasta 10 años
- Más de 10 años

12

¿Qué tipo de contrato mantiene con el almacén? *

- Contrato definitivo
- Contrato provisional
- Contrato ocasional
- Contrato emergente

13

¿Cuál es su horario de trabajo? *

- horario diurno (mañana y tarde)
- Turno fijo de mañana
- Turno fijo de tarde
- Turnos rotatorios excepto de noche.

14

Su jornada **laboral** es: *

- de lunes a viernes
- de lunes a sábado
- sólo fines de semana o festivos
- de lunes a viernes y a veces sábado, domingo y festivos
- semana corrida, incluyendo domingo y festivos

15

Habitualmente, ¿Cuántos **sábados al** mes trabaja? *

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un sábado al mes
- Dos sábados
- Tres o más sábados al mes

16

Habitualmente, ¿Cuántos domingos al mes trabaja? *

- Ninguno
- Alguno excepcionalmente
- Un domingo al mes
- Dos domingos
- Tres o más domingos al mes

17

Indique cuántas horas semanales trabajó para el almacén la semana pasada? *

18

¿Qué parte del trabajo familiar y/o doméstico le toca hacer a Ud.? (aseo, compras, cocinar, cuidar niños o abuelos, etc.) *

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas del hogar
- Hago más o menos la mitad de las tareas del hogar
- Hago más o menos la cuarta parte de las tareas del hogar
- Solo hago tareas puntuales
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

19

Si está ausente un día de la casa, las tareas domésticas que realiza ¿se quedan sin hacer? *

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Solo unas pocas veces
- Nunca

20

SG1 En general diría que su salud es *

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

Para Ud. ¿qué tan CIERTA O FALSA es cada una de estas afirmaciones respecto a su salud? *

	Totalmente cierta	Casi siempre cierta	No se	Casi siempre falsa	Totalmente falsa
SG2 Me enfermo con más facilidad que otras personas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SG3 Estoy tan saludable como cualquier persona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SG4 Creo que mi salud va a empeorar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SG5 Mi salud es excelente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Las preguntas que siguen se refieren a cómo se ha sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS *

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo Alguna vez	Nunca
SM1 ¿estuvo muy nervioso/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SM2 ¿estuvo muy decaído/a nada lo anima?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SM3 ¿se sintió tranquilo/a y calmado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SM4 ¿se sintió desanimado/a y triste?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SM5 ¿se sintió una persona feliz?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VT4 ¿se sintió cansado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VT2 ¿se sintió con mucha energía?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VT1 ¿se sintió muy animoso/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VT3 ¿se sintió agotado/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿DURANTE LAS ÚTIMAS CUATRO SEMANAS, con qué frecuencia ha tenido los siguientes problemas *

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
SR1 No he tenido ánimos para estar con gente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR2 No he podido dormir bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR3 He estado irritable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR4 Me he sentido agobiado/a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR5 ¿Ha sentido opresión o dolor en el pecho?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR6 ¿Le ha faltado el aire?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR7 ¿Ha sentido dolor en los músculos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR8 ¿Ha tenido dolor de cabeza?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SR9 ¿Ha tenido problemas para	<input checked="" type="radio"/> Siempre	<input type="radio"/> Muchas veces	<input type="radio"/> Algunas veces	<input type="radio"/> Sólo alguna vez	<input type="radio"/> Nunca

concentrarse?

SR10 ¿Le ha costado tomar decisiones?

SR11 ¿Ha tenido dificultades para acordarse de las cosas?

SR12 ¿Ha tenido dificultades para pensar de forma clara?

24

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo *

	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Sólo unas pocas veces	Nunca
CU1 ¿Tiene que trabajar muy rápido para entregar tareas solicitadas en poco tiempo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CU2 ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule el trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CU3 ¿Tiene tiempo para tener al día su trabajo?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

CU4 ¿Se retrasa en la entrega de su trabajo?

CU5 ¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?

CU6 ¿Tiene tiempo suficiente para hacer su trabajo?

CU7 ¿Tiene que quedarse después de la hora de salida para completar su trabajo?

CO1 En su trabajo, ¿tiene usted que controlar o estar atento a muchas situaciones a la vez?

CO2 En su trabajo, ¿tiene que memorizar muchas cosas?

CO3 ¿Su trabajo requiere que sea capaz de proponer nuevas ideas?

CO4 En su trabajo, ¿tiene usted

Siempre

La mayoría de las veces

Algunas veces

Sólo unas pocas veces

Nunca

¿Puede usted
que tomar
decisiones en
forma rápida

CO5 En su
trabajo,
¿tiene usted
que tomar
decisiones
difíciles?

CO6 ¿Tiene
que tomar
decisiones
que son
importantes
para su lugar
de trabajo?

CO7 El
trabajo que
usted hace,
¿puede
repercusiones
importantes
sobre sus
compañeros,
clientes,
usuarios,
máquinas o
instalaciones?

CO8 En su
trabajo,
¿tiene que
manejar
muchos
conocimiento
s?

25

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias de su trabajo *

	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca
EM1 ¿Hay en	Siempre	La mayoría de las veces	Algunas veces	Solo unas pocas veces	Nunca

su trabajo
momentos
y/o
situaciones
que le
producen
desgaste
emocional?

EM2 En
general,
¿considera
usted que su
trabajo le
produce
desgaste
emocional?

ES1 ¿Su
trabajo
requiere
mucho
concentraci
n?

ES4 ¿Su
trabajo
requiere un
alto nivel de
exactitud?

ES3 ¿Su
trabajo
requiere
atenci
n constante?

EE2 En su
trabajo,
¿tiene usted
que guardar
sus
emociones y
no
expresarlas?

ES2 ¿Su
trabajo
requiere
mirar con
detalle?

EE1 En su
trabajo,
¿tiene usted

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

30/11/22, 17:55

Cuestionario dirigido a trabajadores de grandes almacenes de venta al mayor y menor.

¿Le gustaría tener que guardar sus opiniones y no expresarlas?

26


Las siguientes preguntas tienen que ver con su preocupación por responsabilidades familiares *

Siempre La mayoría de las veces Algunas veces Solo unas pocas veces Nunca

DP1 Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas y familiares?

DP2 ¿Hay situaciones en las que debería estar en el trabajo y en casa a la vez? (para cuidar un hijo enfermo, por accidente de algún familiar, por el cuidado de abuelos, etc.)

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms