

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
CAMPUS LOS ÁNGELES
ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA VEGETAL



**POLIFUNCIONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS DE LA
CIUDAD DE LOS ÁNGELES**

Profesor Guía: Gabriela Bahamondes Valenzuela

Magíster en Desarrollo

Organizacional y Gestión de Personas.

Profesor Co- Guía: Eduardo Navarrete Espinoza

Magíster en Ciencias Forestales

**SEMINARIO DE TITULACIÓN PARA
OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO
EN PREVENCIÓN DE RIESGOS**

Javier Alejandro Morales Montanares

Los Ángeles – Chile

2022

**POLIFUNCIONALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL ESTRÉS
LABORAL EN TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS DE LA
CIUDAD DE LOS ÁNGELES**

Profesora guía Gabriela Bahamondes Valenzuela Psicóloga Organizacional Magíster en Desarrollo Organizacional y Gestión de Personas
Profesor Co-guía Eduardo Navarrete Espinoza Profesor Asistente Ingeniero de Ejecución Forestal Magíster en Ciencias Forestales
Jefe de Carrera Juan Patricio Sandoval Urrea Profesor Asistente Ingeniero de Ejecución Forestal Magíster en Ergonomía
Director de Departamento Marely Cuba Díaz Profesora Titular Doctora en Bioquímica Directora de Departamento de Ciencias y Tecnología Vegetal

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo agradecer a Dios, quién me brindó la sabiduría para poder finalizar esta etapa universitaria.

Agradecer a mi padres, Patricia y Luis, a mi madre quien ha sido un pilar fundamental en mi vida y este logro fue por ella y para ella, la que siempre confió en mí a pesar de todo y quién siempre tuvo la certeza de que podía superarme, a mi padre agradecer por todo lo que ha hecho y que nunca nos falte nada, ahora me doy cuenta el sacrificio que ha hecho.

A mis hermanos, Luis, Roxana y Camila, Luis quien ha sido la imagen a seguir que tengo, Roxana quien siempre estuvo en todo momento apoyándome, incluso al postular y quién me acompañó a matricularme, la cual nunca dudó que saldría de la universidad, Camila quien constantemente me alentaba a seguir y que no me rindiera, la cual muchas veces se levantó a prepararme algo en las noches de estudio y a mi cuñado Francisco, quién siempre me brindó su apoyo, simplemente gracias.

A mi novia Emily quien ha sido mi confidente y amiga, quién ha estado la mayor parte de esta etapa a mi lado apoyándome, de todo corazón gracias.

A mis sobrinas Anais, Shaiel y Constanza quienes fueron las pequeñas que siempre estuvieron para sacarme una sonrisa en momentos de dificultad.

A mis amigos cercanos quienes estuvieron ahí cuando los necesité, quienes sin darse cuenta me apoyaron en momentos difíciles y a Gabriel quien fue mi compañero de estudios, trabajos y aventuras en la universidad.

Agradecer mis profesores guía y co-guía, Gabriela y Eduardo, Gabriela quien fue un apoyo fundamental en todo este proceso, quién siempre confió en mí y tuvo fe de que, si me la podía, también me orientó y ayudó en momentos donde creía que fracasaría, siempre estaré agradecido de usted, Eduardo quien fue un apoyo fundamental para mí, quien me orientó y apoyó en momentos donde dudaba de mí, siempre estaré agradecido de usted. Gracias por todo profes.

Agradecer al Sindicato de Trabajadores Los Ángeles y a todos los trabajadores que fueron partícipes de esta investigación y también a mis colegas y jefes del supermercado Lider quienes siempre apoyaron mis estudios.

Y, por último, pero no menos importante, quiero agradecerme a mí por nunca rendirme, solo yo sé todo lo que he tenido que pasar.

INDICE GENERAL

I. RESUMEN	1
II. INTRODUCCIÓN	2
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	7
3.1 Población de estudio.....	7
3.2 Criterios de inclusión.....	7
3.3 Criterios de exclusión.....	7
3.4 Variables de estudio e instrumentos de medida	7
3.5 Procedimiento.....	10
3.6 Análisis estadístico.....	11
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	12
4.1 Descripción de la muestra de trabajo	12
4.2 Caracterización sociodemográfica	12
4.3 Caracterización sociolaboral	13
4.4 Percepción laboral de los trabajadores polifuncionales y monofuncionales	16
4.4.1 Percepción general de las Condiciones de trabajo	16
4.4.2 Percepción laboral según tipo de actividad (polifuncional y monofuncional).....	18
4.4.2.1 Carga Laboral	19
4.4.2.2 Satisfacción laboral.....	20
4.4.2.3 Apoyo laboral	21
4.5 Percepción de estrés laboral	22
4.6 Nivel de estrés psicosomático	25

4.7 Relación entre estrés percibido y estrés psicosomático con las variables sociodemográficas y sociolaborales.....	28
4.8 Medidas de mejora continua.....	30
V. Conclusiones.....	33
VI. Referencias Bibliográficas.....	35
VII. APÉNDICES.....	42
VIII. ANEXOS	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Baremación interna según variables laborales.....	9
Tabla 2. Puntaje de corte para la sumatoria del nivel de estrés de Cooper.....	10
Tabla 3. Antecedentes sociodemográficos de la muestra.	13
Tabla 4. Distribución de la antigüedad en el local y en el cargo actual.	14
Tabla 5. Distribución del cargo actual y rotación del puesto de trabajo.....	15
Tabla 6. Distribución de la jornada y turno laboral.....	16
Tabla 7. Percepción general de las Condiciones de trabajo.....	18
Tabla 8. Síntomas de estrés más prevalentes.....	27
Tabla 9. Relación entre estrés percibido y estrés psicosomático con variables sociodemográfica y sociolaborales.....	29
Tabla 10. Relación entre polifuncionalidad con las variables de estrés percibido y estrés psicosomático.	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción general según tipo de actividad.	19
Figura 2. Percepción de la carga laboral.....	20
Figura 3. Percepción de satisfacción laboral.	21
Figura 4. Percepción de los trabajadores del apoyo laboral.	22
Figura 5. Nivel general de Estrés percibido.....	23
Figura 6. Distribución del Nivel de estrés por cargos.	24
Figura 7. Estrés percibido según la jornada de trabajo.....	24
Figura 8. Nivel de estrés psicosomático.	25
Figura 9. Distribución del nivel de estrés psicosomático por cargos.	26
Figura 10. Distribución del estrés psicosomático según jornada de trabajo.....	28

ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice 1. Consentimiento Informado.....	42
Apéndice 2. Cuestionario Sociodemográfico.	43
Apéndice 3. Cuestionario Sociolaboral.	44
Apéndice 4. Cuestionarios de Polifuncionalidad.....	46
Apéndice 5. Entrevista.....	48
Apéndice 6. Resultados de entrevistas.....	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS).....	51
Anexo 2. Cuestionario de Estrés psicosomático. Cuestionario de síntomas psicosomáticos de Estrés de Cooper (SPSC).....	55

I. RESUMEN

Las grandes empresas del retail en Chile se han caracterizado por implementar nuevos principios de gestión como la polifuncionalidad. Un aspecto distintivo de este perfil de personal polifuncional es que se encuentra fuertemente tensionado, producto de los procesos de modernización y a un conjunto de procesos de reorganización empresarial orientados a la reducción de costos, cambios que han intensificado el ritmo de trabajo, la adaptación al puesto y han aumentado la fatiga y el estrés de los trabajadores. El estrés laboral es la respuesta, física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias. Se realizó un estudio no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional en una muestra constituida por 65 trabajadores polifuncionales y 61 monofuncionales. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la polifuncionalidad y el estrés laboral en trabajadores de supermercados en la ciudad de Los Ángeles, a través de encuestas de polifuncionalidad de elaboración propia y cuestionarios de estrés percibido PSS-14 y estrés psicosomático de Cooper. Los resultados determinaron que el 95,4% de los trabajadores polifuncionales poseen las características en su labor que lo clasifican como un “colaborador polifuncional”. El 87,7% y 90,8% de los trabajadores polifuncionales presentaron estrés percibido y psicosomático, respectivamente. Se encontró una asociación significativa entre el estrés percibido, el estrés psicosomático y el cargo, antigüedad en el cargo y en el local. De igual forma, se presentó una asociación significativa entre la jornada de trabajo y el estrés percibido. Finalmente, se manifestó una relación significativa entre la polifuncionalidad, el estrés percibido y el estrés psicosomático.

Palabras Claves: Polifuncionalidad, monofuncionalidad, estrés percibido, estrés psicosomático, operadores de tienda.

II. INTRODUCCIÓN

Las enfermedades profesionales son aquellas que se contraen como resultado de la exposición a algún factor de riesgo relacionado con el trabajo. El reconocimiento del origen laboral de una enfermedad, a nivel individual, requiere que se establezca la relación causal entre la enfermedad y la exposición del trabajador a determinados agentes peligrosos en el lugar de trabajo (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2013). Aun cuando no sea de las patologías laborales enumeradas en el reglamento para la calificación y evaluación de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, contenido en el D.S N° 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo, una enfermedad puede ser calificada como de origen laboral, si se acredita su relación de causalidad directa con el trabajo o profesión que ejerce el trabajador (Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO], 2022). De acuerdo con la Ley N° 16.744 y su reglamento, para determinar la existencia de una enfermedad profesional se requiere que sea incapacitante (temporal o permanentemente), o bien, que pueda causar la muerte, y que sea causada directamente por el trabajo u oficio que la persona desempeña (Asociación Chilena de Seguridad [ACHS], 2018). El número de denuncias de enfermedades profesionales en el año 2021 creció en 18,4% comparado con 2020. Así, del total de enfermedades de origen laboral (excluyendo los casos de Covid-19 contacto estrecho y sospechosos), el 60,1% corresponde a casos de Covid-19 confirmados, un 20,6% de casos de salud mental, un 8,3% a enfermedades musculoesqueléticas y un 10,9% asociados a otros diagnósticos. Si se excluyen los casos Covid-19 confirmados, las enfermedades de salud mental representan un 51,5% del total de enfermedades laborales (SUSESO, 2022).

En Chile, la neurosis ocupacional es la única enfermedad de origen psiquiátrico que la ley de accidentes y enfermedades profesionales reconoce como de origen laboral. Esta enfermedad genera pérdidas y costos económicos no solo para el trabajador, sino también para las empresas y para la sociedad. En el ámbito legal, el D.S N°73 aclara que: “Las neurosis profesionales incapacitantes pueden

adquirir distintas formas de presentación clínica, tales como trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad, depresión reactiva, trastorno de somatización y dolor crónico” (Ministerio del Trabajo y Previsión Social [MINTRAB], 2005). La neurosis laboral adquiere con preferencia la forma de estrés, considerado éste como la consecuencia de factores psicosociológicos reinantes en el ambiente laboral, demarcada toxicidad en las relaciones de grupo, o derivadas de los excesos a que se encuentran sometidos los trabajadores en relación con la recompensa por su trabajo (Muñoz, 2018).

El estrés laboral es la respuesta física y emocional, a un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades de un individuo para hacer frente a esas exigencias, siendo una de las consecuencias de la exposición a riesgos psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2022). Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos. Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del ausentismo y mayores índices de accidentes y lesiones (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [EU-OSHA], 2021).

En el escenario laboral actual, marcado por la globalidad y la inestabilidad, se observa un alto nivel de complejidad, fusiones empresariales, reingeniería de recursos humanos y desarrollo tecnológico exponencial, donde prima la necesidad de reducción de costos, la demanda en el aumento de la productividad y de la satisfacción del cliente (Domínguez et al., 2011). A través del ajuste permanente del tamaño de la fuerza de trabajo a las fluctuaciones de la demanda, la industria del retail ha logrado innovar y mejorar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos, así como reducir costos laborales (Gálvez et al., 2009).

Las grandes empresas del retail en Chile se han caracterizado por implementar nuevos principios de gestión y diversas estrategias de flexibilidad laboral. Se observa así, el uso tanto de formas de flexibilidad externa como de flexibilidad interna en la jornada de trabajo y en los sistemas de remuneraciones, pero también, aunque en menor medida, en lo que respecta a la implementación de innovaciones organizativas a nivel del proceso de trabajo: círculos de calidad, equipos de trabajo, sistema justo a tiempo, descentralización del control, polifuncionalidad, entre otros (Abramo et al., 1997; Todaro y Yáñez, 2004; Echeverría y López, 2004; Calderón, 2006; Soto, 2008; Dirección del Trabajo [DT], 2009). La polifuncionalidad o multifuncionalidad se trata de la capacidad de realizar distintas actividades al mismo tiempo (Peralta, 2018). Un aspecto distintivo de este perfil polifuncional es que se encuentra fuertemente tensionado, producto de los procesos de modernización llevados a cabo por las empresas del retail, debido a un conjunto de procesos de reorganización empresarial orientados a la reducción de costos para introducir principios de polifuncionalidad, que llevan a que un trabajador de oficio tenga que realizar múltiples tareas que exceden su tradicional ámbito de acción, estandarización y protocolización de procesos que inhiben la autonomía de los trabajadores, por estrategias de gestión orientadas a diluir las antiguas y bien remuneradas identidades de oficio y reemplazarlas por una única identidad genérica de “colaborador” polifuncional (Stecher, 2012). El personal polifuncional, no solo puede ser orientado para proveer flexibilidad que permita un mejor ajuste a la estacionalidad de la demanda, sino también, como una medida de contingencia para mitigar los efectos negativos del ausentismo no programado y la incertidumbre de la demanda (Easton, 2011; Mac-Vicar et al., 2017). La polifuncionalidad es más aplicable cuando se trata de los empleados menos calificados y del desarrollo de tareas que no requieren mayor capacitación, y que en distintos relatos emerge la figura del trabajador como un recurso polifuncional, que debe estar siempre listo y dispuesto para responder a las diversas demandas de la empresa, y que para los trabajadores, por ejemplo, de la sala de ventas de los supermercados, supone

poner sus tiempos laborales y extralaborales al servicio de los cambiantes requerimientos de la empresa, la cual dispone, controla y cambia de forma arbitraria (semanal o mensualmente) los turnos (mañana o tarde), los días de descanso durante la semana e incluso las vacaciones (Stecher et al., 2010). De acuerdo con la DT (2021), el empleador puede unilateralmente cambiar la hora de inicio de la jornada diaria, ya sea anticipándola o postergándola hasta en 60 minutos, siempre que avise a lo menos con 30 días de anticipación y se hayan producido circunstancias que afectan a todo el proceso de la empresa, y agrega, que dispone de la facultad de alterar la naturaleza de los servicios o el sitio o recinto en que ellos deben prestar sus servicios, a condición de que se trate de labores similares, que el nuevo sitio o recinto quede dentro del mismo lugar o ciudad, sin que ello importe menoscabo para el trabajador. Los usos que hace la empresa de la polifuncionalidad son muy variados y buscan dar respuesta a requerimientos muy diversos, pudiendo ir desde la cobertura puntual que hace un empleado de otra posición de trabajo durante el período de colación del responsable de dicha posición, a cambios más permanentes (meses o años) entre distintas secciones, pasando por los reemplazos y coberturas de uno o más días con los que la empresa afronta las situaciones de ausentismo y rotación de trabajadores (Stecher et al., 2010). Estas formas de control del tiempo son una de las expresiones más claras de la asimetría y de la unilateralidad que caracteriza, especialmente en el caso de los trabajadores de bajo nivel ocupacional, el modo como se han implementado en muchas grandes empresas las formas de organización y gestión flexible, con las que se ha buscado ajustar, sin ninguna consideración, los tiempos del trabajador a los requerimientos de la empresa (Reinecke, 2006).

Debido a la globalización de los mercados, el aumento del desarrollo, la implementación de tecnologías para los puestos de trabajo, los cambios en las formas de productividad, las condiciones de empleabilidad y mayor requerimiento de trabajadores multifuncionales, el estrés laboral es una

problemática que obtiene relevancia en las organizaciones, alterando las exigencias psicosociales a las que se exponen los trabajadores (Márquez, 2021).

Si bien se ha generado una acertada gestión económica, ya que el trabajo ha sido sometido también a reorganizaciones profundas de un desempeño polifuncional, especialmente en las grandes tiendas, son cambios que han intensificado el ritmo de trabajo, han dificultado la adaptación al puesto, ha significado incertidumbre, han aumentado la fatiga y el estrés de los trabajadores (DT, 2009).

De acuerdo con lo anterior, se plantea que la polifuncionalidad afecta el nivel de estrés de los trabajadores de los supermercados de la ciudad de Los Ángeles. El objetivo general es determinar la relación entre la polifuncionalidad y el estrés laboral en trabajadores de supermercados en la ciudad de Los Ángeles. Los objetivos específicos son: i) Identificar las características sociodemográficas y sociolaborales de la muestra en estudio, ii) Evaluar la percepción laboral de los trabajadores polifuncionales y monofuncionales, iii) Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores, iv) Relacionar el estrés percibido y estrés psicosomático con las variables sociodemográficas y sociolaborales. v) Establecer la relación entre la polifuncionalidad y el estrés laboral; y finalmente, vi) Proponer medidas de mejora continua en la empresa.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio se basó en un diseño no experimental, de tipo transversal, descriptivo y correlacional.

3.1 Población de estudio

El estudio se realizó en seis supermercados pertenecientes a una misma cadena, con una planta total de 480 trabajadores aproximadamente, pertenecientes a la comuna de Los Ángeles, región del Biobío. La muestra de estudio estuvo compuesta por 65 trabajadores que ejercen actividad polifuncional como operadores de tienda y 61 trabajadores que ejercen actividad monofuncional como bodegueros, reponedores y cajeros, presentando puestos de trabajo similares.

3.2 Criterios de inclusión

- Trabajadores que tengan una antigüedad laboral mínima de 6 meses en los respectivos supermercados.
- Trabajadores con jornada laboral completa (45 horas) y part-time (30 horas).
- Trabajadores contratados como Operador de tienda (Polifuncional).
- Trabajadores contratados para solo un puesto de trabajo (Monofuncional).
- Trabajadores que quieran ser partícipes de esta evaluación, firmando el consentimiento informado (Apéndice 1).

3.3 Criterios de exclusión

- No se consideró a los gerentes, subgerentes, jefes de sección, guardias de seguridad y equipo de aseo y limpieza.
- Trabajadores que formen parte de otra empresa por la cual sea remunerado.
- Empresas contratistas, subcontratistas y sus trabajadores.

3.4 Variables de estudio e instrumentos de medida

Para la medición de la caracterización sociodemográfica, sociolaboral y de polifuncionalidad, se utilizaron encuestas de elaboración propia, y para evaluar el estrés laboral se utilizaron instrumentos validados.

Variables sociodemográficas

Para la obtención de los datos sociodemográficos se realizó una encuesta de elaboración propia, en donde se abordó los siguientes aspectos: Edad, género, estado civil, nivel educacional.

Variables sociolaborales

Para la obtención de los datos sociolaborales, se realizó una encuesta de elaboración propia, en la que se incluyó: antigüedad laboral, antigüedad en el cargo, jornada laboral, turno laboral, número de rotaciones del puesto de trabajo, si realiza otra actividad remunerada y cargo del encuestado.

Polifuncionalidad

Para la determinación de la percepción laboral de los trabajadores polifuncionales y monofuncionales, se realizó un cuestionario de elaboración propia, que incluyó 2 ítems con formato de respuesta tipo Likert, el primer ítem estuvo constituido por 5 preguntas con opción de respuesta dicotomizada (sí o no), el cual servía para determinar la percepción de los trabajadores respecto a sus condiciones laborales. En el segundo ítem se aplicó un cuestionario subdividido en 3 variables laborales (carga, satisfacción y apoyo laboral) con formato de respuesta tipo Likert con 4 opciones de respuesta, que varían de 1 (bajo) a 4 (alto) y miden la percepción que tienen los trabajadores respecto del ritmo de trabajo, la carga de trabajo y satisfacción por el trabajo que realizan (Tabla 1).

También se realizó una entrevista de 9 preguntas relacionadas a características de polifuncionalidad, monofuncionalidad y desempeño polifuncional a los trabajadores y al Sindicato de Trabajadores Líder Los Ángeles, para saber la percepción que tienen trabajadores de las condiciones laborales y organizacionales (Apéndice 5 y 6).

Tabla 1. Baremación interna según variables laborales.

Puntaje de corte para la sumatoria de variables laborales.			
	Bajo	Medio	Alto
Puntaje total	≤15	16-24	≥25

Nota: Elaboración propia

Puntaje de corte para Carga y Satisfacción laboral.

	Bajo	Medio	Alto
Puntaje total	≤5	6-9	≥10

Nota: Elaboración propia

Puntaje de corte para Apoyo laboral.

	Bajo	Medio	Alto
Puntaje total	≤3	4-6	≥7

Nota: Elaboración propia

Estrés Laboral

Para determinar el nivel de estrés en trabajadores de supermercado se utilizó la escala de estrés percibido PSS-14 (Cohen et al., 1983). Esta escala ha sido utilizada en una amplia variedad de investigaciones dirigidas a medir la percepción de estrés (Meyer et al., 2013). Este instrumento consta de 14 ítems con formato de respuesta tipo Likert con 5 opciones de respuesta, que varían de 0 (nunca) a 4 (siempre) (Moral et al., 2011). Miden el grado en que, durante el último mes, las personas se han sentido molestas o preocupadas o, por el contrario, se han sentido seguras de su capacidad para controlar sus problemas personales (Pedrero et al., 2015). La escala puntúa de 0 a 56, las puntuaciones superiores indican un mayor estrés percibido (Moral y Cázares, 2014).

Estrés psicossomático

El estrés psicossomático, como factor de riesgo laboral, fue medido mediante el Cuestionario de Síntomas Psicossomáticos de Estrés de Cooper (SPSC) (Anexo 2), el cual pertenece a una batería de cinco cuestionarios estructurados, con

validez y confiabilidad confirmada en estudios realizados en personal de la Salud y publicados en la Revista Médica de Chile, en el año 1999 (García, 2006). El cuestionario está constituido por 22 preguntas y su puntuación máxima es de 88 puntos (Trucco, 1998). El cuestionario responde en escalas de 4 puntos asociados a un período definido ("último mes"). Se dicotomizan las respuestas, asignándose el puntaje mayor a aquellas respuestas que indican, en general, lo más "negativo". De este modo, los mayores puntajes indican mayores problemas, malestar, tensión o deficiencias (Cooper, 1981). Para analizar los resultados, se calcularon los percentiles 25, 50 y 75, decretando puntajes de corte en base a la misma muestra, estableciendo niveles altos, medios altos, medios bajos y bajos (Tabla 2).

Tabla 2. Puntaje de corte para la sumatoria del nivel de estrés de Cooper.

	Bajo	Nivel de estrés		
		Medio Bajo	Medio Alto	Alto
Puntaje total	22-38	39-55	56-72	73-88

Nota: Elaboración propia. Percentiles 25, 50 y 75.

3.5 Procedimiento

Para desarrollar esta investigación se solicitó el apoyo del Sindicato de Trabajadores Líder Los Ángeles y su respectiva coordinación con dicha parte; posteriormente, se programaron reuniones on-line y presenciales con los trabajadores para realizar entrevistas y la entrega detallada de información y los objetivos del estudio, especificando que su participación era completamente voluntaria y confidencial. A continuación, se hizo entrega del link de las encuestas sociodemográfica, sociolaboral y de los cuestionarios de las variables en estudio (Polifuncionalidad y estrés laboral), al mismo tiempo, se explicó en qué consistía cada una de ellas.

3.6 Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de la muestra en estudio, además, para determinar la relación de dependencia entre las variables de polifuncionalidad y estrés laboral, también para la relación entre estrés laboral y las variables sociodemográficas y sociolaborales, se utilizó tablas de contingencia, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, mediante la prueba χ^2 de Pearson. Los datos fueron analizados en el software Statistica 10.0.



IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de la muestra de trabajo

La muestra estuvo compuesta por 126 trabajadores de una cadena de supermercados de la ciudad de Los Ángeles, la cual consta de 480 trabajadores aproximadamente, tanto de jornada completa, como jornada part-time, y que se distribuyen en diferentes secciones del local (bodega, alimentación, caja, entretenimiento, frutas y verduras, fiambrería, panadería, pick up, casa, vestuario, mundo bebé y perfumería).

4.2 Caracterización sociodemográfica

La mayor parte de los trabajadores encuestados fueron mujeres, con un 61,1% de participación. El rango etario que predominó fue “23 a 27 años”, con un 32,5%. Asimismo, un 78,6% de la muestra presentó estudios de nivel medio y el resto de la muestra estudios superiores (Tabla 3). Al respecto, Stecher (2012) señala que las tiendas de las grandes empresas del retail (supermercados, tiendas por departamento, tiendas para el mejoramiento del hogar) se caracterizan por emplear un perfil heterogéneo de trabajadores (jóvenes, de mediana edad y mayores, varones y mujeres, con y sin experiencia laboral previa, y con un nivel de estudio desde la educación escolar incompleta a la técnica completa), dentro de dicha heterogeneidad, predominan las mujeres (60 a 80% en las tiendas), los jóvenes (60% menor a 35 años), los trabajadores de baja calificación (aproximadamente 80% con educación media), sin mayor experiencia laboral previa y finalmente se observa que el 69% de los encuestados señaló estar soltero/a.

Tabla 3. Antecedentes sociodemográficos de la muestra.

Distribución según Género		
	N	%
Hombre	49	38,9
Mujer	77	61,1
Total	126	100,0
Distribución de la Edad (años)		
18 – 22	10	7,9
23 – 27	41	32,5
28 – 32	21	16,7
33 – 37	19	15,1
38 – 42	14	11,1
43 – 47	12	9,5
48 – 52	3	2,4
53 – 57	3	2,4
58 – 62	3	2,4
Total	126	100,0
Distribución según Nivel educacional		
Básica	0	0,0
Media	99	78,6
Superior	27	21,4
Total	126	100,0
Distribución según Estado civil		
Soltero/a	87	69,0
Casado/a	22	17,5
Viudo/a	0	0,0
Divorciado/a	10	7,9
Conviviente Civil	7	5,6
Total	126	100,0

4.3 Caracterización sociolaboral

Respecto a la distribución de la antigüedad en los locales, se observa que un 45,2% de los trabajadores encuestados lleva de 6 meses a 3 años, esto se debe a que han aumentado las contrataciones de personal. Con respecto a la antigüedad en el cargo actual, un 56,4% de los encuestados señaló que lleva de 6 meses a 2

años (Tabla 4), lo que coincide con lo expuesto por los trabajadores, quienes señalaron que en la empresa hubo reorganización en los puestos de trabajo, creando un cargo u ocupación nueva.

Tabla 4. Distribución de la antigüedad en el local y en el cargo actual.

Distribución de la antigüedad en local (años)		
	N	%
De 6 meses a 1 año	12	9,5
Más de 1 a 3 años	45	35,7
Más de 3 a 5 años	14	11,1
Más de 5 a 7 años	12	9,5
Más de 7 a 9 años	17	13,5
Más de 9 a 11 años	11	8,8
Mayor a 11 años	15	11,9
Total	126	100,0
Distribución de la antigüedad en el cargo actual (años)		
De 6 meses a 1 año	31	24,6
Más de 1 a 2 años	40	31,8
Más de 2 a 3 años	3	2,4
Más de 3 a 4 años	9	7,1
Más de 4 a 5 años	13	10,3
Más de 5 a 6 años	5	4,0
6 o más años	25	19,8
Total	126	100,0

Un 51,6% de los trabajadores señaló poseer el cargo de Operador de tienda (polifuncional), esto, como consecuencia de la reestructuración organizacional, donde varios de los cargos antiguos pasaron al nuevo cargo de operador de tienda, generándose nuevos contratos o anexos de contrato. Asimismo, un 51,6% señaló que pasó por 2 o más secciones el último mes (Tabla 5), lo que concuerda con la polifuncionalidad asociada al cargo de operador de tienda, ya que su principal característica es pasar por distintas secciones, debido a las diferentes demandas del local que transcurren durante la jornada, como consecuencia de falta de

personal en alguna sección, aumento de clientes en horas peak, apoyo en secciones con más carga de trabajo, entre otras.

Tabla 5. Distribución del cargo actual y rotación del puesto de trabajo.

Distribución del cargo que desempeña actualmente		
	N	%
Operador de tienda (Polifuncional)	65	51,6
Reponedor (Monofuncional)	37	29,4
Bodeguero (Monofuncional)	14	11,1
Cajero (Monofuncional)	10	7,9
Total	126	100,0
¿Por cuántas secciones pasó este mes?		
1	61	48,4
2 o 3	50	39,7
4 o más	15	11,9
Total	126	100,0

El 65,1% de los encuestados señaló tener jornada laboral completa (45 horas) y un 34,9% jornada part-time (30 horas) (Tabla 6), lo que coincide con la tendencia expuesta por Walmart Chile (2020) a través de su reporte de sostenibilidad, quienes indican que un 56,5% de sus trabajadores poseen jornada completa y 43,5% part-time. El 57,2% de los encuestados señaló trabajar con turno laboral intermedio (mañana/tarde), dato que coincide con lo señalado por el Sindicato de Trabajadores Líder Los Ángeles, quienes indican que “este tipo de turnos es muy común, debido a que se distribuye en dos turnos, de manera que en todo momento hay trabajadores disponibles, esto se adecúa más al tipo de trabajo que necesita la organización”. El 100% de los encuestados señaló que no realiza otra actividad remunerada, indicando no quedarles tiempo suficiente, ni ánimo para tener otro trabajo adicional al que desempeñan.

Tabla 6. Distribución de la jornada y turno laboral.

Jornada laboral		
	N	%
30 horas	44	34,9
45 horas	82	65,1
Total	126	100,0
Turno laboral		
Mañana	29	23,0
Tarde	8	6,3
Noche	17	13,5
Intermedio (mañana/tarde)	72	57,2
Total	126	100,0

4.4 Percepción laboral de los trabajadores polifuncionales y monofuncionales

4.4.1 Percepción general de las Condiciones de trabajo

Un 90,8% del total de los trabajadores polifuncionales cree necesaria la contratación de mayor personal para brindar apoyo en las diferentes secciones, opinión que coincide con el 73,8% de los trabajadores monofuncionales (Tabla 7). Esta opinión concuerda con lo expuesto por el Sindicato de Trabajadores Líder Los Ángeles, quienes indicaron que, en los últimos meses, la empresa ha estado finiquitando a trabajadores para abaratar costos, por lo cual ha disminuido la dotación de personal. El 100% de los trabajadores polifuncionales señaló que son rotados de sus puestos de trabajo según las demandas del local, lo cual es comunicado con mínima anticipación, mientras que la totalidad de los trabajadores monofuncionales indicaron que no tienen rotación, lo que concuerda con las características del tipo de actividad que realizan. El 87,7% de los trabajadores polifuncionales señaló que le gustaría pertenecer a una sección de trabajo de forma permanente; ya que eso conllevaría a afiarse más a sus labores y a sus compañeros de trabajo; a su vez, el 95,1% del personal monofuncional indicó lo mismo, lo que implica que desearían mantenerse en la sección que normalmente se desempeñan. El 76,9% y 72,1% de los trabajadores

polifuncionales y monofuncionales respectivamente, señalaron no poseer el tiempo suficiente para tomar un descanso, ir al baño o simplemente hidratarse, indicando que hay ocasiones en que el ritmo de trabajo es alto y realizar alguna de estas acciones significaría perder tiempo, por ejemplo, al estar analizando inconsistencias de inventario de mercadería. Mencionan, además, que, si sus supervisores no los encuentran en sus respectivos puestos de trabajos, les realizan llamadas telefónicas y/o mensajes de texto para saber su ubicación, motivo por el cual, en ocasiones, prefieren terminar una tarea determinada, y si les sobra un poco de tiempo, ir al baño, o simplemente esperar hasta la hora de colación. Por último, un 70,8% de los trabajadores polifuncionales indicó no sentirse a gusto en su trabajo, debido a los cambios repentinos de sección, cambios de jefaturas e incertidumbre laboral; opinión que coincide con el 24,6% de los monofuncionales, debido a la monotonía en el trabajo, falta de comunicación entre compañeros y supervisores, y bajas remuneraciones. Al respecto, Stecher et al. (2020) indican que los trabajadores cotidianamente enfrentan deficientes condiciones físicas en la sala de venta, problemas con remuneraciones o beneficios, negociación de vacaciones y turnos, problemas de seguridad (asaltos), maltrato de clientes o jefaturas, intensificación del trabajo y tensión psicológica (amenaza de despidos, presión por cumplimiento de metas) y exigencias de polifuncionalidad, entre otros.

Tabla 7. Percepción general de las Condiciones de trabajo.

1. ¿Considera que deberían contratar más apoyo en su sección de trabajo?				
	Polifuncional		Monofuncional	
	N	%	N	%
Sí	59	90,8	45	73,8
No	6	9,2	16	26,2
Total	65	100,0	61	100,0
2. ¿A usted lo ubican en distintos puestos de trabajo, según las demandas del local?				
Sí	65	100	0	0,0
No	0	0,0	61	100
Total	65	100,0	61	100,0
3. ¿Le gustaría que lo dejaran solo en una sección de forma permanente?				
Sí	57	87,7	58	95,1
No	8	12,3	3	4,9
Total	65	100,0	61	100,0
4. ¿A usted le alcanza el tiempo para descansar, ir al baño o simplemente ir a tomar agua?				
Sí	15	23,1	17	27,9
No	50	76,9	44	72,1
Total	65	100,0	61	100,0
5. ¿Se siente a gusto en su trabajo?				
Sí	19	29,2	46	75,4
No	46	70,8	15	24,6
Total	65	100,0	61	100,0

4.4.2 Percepción laboral según tipo de actividad (polifuncional y monofuncional).

El 95,4% de los trabajadores polifuncionales, presenta en su labor, características que lo clasifican como un “colaborador polifuncional”, es decir, es rotado en distintos puestos de trabajo y/o secciones, no tienen tiempo para descansar y necesitan más apoyo en su trabajo. De acuerdo con lo esperado, un 82,0% de los trabajadores monofuncionales considera que no presenta características de polifuncionalidad en su puesto de trabajo, mientras que un 14,8% cree poseer

varias de las características, pero no las suficientes, como para establecer que presentan una labor polifuncional (Fig. 1).

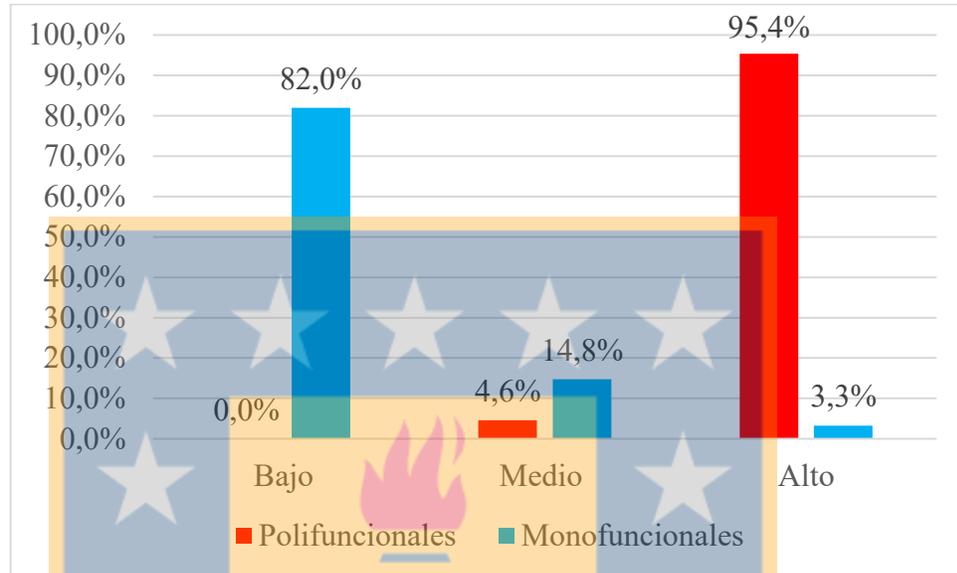


Figura 1. Percepción general según tipo de actividad.

4.4.2.1 Carga Laboral

Para evaluar la carga laboral se formularon tres preguntas: *¿Qué nivel de ritmo posee su trabajo?*; *¿Cuál es el nivel de responsabilidad que tiene un trabajador polifuncional?* y *¿Cuál es el nivel de carga laboral que posee al realizar su actividad?*. Un 69,2% de los trabajadores polifuncionales (operadores de tienda) presentó un nivel alto de carga laboral, esto se debe a que, al realizar actividad polifuncional, deben pasar por varios puestos de trabajos, lo que aumenta significativamente el ritmo de trabajo y la carga laboral. Los trabajadores monofuncionales (reponedores, bodegueros y cajeros) presentaron un nivel medio de carga laboral (85,2%), lo que significa que su ritmo de trabajo y carga laboral es constante, debido a que solo están en un puesto de trabajo (Fig. 2).

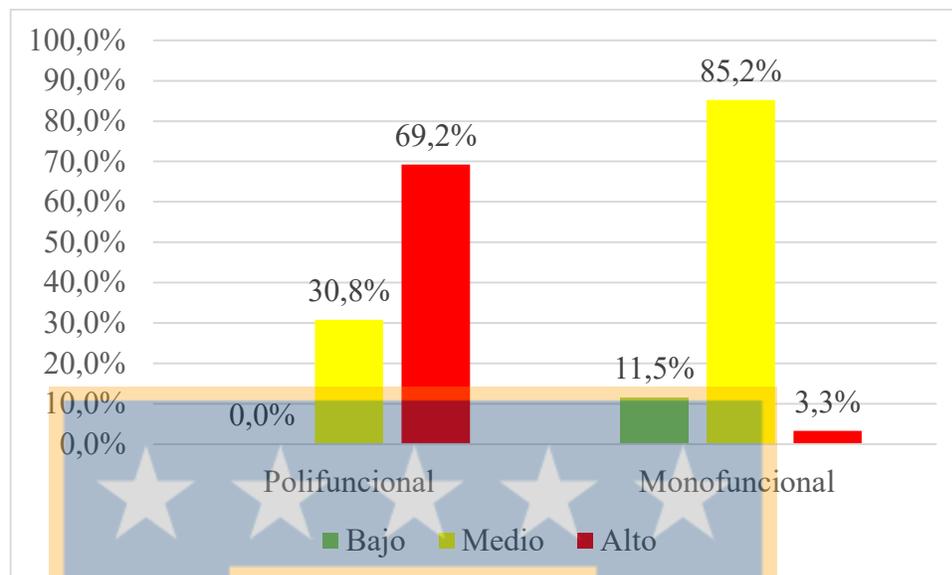


Figura 2. Percepción de la carga laboral.

4.4.2.2 Satisfacción laboral

La evaluación de satisfacción laboral se realizó a través de tres preguntas: *¿Está usted satisfecho por el tipo de trabajo que realiza?*; *¿Cuál es el nivel de satisfacción de su remuneración mensual de acuerdo con toda la actividad que realiza?* y *¿Cuál es el nivel de satisfacción por su tiempo de colación al día?*. Un 58,3% de los trabajadores polifuncionales presentó un nivel bajo de satisfacción laboral, y solo un 8,3% presentó un nivel alto. Asimismo, el 68,9% de los trabajadores monofuncionales manifestaron un nivel bajo, y solamente un 1,6% un nivel alto de satisfacción laboral, lo que significa que tanto polifuncionales como monofuncionales tienen una tendencia muy similar. Al respecto, los trabajadores indicaron no poseer un sueldo acorde al trabajo que realizan y que no se sienten conformes con su trabajo, debido a que, según ellos, tienen una carga de trabajo alta y las jefaturas no reconocen su trabajo (Fig. 3). Según Jefferson (2018), las condiciones de trabajo inciden en la satisfacción de los trabajadores y de cómo se sienten en sus trabajos.

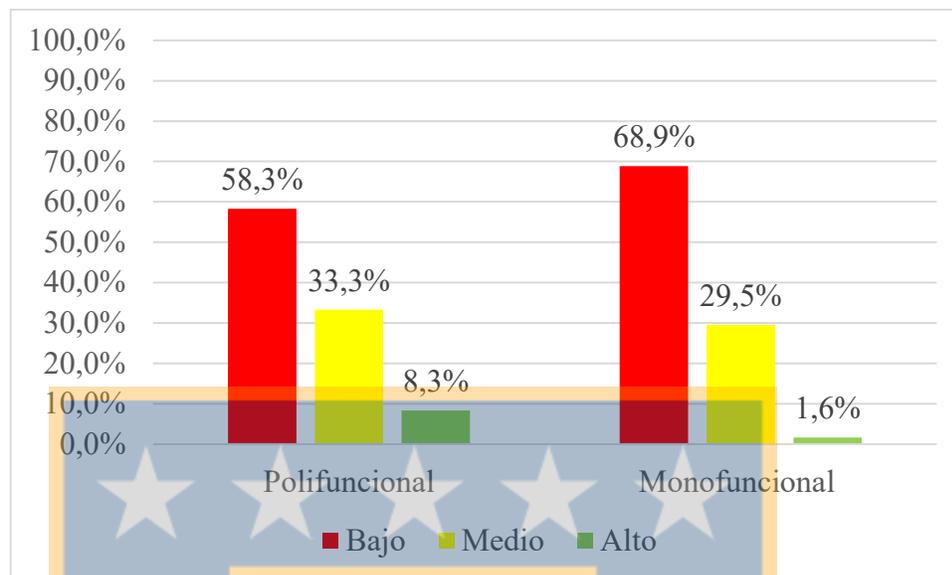


Figura 3. Percepción de satisfacción laboral.

4.4.2.3 Apoyo laboral

Con el objetivo de evaluar el apoyo laboral, se hicieron dos preguntas: *¿Sus compañeros de trabajo lo ayudan cuando tiene muchas cosas por hacer?* y *¿Sus jefes directos lo ayudan para poder efectuar su trabajo de manera eficiente?*. El 61,5% de los trabajadores polifuncionales indicó tener un nivel alto de apoyo laboral, esto se debe a que, según lo expresado por los encuestados, al ser un tipo de actividad relativamente nueva, la organización mantiene toda la atención en ellos, debido a que estos se deben adecuar al ritmo de trabajo de la empresa. Por otro lado, un 63,9% de los trabajadores monofuncionales indicó tener un nivel bajo de apoyo laboral (Fig. 4), manifestando no tener apoyo por parte de los supervisores, debido a que dicho tipo de actividad presenta tareas específicas, definidas y objetivos delimitados. Esto coincide con el estudio de Hiuhua y Llanos (2020), quienes indicaron que los trabajadores muestran aceptación con respecto al apoyo que reciben por parte de sus superiores, sintiéndose guiados y acompañados, no solo por sus superiores, sino también por sus compañeros de trabajo, teniendo la percepción de que sus funciones dentro del centro laboral

están bien definidas, contando con las herramientas necesarias para un trabajo efectivo.

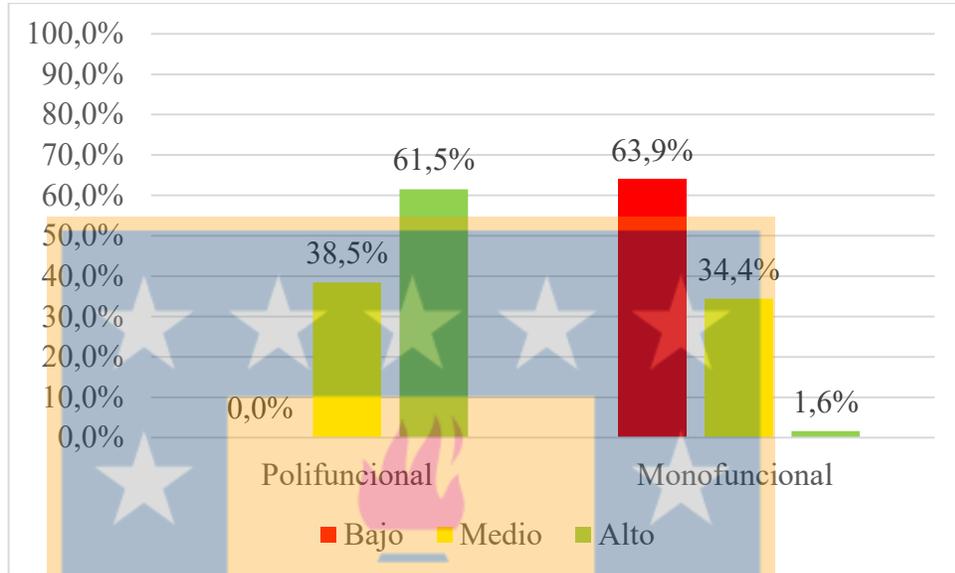


Figura 4. Percepción de los trabajadores del apoyo laboral.

4.5 Percepción de estrés laboral

En general, un 38,9% de los trabajadores presentó un nivel de estrés moderado, mientras que un 19,8% se encuentra en un nivel de estrés agudo (Fig. 5). Esto coincide con lo expuesto por los trabajadores, quienes indicaron que suelen sentirse estresados en el trabajo, debido a las exigencias organizacionales a las cuales están expuestos. Al respecto, Glazer y Liu. (2017) expresan que para gestionar de mejor manera los estresantes laborales, las organizaciones deben ser capaces de identificar y diferenciar en el medio ambiente de trabajo, las fuentes potenciales de estrés y, además, deben saber cómo los empleados las perciben.

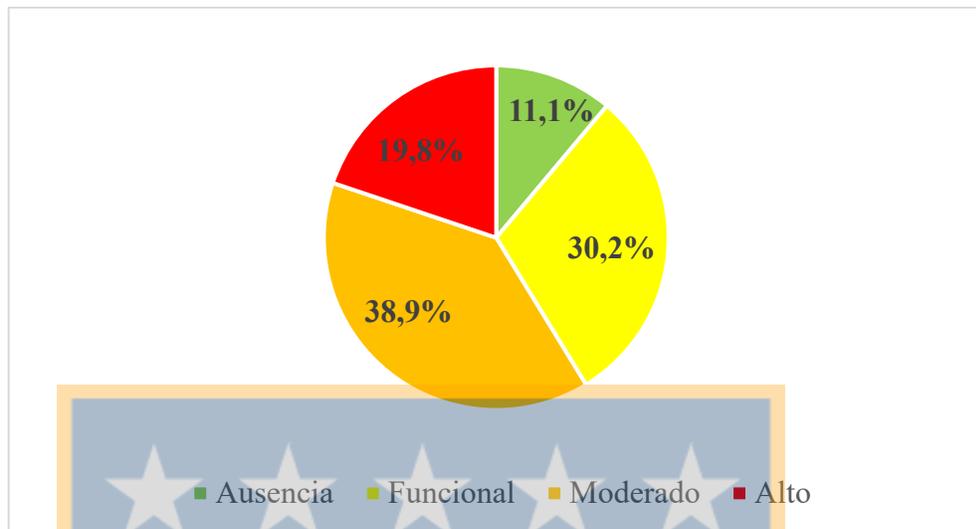


Figura 5. Nivel general de Estrés percibido.

Respecto de la distribución del nivel de estrés por cargo, se observa que el 38,5% de los operadores de tienda (polifuncionales) presenta un nivel agudo de estrés, siendo los únicos trabajadores que manifestaron dicha condición, y quienes, además, presentaron la mayor cantidad de casos de estrés moderado (49,2%) (Fig. 6). Lo anterior implicaría que la variable tipo de cargo podría constituir un factor desencadenante de estrés laboral, ya que, según los propios trabajadores, debido a los cambios internos que ha realizado la empresa, han cambiado tanto las funciones, horarios, jefaturas, responsabilidades, así como también en el ritmo de trabajo, lo que hace que los trabajadores tengan que adecuarse a cambios que no esperaban. No obstante, los valores de estrés presentados por los trabajadores monofuncionales (reponedor, bodeguero y cajero) son muy similares, debido a que sus puestos de trabajo son similares. Esto coincide con lo citado por Del Hoyo (2004), quien menciona que los factores relacionados al trabajo y al estrés dependen del grado de expectativa que tenga el trabajador, en función de sus capacidades y de las tareas que desempeñe dentro del trabajo; por esto, el estrés laboral se origina cuando existe un desequilibrio entre las habilidades propias del trabajador y las destrezas para realizarlo.

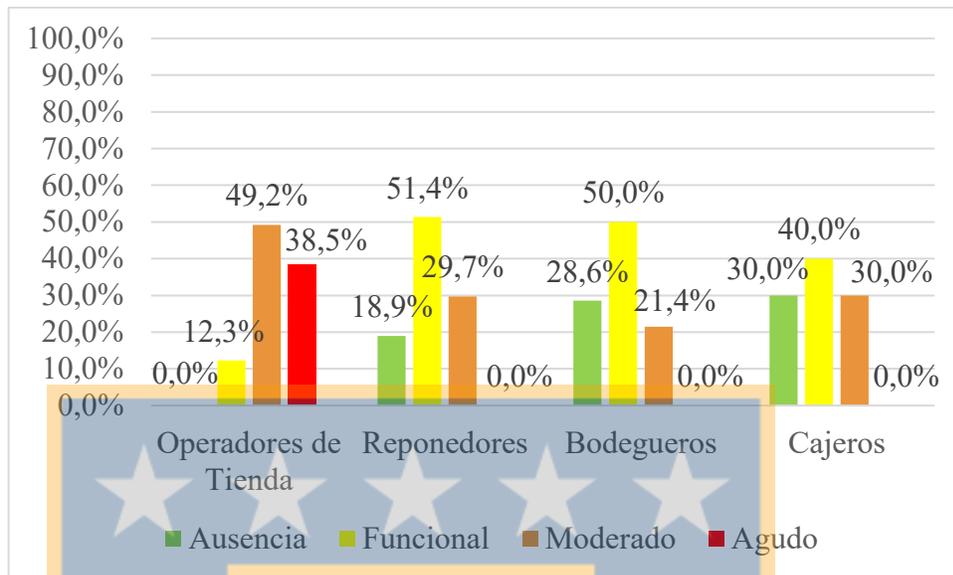


Figura 6. Distribución del Nivel de estrés por cargos.

Respecto a la distribución de estrés percibido según la jornada laboral, se observó que el 23,2% de los trabajadores de jornada completa tienen un nivel de estrés alto y un 40,2% un nivel medio alto. En cambio, el 31,8% de los trabajadores de jornada part-time tienen un nivel de estrés bajo, y solo un 13,6% tienen un nivel alto (Fig. 7), lo que significa que la diferencia de horas que hay entre jornadas, podría ser un factor desencadenante de estrés.

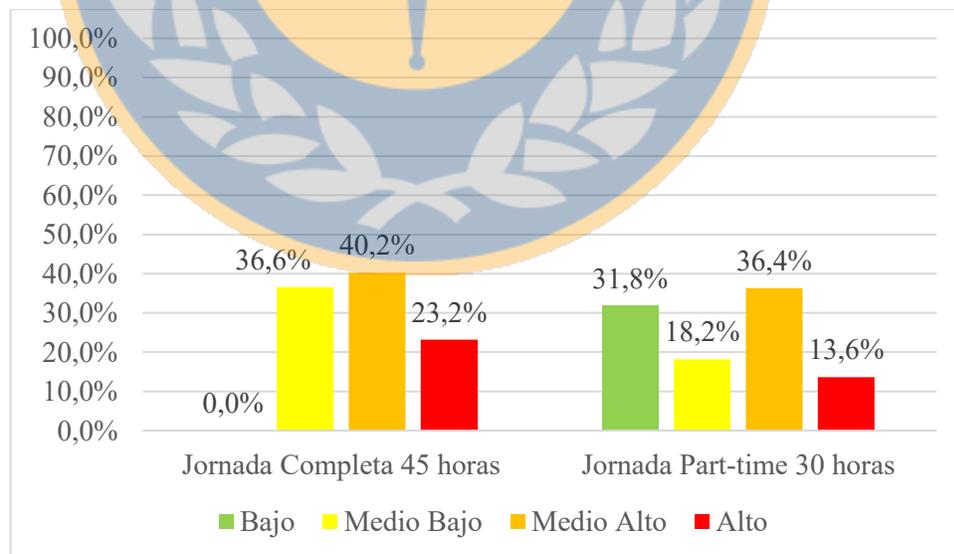


Figura 7. Estrés percibido según la jornada de trabajo.

4.6 Nivel de estrés psicosomático

El 27,8% del total de trabajadores se encuentran en un nivel alto de estrés psicosomático, mientras que un 37,3% se encuentra en un nivel medio alto (Fig. 8), lo que significa que los trabajadores presentan una alta tendencia a desarrollar síntomas físicos y/o mentales, derivados de los diversos estresores a los que se deben someter diariamente, y que, de acuerdo con los trabajadores, han generado molestias físicas como dolores musculares en distintas partes del cuerpo. Al respecto, Díez (2017) expresa que, si no se cambian las condiciones de trabajo, el riesgo de sufrir estrés laboral puede ir en aumento entre el personal que trabaja en las tiendas o en contacto con los clientes, porque se pide más implicación laboral, trabajar en equipo y de forma menos jerárquica, lo que puede aumentar el riesgo de adquirir síntomas psicosomáticos.

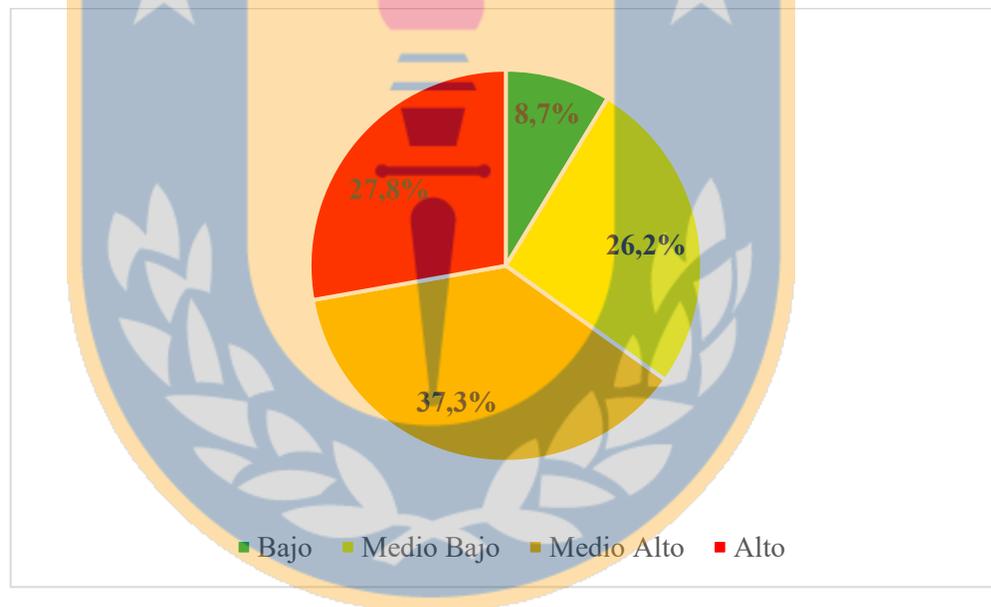


Figura 8. Nivel de estrés psicosomático.

El 90,8% de los operadores de tienda tienen una tendencia a un nivel de estrés alto, lo que podría coincidir con su perfil de cargo, ya que, de acuerdo con sus características de polifuncionalidad, están expuestos a cambios en sus tareas según las demandas que tenga el local, cambios imprevistos de puestos de trabajos y cambio de supervisores, lo que genera incertidumbre en los

trabajadores. Por otro lado, en los cargos de reponedor, bodeguero y cajero, se puede observar que la tendencia es presentar un nivel de estrés nivel medio bajo, teniendo valores similares para dicho nivel (45,9%; 42,9%; 40,0%) (Fig. 9), lo que podría coincidir con sus características de monofuncionalidad (no tienen rotación de puestos de trabajos de manera imprevista). Además, poseen jefes directos, por lo tanto, saben quién los supervisa y a quien acudir en caso de dudas o problemas que tengan durante el turno laboral.

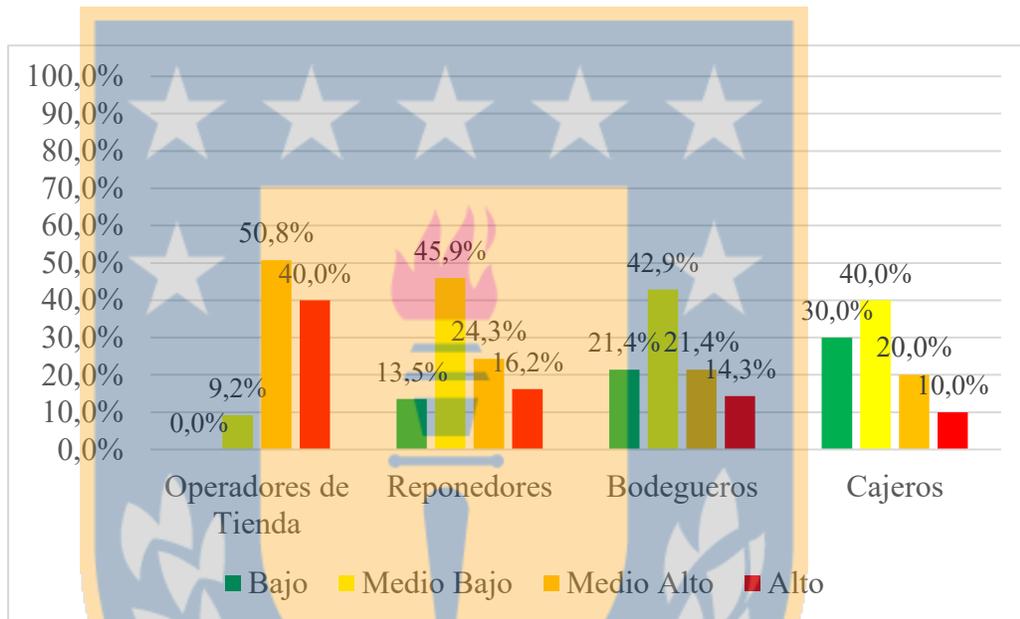


Figura 9. Distribución del nivel de estrés psicossomático por cargos.

De acuerdo con los síntomas psicossomáticos, el 75% de los trabajadores encuestados indicaron que tienen dificultad para *conciliar el sueño* y un 74,4% mencionó que *le cuesta levantarse en las mañanas* (Tabla 8). Los trabajadores indican que tienen sistema de rotación de turnos, lo que podría afectar el sueño de los trabajadores, lo que coincide con lo expresado por Tellez et al. (2015), quienes indican que los trabajadores por turnos se tienen que enfrentar a situaciones para las cuales no están diseñados, ya que se ve afectado su ciclo de sueño por los diversos cambios en su horario de trabajo. Además, el 79,6% de los encuestados señaló *sentir dolores de cuello, hombros o brazos* y la misma

proporción de los colaboradores señaló *tener dolores de espalda o cintura*. De acuerdo con lo señalado por los trabajadores, durante una gran parte de sus turnos tienen que levantar cajas de “pesos considerables”, transportar pallets con mercadería y reponer esa mercadería realizando “malas posturas”, sobreextensión de las extremidades superiores, además de digitar información. Esto coincide con lo expuesto por Buruck et al. (2019) quienes indican que los problemas, como una alta carga de trabajo, poco apoyo social en el lugar de trabajo y sin sentir control sobre las tareas diarias, tendría mayor prevalencia a tener dolor lumbar crónico. Martínez y Alvarado (2017) indican que, en Chile, según la primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras (ENETS 2009 y 2010), el dolor musculoesquelético relacionado con el trabajo es uno de los síntomas más comunes en la población trabajadora, siendo las extremidades superiores e inferiores, y la zona lumbar, las partes más afectadas del cuerpo humano. Finalmente, un 74,8% de los colaboradores indicaron que *fuma o bebe más de lo que debiera*, esto se debe a que en sus tiempos libres les gusta salir y realizar vida social para liberar el estrés.

Tabla 8. Síntomas de estrés más prevalentes.

Síntomas	%
Dificultad para conciliar el sueño	75,0
¿Le cuesta levantarse en las mañanas?	74,4
¿Siente dolor de cuello, hombros o brazos?	79,6
¿Siente dolor de espalda o cintura?	79,6
Fuma o bebe más de lo que debiera	74,8

Respecto de la distribución del estrés psicosomático según la jornada de trabajo, el 25,6% de los trabajadores de jornada completa presenta un nivel alto y un 40,2% un nivel medio alto de estrés. De igual forma los de jornada part-time tienen un 25,0% de nivel alto y un 40,9% medio alto de estrés (Fig. 10). En

general, los valores son muy similares entre ambos, lo que significa que la jornada de trabajo no es un factor desencadenante de estrés psicosomático.

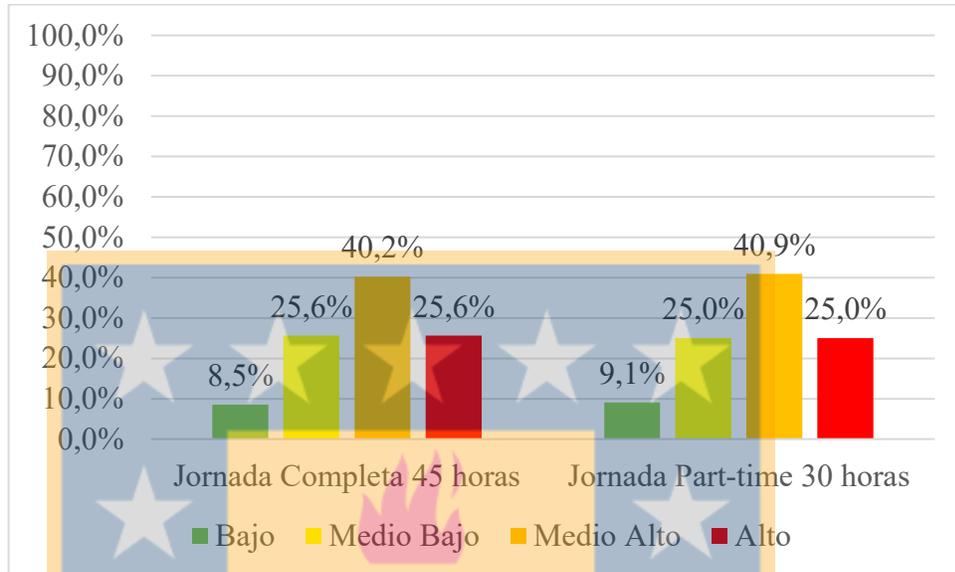


Figura 10. Distribución del estrés psicosomático según jornada de trabajo.

4.7 Relación entre estrés percibido y estrés psicosomático con las variables sociodemográficas y sociolaborales.

Como resultado del análisis de dependencia entre las variables bajo estudio, se obtuvo que existe asociación estadísticamente significativa entre la antigüedad en el local, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,01$). De igual forma, se obtuvo una relación significativa entre la antigüedad en el cargo, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,02$) (Tabla 9). Díaz et al. (2005) en un estudio sobre un mercado laboral flexible, determinaron que los trabajadores con un largo período en la misma empresa experimentaban sentimientos de vulnerabilidad al imaginarse nuevamente en el mercado laboral, buscando un nuevo empleo, y la amenaza que provoca el temor, derivado de la posibilidad de perder el empleo en un contexto de incertidumbre laboral y de no poder realizar sus aspiraciones de consumo personal y familiar.

También se obtuvo una asociación significativa entre el cargo, estrés percibido ($p = 0,00$) y estrés psicosomático ($p = 0,00$), lo que coincide con lo expuesto por los trabajadores, quienes mencionan que, debido a la reestructuración organizacional, se creó un nuevo cargo de característica (polifuncional) (Operador de tienda), traducándose en un aumento de contrataciones y cambios internos, lo que significó que un 51,6% del total de trabajadores ahora posea actualmente dicho cargo.

Finalmente, se obtuvo una asociación significativa entre la jornada de trabajo y el estrés percibido ($p = 0,00$), lo que se condice con lo expuesto por Golden y Altman (2008), quienes indican que largas jornadas de trabajo tienen un efecto directo con el aumento de los niveles de cansancio y estrés, lo que, en el largo plazo, afectaría la salud física y mental del trabajador, su bienestar y su calidad de vida.

Tabla 9. Relación entre estrés percibido y estrés psicosomático con variables sociodemográfica y sociolaborales.

Variables	Estrés			
	Percibido		Psicosomático	
	χ^2	P	χ^2	P
Edad (años)	29,58	0,20	38,73	0,29
Género	0,23	0,98	3,16	0,37
Estado Civil	14,29	0,11	12,29	0,20
Nivel Educacional	3,23	0,58	9,46	0,24
Antigüedad en el local	48,00	0,00	33,88	0,01
Antigüedad en el cargo	52,99	0,00	32,77	0,02
Cargo	58,18	0,00	43,19	0,00
Tipo de jornada	30,73	0,00	0,90	0,83
Turno laboral	8,12	0,52	10,19	0,34

Nota: Prueba Chi- Cuadrado ($\alpha = 0,05$).

Como resultado del análisis de dependencia, se obtuvo que existe asociación estadísticamente significativa entre la polifuncionalidad, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,00$) (Tabla 10). Esto se condice con lo determinado por Aksin et al. (2007) en su estudio realizado en centros de

llamados de un retail, indicando que el trabajo y el conocimiento de los trabajadores mejora la productividad de la fuerza laboral como conjunto, pero puede generar sobrecarga y estrés en los trabajadores polifuncionales.

Tabla 10. Relación entre polifuncionalidad con las variables de estrés percibido y estrés psicosomático.

Variable	Estrés			
	Percibido		Psicosomático	
	χ^2	P	χ^2	P
Polifuncionalidad	56,26	0,00	40,22	0,00

Nota: Prueba Chi- Cuadrado ($\alpha = 0,05$).

4.8 Medidas de mejora continua

Polifuncionalidad

- Capacitar a la alta dirección sobre conocimientos y herramientas para mejorar el desempeño polifuncional dentro de la organización, con el objetivo de que aprendan la finalidad de un colaborador polifuncional y conozcan, los derechos y deberes de los trabajadores.
- Realizar reuniones entre los colaboradores de las secciones de trabajo, una vez a la semana para aumentar la comunicación y compartir información relevante que pueda ayudar a mejorar las condiciones de trabajo.
- Sensibilizar a los colaboradores a través de charlas y talleres para fomentar el compañerismo.
- Capacitar y educar a los colaboradores sobre el protocolo de manejo manual de cargas para realizar una gestión preventiva sobre el manejo y manipulación manual de cargas en los puestos de trabajo.
- Capacitar, retroalimentar y educar a los trabajadores sobre riesgos psicosociales en el trabajo, a través de organismos técnicos de capacitación o comité paritario de higiene y seguridad de los locales, realizando estas

capacitaciones al menos dos veces al año e implementando los protocolos según corresponda.

- Realizar retroalimentación y reconocimientos a los trabajadores, de manera que sientan el apoyo de gerencia y así aumentar el compromiso, a través de diplomas, cartas de reconocimiento laboral y actividades recreativas.
- Implementar intervenciones de grupo a los trabajadores, con la finalidad de mejorar la información y formación de los riesgos laborales y cómo prevenirlos, preparando reuniones de toma de decisiones en grupos, con el objetivo de identificar los factores de riesgo en la empresa, sensibilizando y motivando a los trabajadores.
- Realizar actividades para la divulgación de información con motivo de mejora en la organización, donde puedan dar a conocer sus inquietudes y dudas, sin miedo a represalias.

Estrés laboral

- Realizar evaluaciones de riesgos que incluya factores de riesgo psicosociales, con el fin de disponer de datos del nivel de riesgo de estrés asociado a las secciones de los supermercados, mediante test validados en Chile.
- Efectuar capacitaciones sobre clima organizacional a la alta dirección (Gerentes, subgerentes) y jefes de sección, con el fin de crear compromisos de mejora y así minimizar los efectos negativos de la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- Capacitar a los trabajadores sobre el estrés laboral y maneras de prevenirlo, a través del organismo administrador, en conjunto con el prevencionista de riesgos o un organismo técnico de capacitación, para así sensibilizar sobre la importancia de la salud mental.
- Generar pausas activas con ejercicios compensatorios para los colaboradores, al menos una vez al día.

- Sensibilizar a los colaboradores sobre el daño que provoca el tabaco y el alcohol. A través de videos, folletos y talleres que indiquen lo dañino que es el consumo de estas sustancias.
- Incentivar la actividad física de los trabajadores a través de folletos que indiquen los beneficios del entrenamiento, para que de esta forma comiencen a ejercitarse 2 a 3 veces por semana.
- Realizar actividades extralaborales o de recreación al aire libre, dentro de la jornada laboral, a través de torneos deportivos, días de campo, celebraciones y fechas especiales.



V. Conclusiones

- Referente a las variables sociodemográficas y sociolaborales, se determinó que la mayoría de los trabajadores tenía entre 18 a 27 años y pertenecían al género femenino. Además, casi la mitad de los encuestados lleva de 6 meses a 3 años de antigüedad en la empresa y la mayoría, 6 meses a 2 años en el cargo actual. Asimismo, el 51,6% corresponde a trabajadores polifuncionales.
- El 95,4% de los trabajadores polifuncionales poseen las características, en el desarrollo de su labor, que lo clasifican como de “desempeño polifuncional”, y solo el 14,8% de los monofuncionales considera presentar dichas características.
- Respecto de las dimensiones laborales, el 69,2% de los trabajadores polifuncionales presentó un nivel alto de carga laboral, mientras que un 85,2% de los monofuncionales presentó un nivel moderado. El 58,3% de los trabajadores polifuncionales indicaron tener un nivel bajo de satisfacción, al igual que el 68,9% de los monofuncionales. El 61,5% de los trabajadores polifuncionales indicaron tener un nivel alto de apoyo laboral, por el contrario, un 63,9% de los trabajadores monofuncionales indicaron tener un nivel bajo de apoyo.
- El 38,9% del total de trabajadores presentó estrés percibido moderado, mientras que un 19,8% se encontró en nivel agudo. El 38,5% de los operadores de tienda (polifuncionales) presentan un nivel agudo de estrés, siendo los únicos trabajadores que presentaron esta condición.
- El 23,2% de los trabajadores de jornada completa tienen un nivel de estrés percibido alto y el 31,8% de los de jornada part-time tienen un nivel de estrés percibido bajo.
- El 27,8% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto de estrés psicosomático, mientras que un 37,3% se encuentra en un nivel medio alto. De acuerdo con el cargo, el 90,8% de los operadores de tienda tienen una tendencia a presentar niveles altos de estrés. Mientras que los

monofuncionales presentan valores muy similares en niveles de estrés funcional y moderado

- El 25,6% de los trabajadores de jornada completa presenta un nivel alto y un 40,2% un nivel medio alto de estrés psicosomático. De igual forma los de jornada part-time tienen un 25,0% de nivel alto y un 40,9% medio alto de estrés psicosomático.
- En general, las diferencias entre los polifuncionales y monofuncionales es que los polifuncionales están más expuestos adquirir algún tipo de estrés debido a las diferentes tareas que deben realizar y a los cambios repentinos del puesto de trabajo.
- Se presentó una asociación estadísticamente significativa entre la antigüedad en el local, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,01$). De igual forma, se obtuvo que existe asociación significativa entre la antigüedad en el cargo, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,02$). Asimismo, se obtuvo que existe asociación significativa entre el cargo, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,00$). Finalmente se obtuvo que también existe asociación significativa entre la jornada de trabajo y el estrés percibido ($p = 0,00$).
- Se manifestó una asociación estadísticamente significativa entre la polifuncionalidad, el estrés percibido ($p = 0,00$) y el estrés psicosomático ($p = 0,00$).
- Se propusieron medidas de mejora continua para optimizar las condiciones de los trabajadores polifuncionales y monofuncionales, de modo de propender a una disminución del estrés laboral y los síntomas psicosomáticos en los trabajadores de supermercado de la ciudad de Los Ángeles.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abramo, L., Montero, C., y Reinecke, G. (1997), “Cambio tecnológico, encadenamientos productivos y calificaciones del trabajo en Chile: un balance, en M. Novick y M.A. Gallart (Comp.), Competitividad, redes productivas y competencias laborales: ¿Homogeneidad o segmentación?, OIT, Montevideo. <https://campanalm.tripod.com/competencias6.pdf>
2. Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [EU-OSHA]. (2021). <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
3. Asociación Chilena de Seguridad [ACHS]. (2018). https://www.achs.cl/docs/librariesprovider2/empresa/8-factores-psicosociales/4-material-de-evaluaci%C3%B3n/manual-implementaci%C3%B3n-psicosocial-2018.pdf?sfvrsn=290c987b_2
4. Aksin, O.Z., Karaesmen, F. y Ormeci, E.L. (2007). A review of workforce cross-training in call centers from an operations management perspective. In *Workforce Cross Training Handbook*, D. Nembhard (ed.), CRC Press, Boca Raton, FL, 211-239. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=a7a13f44313622845f4ff588e7d7235eb386c592>
5. Buruck, G., Dörfel, D., Ochsmann, E., G., Tomaschek, A. y Wendsche (2019). Psychosocial areas of worklife and chronic low back pain: a systematic review and meta-analysis. *BMC Musculoskelet Disord.* Psychosocial areas of worklife and chronic low back pain: a systematic review and meta-analysis | BMC Musculoskeletal Disorders | Full Text (biomedcentral.com)
6. Calderón, A. (2006). “The expansion model of the major Chilean retail chains”, en *Cepal Review*, 90: 149-168 <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/11187>
7. Cohen, S., Kamarck, T. y Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24: 385-396.

<https://pdfs.semanticscholar.org/bed9/2e978f5bca851a79b16d8499b8ca21eeb3d6.pdf>

8. Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
9. Díaz, X., Godoy, L. y Stecher, A. (2005). Significados del trabajo, identidad y ciudadanía La experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2016/09/Stecher.-Significados-del-trabajo.-Identidad-y-ciudadania.-Stecher-Godoy-Diaz.pdf>
10. Díez, M. (2017). El estrés en el comercio, ¿Cómo afrontan los empleados las campañas de compras más intensas? <https://www.revistainforetail.com/noticiadet/el-estres-en-el-comercio/f9c31b1e05e996ae0d64733cbcd48de4>
11. Cooper, C. (1981). *The stress check*. Englewood cliffs, n. Prentice-Hall (spectrum).
12. Dirección del Trabajo [DT]. (2009). Cuaderno de Investigación N°36 - HOLDING Y TIENDAS: La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-96706_recurso_1.pdf
13. Dirección del Trabajo [DT]. (2009). ENCLA 2008: Informe de Resultados Sexta Encuesta Laboral, Dirección del Trabajo, Santiago de Chile. https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articles-95958_archivo_fuente.pdf
14. Dirección del Trabajo [DT]. (2021). <https://www.dt.gob.cl/portal/1628/w3-propertyvalue-23565.html>
15. Domínguez, E., Ullívarri, M. y Zabaleta, (2011). Reduction of working hours as a policy of work sharing in the face of an economic crisis. *Applied Economics Letters*, Taylor & Francis Journals, 18(7): 683-686.
16. Easton, F. (2011). Cross-training performance in flexible labor scheduling environments. *IIE Transactions*, 43(8): 589-603. https://econpapers.repec.org/article/tafapec/v_3a18_3ay_3a2011_3ai_3a7_3ap_3a683-686.htm

17. Echeverría, M. y López, D. (2004). Cuaderno de Investigación N° 22: Flexibilidad laboral en Chile. Las personas y las empresas, Dirección del Trabajo, Santiago de Chile. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-74726.html>
18. Gálvez, T., Henríquez, H. y Morales, G. (2009). Holding y tiendas: la trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo. Cuaderno de Investigación N° 36. Santiago: Dirección del Trabajo. <https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-article-96706.html>
19. García, C. (2006). Estrés laboral en personal de la unidad de emergencia gineco-obstetrica. hospital clínico regional valdivia. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fmg216e/doc/fmg216e.pdf>
20. Glazer, S., y Liu, C. (2017). Work, Stress, Coping, and Stress Management. Oxford University <https://oxfordre.com/psychology/display/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30;jsessionid=8C449A62DD89F9F413323842B96B5F3D>
21. Golden, Lonnie, y Morris, Altman. (2008). “Why do people overwork? Over-supply of hours of labor, labor markets forces and adaptive preferences”, en R. Burke y G. Cooper, eds., Effects of work hours and work addiction: Strategies for dealing with them, Amsterdam, Elsevier. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1081245
22. Huihua, Sofia. y Llanos, Gonzalo. (2020). Riesgos psicosociales en trabajadores de una cadena de tiendas del rubro retail. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4029>
23. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST]. (2022). <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral/que-es-estres-laboral>
24. Jefferson, R. (2018). Intrinsic and Extrinsic Job Motivators Predicting Likelihood of Employee Intent to Leave. Minneapolis: Walden University.

<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7005&context=dissertations>

25. Mac-Vicar, M., Ferrer, J., Muñoz, J. y Henao, C. (2017). Real-time recovering strategies on personnel scheduling in the retail industry. https://www.academia.edu/45007910/Real_time_recovering_strategies_on_personnel_scheduling_in_the_retail_industry
26. Márquez, M. (2021). Percepciones de trabajadoras y trabajadores del Centro de Salud Familiar Ignacio Domeyko frente al estrés laboral. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/182671/Tesis_Alejandra_Marquez_Part1.pdf?sequence=1
27. Martínez, M., & Alvarado, R. (2017). Validación del Cuestionario Nórdico de síntomas musculoesqueléticos para la población trabajadora chilena, adicionando una escala de dolor. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/16889>
28. Meyer, A., Ramírez, L. y Pérez, C. (2013). Percepción de estrés en estudiantes chilenos de Medicina y Enfermería. Trabajo Original. Revista de Educación en Ciencias de la Salud. Facultad de Medicina. Universidad de Concepción. 10(2): 79-85. <http://www2.udec.cl/ofem/recs/antiores/vol1022013/artinv10213a.pdf>
29. Ministerio de Salud [MINSAL]. (2011). Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo, Salud y Calidad de Vida de los Trabajadores y Trabajadoras (ENETS 2009 y 2010). https://www.dt.gob.cl/portal/1629/articulos-99630_recurso_1.pdf
30. Ministerio del Trabajo y Previsión Social [MINTRAB]. (2005). <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=247787>
31. Moral de la Rubia, J. y Cázares de León, F. (2014). Validación de la escala de estrés percibido (pss-14) en la población de dentistas colegiados de Monterrey. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, Nuevo León, México. https://www.researchgate.net/profile/francisco_cazares/publication/3252294

- 62_validacion_de_la_escalade_estres_percibido_pss14_en_la_poblacion_de_dentistas_colegiados_de_monterrey/links/5aff33410f7e9be94bd7ceb9/validacion-de-la-escala-de-estres-percibido-pss-14-en-la-poblacion-de-dentistas-colegiados-de-monterrey.pdf
32. Moral, J., González, M. & Landero, R. (2011). Estrés percibido, Ira y Burnout en amas de casa mexicanas. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 2(2): 123-143.
33. Muñoz, M. (2018). Neurosis del trabajador: Efectos. <https://www.kimelncapacitaciones.cl/2018/12/18/neurosis-del-trabajador-efectos/>
34. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2013). La prevención de las enfermedades profesionales. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_209555.pdf
35. Pedrero, E., Ruiz, J., Lozoya, P., Rojo G., Llanero, M. & Puerta, C. (2015). La “escala de estrés percibido”: estudio psicométrico sin restricciones en población no clínica y adictos a sustancias en tratamiento. https://www.logicortex.com/wp-content/uploads/arti%cc%81culo_44_eepadictos_behavioralpsychology_2015.pdf
36. Peralta, M. (2018). Ventajas y desventajas de la polifuncionalidad laboral en un emprendimiento. <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/quiero-mejorar-mi-negocio/ventajas-y-desventajas-de-la-polifuncionalidad-laboral-en-un#:~:text=La%20polifuncionalidad%20o%20multifuncionalidad%20es,vez%20enfocado%20al%20mundo%20laboral.>
37. Reinecke, G. (2006). “Is Globalization Good for Workers? Definitions and Evidence from Latin America”, en *International Labor and Working-Class History* 70: 11–34.

38. Soto, A. (Edit.) (2008). Flexibilidad laboral y subjetividades. LOM, Santiago de Chile. <https://es.scribd.com/document/267711616/Soto-Alvaro-Flexibilidad-Laboral-y-Subjetividades-2008>
39. Stecher, A. (2012). Perfiles Identitarios de Trabajadores de Grandes Empresas del Retail en Santiago de Chile: Aportes Psicosociales a la Comprensión de las Identidades Laborales. *Psykhe* (Santiago), 21(2): 9-20. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282012000200002&lng=es&tlng=es.
40. Stecher, A., Godoy, L., & Aravena, A. (2020). Sindicalismo y vida cotidiana en el Retail: Experiencias de dirigentes de base en Chile. *Psicoperspectivas*, 19(3): 87-97. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol19-issue3-fulltext-2065>
41. Stecher, A., Godoy, L. & Toro, J. (2010). Condiciones y experiencias de trabajo en la sala de venta de un supermercado: Explorando los procesos de flexibilización laboral en el sector del retail en Chile *Polis* (Santiago), 9(27): 523-550. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682010000300024>
42. Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO] (2022). SUSESO_ Atención de usuarios - ¿Qué es una enfermedad profesional_.pdf
43. Superintendencia de Seguridad Social [SUSESO]. (2022). Informe Anual de Estadísticas sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, 2021. https://www.suseso.cl/607/articles-679914_archivo_01.pdf
44. Tellez, A., Villegas, D., Juárez, D., Segura, L. G., & Fuentes, L. (2015). Trastornos y calidad de sueño en trabajadores industriales de turno rotatorio y turno fijo diurno. *Universitas Psychologica*, 14(2): 695-706. <https://www.redalyc.org/pdf/647/64747729024.pdf>
45. Todaro, R. & Yáñez, S. (2004). El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género, Cem ediciones, Santiago de Chile. https://www.researchgate.net/publication/294883297_EL_TRABAJO_SE_TRANSFORMA_Relaciones_de_produccion_y_relaciones_de_genero

46. Trucco, M. (1998). Promoción de la salud mental en el ámbito laboral. Organización Panamericana de la Salud. Programa de Salud Mental y Estilos de Vida Saludables. Revista científica. Washington D.C. United States.
47. Walmart Chile. (2020). Reporte de Sostenibilidad. https://www.walmartchile.cl/wp-content/uploads/2022/02/REPORTE_2020.pdf



VII. APÉNDICES

Apéndice 1. Consentimiento Informado.

El propósito de este consentimiento es explicarle de manera breve en qué consiste la investigación a desarrollar.

La presente investigación, la cual lleva por nombre “**Polifuncionalidad y su relación con el estrés laboral en trabajadores de una cadena de supermercados de la ciudad de Los Ángeles**”. Es conducida por **Javier Morales Montanares**, alumno regular de último año de la carrera Ingeniería

en Prevención de Riesgos de la Universidad de Concepción, Campus Los Ángeles. Para cumplir con el objetivo de evaluar los factores desencadenantes del estrés, es necesario conocer la situación laboral de los/as trabajadores/as, desde el punto de vista de la polifuncionalidad y monofuncionalidad, para lo cual se ha dejado a disposición, una encuesta en el link detallado más adelante.

La participación en este estudio es completamente voluntaria y la información que se recoja será **confidencial** y no se utilizará para ningún otro propósito que esté fuera de esta investigación. La evaluación tomará pocos minutos para completarla y sus respuestas al cuestionario serán totalmente **anónimas**.

Link

encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf7x8u8tcsQc0IKK4EccAUa--pQ8tC_AV-QTQ8dYidB-y-BWQ/viewform?usp=sf_lin

Agradeciendo desde ya su participación, se despide cordialmente Alumno tesista Ingeniería en Prevención de Riesgos: Javier Morales Montanares (Jamorales2016@udec.cl)

Apéndice 2. Cuestionario Sociodemográfico.

Instrucciones: Marque solo con una “X” la opción correspondiente.

1- Edad (Años)

2- Estado Civil

Edad (años)	
18-22	
23-27	
28-32	
33-37	
38-42	
43-47	
48-52	
53-57	
58-62	
63 o más	

Soltero o soltera.	
Casado o casada.	
Viudo o viuda.	
Divorciado o divorciada.	
Conviviente civil.	

3- Género

Hombre:		Mujer:		Otro:	
---------	--	--------	--	-------	--

4- Nivel educacional

Básica		Media		Superior	
--------	--	-------	--	----------	--

Apéndice 3. Cuestionario Sociolaboral.

Instrucciones: Marque solo con una “X” la opción correspondiente.

1-

Antigüedad en el local	
De 6 meses a 1 año	
Más de 1 a 3 años	
Más de 3 a 5 años	
Más de 5 a 7 años	
Más de 7 a 9 años	
Más de 9 a 11 años	
Mayor a 11 años	

2-

Antigüedad en el cargo actual	
De 6 meses a 1 año	
Más de 1 a 2 años	
Más de 2 a 3 años	
Más de 3 a 4 años	
Más de 5 a 6 años	
Más de 6 a 7 años	
7 o más años	

3-

Cargo que desempeña actualmente	
Operador de Tienda	
Bodeguero	
Reponedor	
Cajero	

4-

¿Qué tipo de horario laboral tiene?	45 hrs	30 hrs	18 hrs	
¿Por cuántas secciones pasó este último mes?	1	2 o 3	4 o más	
¿Qué jornada laboral tiene?	Mañana	Tarde	Noche	Intermedio (Mañana/ Tarde)



Apéndice 4. Cuestionarios de Polifuncionalidad.

Instrucciones: Para responder la encuesta, basta con marcar una sola “X” a la respuesta que mejor se adecúe a su realidad personal.

	Sí	No
1. ¿Considera que deberían contratar más apoyo en su sección de trabajo?		
2. ¿A usted lo ubican en distintos puestos de trabajo, según las demandas del local?		
3. ¿Le gustaría que lo dejaran solamente en una sección de forma permanente?		
4. ¿Se siente a gusto en su trabajo?		
5. ¿A usted le alcanza el tiempo para descansar, ir al baño o simplemente ir a tomar agua?		

	Bajo	Medio Bajo	Medio Alto	Alto
Carga Laboral				
1. ¿Qué nivel de ritmo posee su trabajo?	1	2	3	4
2. ¿Cuál es el nivel de responsabilidad que tiene un trabajador polifuncional?	1	2	3	4
6. ¿Cuál es el nivel de carga laboral que posee al realizar su actividad?	1	2	3	4
Satisfacción Laboral				
3. ¿Está usted satisfecho por el tipo de trabajo que realiza?	1	2	3	4
4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de su remuneración mensual de acuerdo con toda la actividad que realiza?	1	2	3	4

5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción por su tiempo de colación al día?	1	2	3	4
Apoyo Laboral				
4. ¿Sus compañeros de trabajo lo ayudan cuando tiene muchas cosas por hacer?	1	2	3	4
5. ¿Sus jefes directos lo ayudan para poder efectuar su trabajo de manera eficiente?	1	2	3	4



Apéndice 5. Entrevista

1. ¿Pasa por más de una sección al día?
2. ¿Lo cambian de sección de forma arbitraria?
3. ¿Depende de más de una jefatura?
4. ¿Cubre turnos por ausencia de trabajadores?
5. ¿Realiza horas extras sin previo aviso?
6. ¿Debe estar listo y dispuesto para reemplazar cualquier trabajador?
7. ¿Le cambian la hora de entrada sin mutuo acuerdo de ambas partes?
8. ¿Tiene falencias de conocimientos específicos de cada sección (Tecnología, precios, productos)?
9. ¿Realiza más de una tarea simultáneamente (ejemplo ingresar datos mientras atiende un cliente)?

Apéndice 6. Resultados de entrevistas

La mayoría de los trabajadores indicaron que esta nueva modalidad que aplicó la empresa en los locales trajo mucha incertidumbre, debido a que no sabían si los iban a despedir, cambiar de puestos de trabajo, si aumentarían el sueldo y si respetarían los acuerdos sindicales que había.

“Yo me acuerdo de cuando me contaron que se implementaría la polifuncionalidad a través del cargo operador de tienda, no sabía que sucedería conmigo porque dijeron que todos teníamos que pasar al cargo operador de

tienda y yo pensé que eso significaría trabajar más y por la misma plata, yo en ese momento era reponedor”.

Por otra parte, también indicaron que esta modalidad al principio no estaba muy bien implementada, debido a que tenía muchas lagunas que ni los mismos supervisores sabían, ya que, en ocasiones, al acercarse para resolver dudas con respecto a las tareas que tenían que hacer durante el día, los jefes no sabían que responder, ya que sabían que no podían dar una respuesta definitiva.

“yo me acuerdo de un día que estaba reponiendo unos aceites y llegó un supervisor y me dijo que me fuera a cajas y yo le dije que estaba ocupado en este momento, y me dijo que dejara de hacer eso y que después continuara, ya que como era operador de tienda, me correspondía realizar esa labor”.

También indicaban que la polifuncionalidad la usaban sin planificación, ya que los trabajadores tenían que estar preparados y dispuestos para cubrir cualquier puesto de trabajo en el momento que fuese necesario, principalmente en la sección de cajas, que en momentos de mayor afluencia de público el supermercado se llenaba y se creaban filas, por lo tanto, los jefes sacaban a los operadores de tienda de cualquier sección en la que estuvieran y los derivaban a la sección de cajas para cubrir esas cajas que no estaban disponibles.

“Yo una vez estaba reponiendo unos queques en la sección de panadería, era mucha la pega que había ese día y estaba en el turno de tarde, pero de un momento a otro llegó mi jefe y me dijo que tenía que irme a caja porque faltaba gente allá y yo le dije que estaba reponiendo unos queques y que incluso me faltaba ponerle el precio todavía y me dijo que no importaba, que fuera a caja, ya que eso era más importante porque se formaban filas”.

Por otro lado, indicaron que no sabían bien en ocasiones quien era su jefe o supervisor directo, ya que cuando se presentaban al turno tenían un jefe quien les indicaba las tareas que debía realizar, pero al momento de estar haciendo esas cosas llegaba otro jefe y les indicaba otra cosa, sin considerar que cuando

llegaban los subgerentes los podían mandar hacer cualquier labor, ya que ellos tenían más cargo.

“Recuerdo una vez que mi jefe me dijo que tenía que reponer unos fideos que había en un pallet, yo empecé hacer eso e iba super bien, cuando de pronto aparece otro jefe y me dice que tengo que mover unos pallets que hay en otro pasillo ya que están estorbando y yo le dije que no me correspondía hacer eso y me dijo aquí se tiene que hacer de todo así que rapidito nomas que aquí mando yo”.

Sin embargo, esta nueva modalidad también implica el hacer horas extras sin previo aviso y sin mutuo acuerdo de ambas partes, debido a que los jefes dicen que eso no se puede planificar con anticipación ya que no se sabe exactamente cuando hay o no mayor carga o ritmo de trabajo, también indicaron que cuando uno no hacía las horas extras los jefes tenían represalias contra ellos, diciéndoles que no tendrían permisos o coordinación de días libres.

“Una vez estaba en pick up que es la sección de compras on-line que tiene el supermercado en el cuales la gente realiza su pedido y uno tiene que hacer las compras, la cosa es que ese día yo salía a las 14:00 pm y cuando eran las 13:45 pm, llegó mi jefe y me dijo que me tenía que quedar hacer 2 horas más porque había mucho trabajo y tenía que quedarme apoyando, yo en ese momento no me podía quedar y se lo expresé y me dijo que si no me quedaba, no me daría permiso para para la hora a médico que tenía”.

Al interpretar esta reorganización empresarial que hubo, creando esta nueva modalidad y desarrollando un desempeño polifuncionalidad, ha traído demasiada incertidumbre en los trabajadores, cambios repentinos en la forma de trabajo, mayor carga laboral para los trabajadores, desarrollo de varias actividades simultaneas, lo que lleva tanto a cansancio físico y mental, lo que podrían ser factores desencadenantes de estrés laboral.

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Escala de Estrés Percibido - Perceived Stress Scale (PSS)

Instrucciones: Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	0	1	2	3	4
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	0	1	2	3	4
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	0	1	2	3	4
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con	0	1	2	3	4

éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?					
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	0	1	2	3	4
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	0	1	2	3	4
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	0	1	2	3	4
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia	0	1	2	3	4

ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?					
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	0	1	2	3	4
10. En el último mes, ¿con que frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	0	1	2	3	4
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	0	1	2	3	4
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las	0	1	2	3	4

cosas que le quedan por hacer?					
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	0	1	2	3	4
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	0	1	2	3	4



Anexo 2. Cuestionario de Estrés psicosomático. Cuestionario de síntomas psicosomáticos de Estrés de Cooper (SPSC)

Instrucciones: La siguiente lista de afirmación se refiere a su trabajo. Marque con una X columna que mejor describa su situación en el último mes.

En el último mes ha sentido...	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2. Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)	1	2	3	4
3. Dolores de cabeza	1	2	3	4
4. Pérdida del apetito	1	2	3	4
5. Aumento del apetito	1	2	3	4
6. ¿Se cansa fácilmente?	1	2	3	4
7. ¿Presenta molestias estomacales o digestivas	1	2	3	4
8. ¿Le cuesta levantarse en las mañanas?	1	2	3	4
9. ¿Presenta menor capacidad de trabajo?	1	2	3	4
10. ¿Siente que se ahoga o que le falta el aire?	1	2	3	4
11. ¿Siente dolor de cuello, hombros o brazos?	1	2	3	4
12. ¿Siente dolor de espalda o cintura?	1	2	3	4

13. Se siente muy sensible o con deseos de llorar	1	2	3	4
14. Presenta palpitaciones o que el corazón late muy rápido	1	2	3	4
15. ¿Siente mareos o sensación de fatiga?	1	2	3	4
16. ¿Sufre pesadillas?	1	2	3	4
17. Siente que tiembla (las manos, los párpados)	1	2	3	4
18. Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente	1	2	3	4
19. ¿Siente dolor u opresión en el pecho?	1	2	3	4
20. ¿Se siente impaciente o irritable?	1	2	3	4
21. ¿Desea que le dejen solo, tranquilo?	1	2	3	4
22. Fuma o bebe más de lo que debiera	1	2	3	4