

**Artículo Científico. Estrés Laboral:
Salud de las personas con puesto de
cajeros de supermercado.**

*Universidad Latinoamericana de Ciencia
y Tecnología*

*María Laura Feoli Delgado
abril,2021*

Problemática

Según la Organización Mundial de la Salud, existen 264 millones de personas que padecen de depresión y ansiedad, costándole a la economía mundial aproximadamente 1 billón de dólares anuales por pérdidas de productividad en las empresas (OMS,2019). Las demandas y exigencias en el mercado laboral van en aumento esto debido a los aumentos en producciones, jornadas de trabajo largas, horarios rotativos, pocas horas de descanso, los medios de comunicación, poco recurso humano e incremento en las tecnologías los cuales desencadenan la presencia del estrés laboral y, por consiguiente, afectaciones en la salud de las personas y de las organizaciones.

Es por eso, que el presente documento tiene la finalidad de conocer el ámbito laboral que viven las personas trabajadoras de un supermercado de consumo masivo, (adelante llamado) “Todo en uno S. A” ubicado en Heredia, a través del criterio propio de sus trabajadores del puesto de cajeros, con el fin de establecer recomendaciones y soluciones a la problemática existente de estrés laboral. El artículo de investigación en el supermercado, Todo en uno S.A se lleva a cabo a través de la aplicación de

herramientas cualitativas, durante el periodo del IC,2021.

Objetivos

Objetivo General:

Evaluar el clima organizacional de Todo en uno S.A, Heredia, en base a estrés laboral para el puesto de cajeros, así establecer recomendaciones y soluciones que reduzcan factores de riesgos relacionados al estrés laboral, durante el periodo del IC,2021.

Objetivos Específicos:

- Identificar los principales factores de riesgos relacionados con el estrés laboral que están expuestos los cajeros del supermercado de Todo en uno S.A, Heredia.
- Establecer medidas preventivas o correctivas para fomentar un estilo de vida saludable en el trabajo

Justificación

El estrés laboral impacta de manera negativa la salud de las personas, tanto con problemas mentales como físicos, afectando la productividad en las organizaciones e incluso en la vida personal, el estrés laboral provoca lo antes mencionado debido a que es la reacción que tiene una persona ante la presencia de exigencias que no se acoplan al 100% con sus capacidades del

momento, poniendo a prueba la capacidad para enfrentar la situación (OMS,s.f).

La sobrecarga en las jornadas laborales crea un ambiente de trabajo peligroso, entre las repercusiones que se pueden presentar en la salud de las personas que se someten a una vida laboral de estrés están; problemas Sanguíneos, cardíacos, trastornos músculo esqueléticos, depresión, ansiedad, disminución en productividad, dificultad en solucionar problemas entre otros (INSP, s.f). Mientras que para las organizaciones también se presentan consecuencias, es por eso que el ambiente organizacional debe ser valorado y trabajado, ya que esto va a permitir que se obtengan mejores resultados con su personal y su estado económico.

La sobrecarga física y mental que enfrentan las personas con puestos de cajeros en supermercados es diario, atendiendo a más de 100 clientes diferentes al día en supermercados de consumo masivo. Los colaboradores de estas labores están expuestos a múltiples riesgos ocupacionales, entre movimientos repetitivos, lidiar con personas no siempre alegres y educados, ritmos acelerados y presión debido a la rápida atención que deben tener con el cliente, largas jornadas de trabajo, estar de pie y con una postura específica toda la jornada (diseños de puesto mal diseñados), así como la buena imagen a la hora de atender a los clientes, levantamiento de cargas, entre otros, lo anterior, afectando directamente la salud de las personas.

Por otro lado, si bien es cierto el COVID-19 ha afectado a la mayor parte de negocios, los colaboradores con puestos de cajeros de supermercado son uno de los puestos que más impacto han tenido, elevando la presión, estrés y dolores de cabeza durante la pandemia. Según el testimonio de una cajera de un supermercado de España, Ana Belén Casado, en los 26 años que lleva trabajando como cajera, nunca había vivido un estrés similar a lo que ha vivido en la actualidad, viviendo con miedo y preocupación durante toda su jornada laboral. Sin lugar a duda, la crisis sanitaria de COVID-19 ha provocado que puestos demandantes e indispensables como los cajeros de supermercado se hayan elevado los riesgos psicosociales aún más (Federación de Servicios de CCOO,2021).

Estado del Arte

A continuación, se presentan diferentes antecedentes relacionados al estrés laboral y puestos de trabajo de cajeros.

Antecedente 1

Identificación: Calderón Moreno Carlos Alberto. Artículo de investigación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.2018.

Título: “Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con énfasis en gestión del conocimiento para el supermercado La Economía S.A.S”.

Introducción: En esta investigación lo que se presenta es la forma en la que se pueden reducir los factores de riesgos psicosociales y el nivel de estrés del personal de un supermercado a través de un diagnóstico de las condiciones de estos trabajadores, para así establecer modelos estratégicos y capacitaciones que impacten en un mejoramiento de la organización y sus empleados.

Instrumentos – Metodología: Con base a la investigación encontrada, se establece que el estudio se enfoca en un estudio bibliográfico basado en una metodología cualitativa, enfocada en la observación y descripción del puesto del trabajo evaluado (cajeros), a través del uso de una entrevista.

Presentación de resultados: Posterior a la aplicación de los instrumentos, se logra evidenciar que la empresa en la cual se aplica el estudio, llamada “La Economía S.A.S” no se maneja de forma adecuada el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, ya que la mayor parte de los colaboradores un 71% de ellos no ha recibido capacitaciones para su puesto de trabajo, por otro lado, indica que el 77% de los entrevistados se siente presionados tanto así que no se sienten a gusto y podrían cambiar de trabajo en cuanto tengan la oportunidad. Se evidencia la mala organización y clima laboral que viven estos empleados.

Conclusiones: De la información obtenida en el estudio de investigación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia en Colombia, se identificó que existen falencias en el desarrollo y

aplicación del sistema de gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo de los colaboradores con el puesto de cajeros, es por eso, que el estudio propone un manejo adecuado de un sistema de gestión integral en temas de salud y seguridad en el trabajo, enfocado en reducir problemas físicos y mentales.

Antecedente 2

Identificación: Arias Galicia Fernando, González Zermeño Martha. Artículo investigación de la Universidad autónoma del Estado de Morelos, México. s.f.

Título: “Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo con su tipo de contrato”.

Introducción: En esta investigación se trata el tema de identificar la causa del burnout en el puesto de profesores de acuerdo a su tipo de contrato, debido a que en la organización hay mucha rotación de personal, existe baja productividad y ausentismo por parte de la institución. En la investigación se encarga de identificar si existe o no relación entre el nivel de estrés y agotamiento de los profesionales dependiendo del tipo de contrato, de tiempo completo o medio tiempo.

Instrumentos – Metodología: Con base a la investigación encontrada, se establece que el estudio se enfoca en un estudio bibliográfico basado en una metodología cualitativa, enfocada en la observación y descripción del puesto del trabajo evaluado (profesores con contratos diferentes), a través del estudio de

inventarios del personal docente, así como la aplicación de información a través de cuestionarios que fueron enviados a diferentes instituciones.

Presentación de resultados: Posterior a la aplicación de los instrumentos, se logra evidenciar que si existe relación del nivel de estrés y agotamiento en cuanto al tipo de contrato que tienen los profesionales, donde se reportan principalmente desgastes emocionales en profesionales con contratos de trabajo de tiempo completo.

Conclusiones: De la información obtenida en el estudio de investigación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, se identificó que existen niveles de estrés importantes en profesores de contrato de tiempo completo, debido a la sobrecarga de trabajo, para lidiar con el problema, se pretende establecer la conciencia sobre la importancia de la salud con el fin de disminuir los niveles de estrés para así elevar la calidad de vida de los profesores de tiempo completo.

Antecedente 3

Identificación: Luna Maldonado Sandra. Tesis de grado. Universidad Mayor de San Andrés. Bolivia, 2017.

Título: “Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el alto de bando solidario S.A”.

Introducción: En esta investigación se trata el tema de establecer la relación entre el estrés laboral y la autoestima de

personas con puestos de cajeros, ya que estos están sometidos a largas horas de trabajo, tareas con tensión excesiva. Para lograrlo se van a identificar las variables sociodemográficas de los colaboradores, el nivel de autoestima y la prevalencia de estrés.

Instrumentos – Metodología: Con base a la investigación encontrada, se establece que el estudio se enfoca en un estudio de tipo descriptivo a través de la aplicación de indicadores psicométricos de diferentes pruebas a los cajeros con el fin de identificar el comportamiento de ellos del estrés en relación con la autoestima. Siendo aplicado a un total de 130 personas.

Presentación de resultados: Posterior a la aplicación de los instrumentos, se logra evidenciar que el 29% de los entrevistados tiene una autoestima elevado, aspecto positivo, mientras que el 51% siendo el dato mayor, tienen una autoestima media, es una respuesta que puede cambiar negativamente en cualquier momento, adicional, se logra identificar que un 52% presenta agotamiento emocional debido a sus actividades laborales, los horarios extensos y el entorno o clima laboral que viven.

Conclusiones: De la información obtenida en el estudio de investigación de la Universidad Mayor de San Andrés, se logra evidenciar que existe niveles de estrés en el puesto de cajero, sin embargo, no tiene una relación directa con el nivel de autoestima de los colaboradores, ya que la opinión emocional que tienen las personas sobre sí mismos no es influenciada por un trabajo excesivo. Sin

embargo, a pesar de que presentan estrés laboral de pretenden crear métodos creativos e integradores para intervenir el estrés laboral en la vida personal de los colaboradores a través de capacitaciones para mejorar las relaciones interpersonales.

Metodología

A continuación, se presenta la metodología general que se utiliza para el presente trabajo de investigación.

Método de Investigación

Para la recopilación de datos se aplica el tipo de investigación cualitativa a través de la aplicación de un cuestionario a personas del supermercado Todo en uno S.A con el puesto de cajeros y a través de la observación diaria que este puesto compromete la salud de las personas por el periodo del IC del 2021.

Población y muestra

La población meta de la investigación, son colaboradores del supermercado Todo en uno S.A ubicado en Heredia, Costa Rica. El cual cuenta con 25 empleados en este departamento de cajeros. De los cuales 9 son hombres y 16 son mujeres. Con edades entre 18 y 40 años.

Para la recopilación de información, se escoge una muestra de un total de 12 colaboradores para la aplicación del cuestionario. El supermercado todo en uno

S.A. cuenta con 20 estaciones de cajas para atender sus clientes.

Instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se aplica el método de un cuestionario digital que se envía de manera aleatoria por WhatsApp a personas que forman parte del departamento de cajeros del supermercado Todo en uno S.A, con el fin de conocer la opinión personal que tienen ellos hacia el puesto de cajero en relación con estrés laboral. Adicional, se utiliza el método de la observación y recopilación de información a través de fuentes bibliográficas.

Análisis de resultados

El estudio se realiza en el supermercado Todo en Uno S.A en los colaboradores con puestos de cajeros, aplicando las herramientas cualitativas de observación y entrevistas, a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Observación

- Se nota que existe mucha rotación de personal, constantemente se están contratando personas para este puesto.
- Los colaboradores deben estar de pie toda la jornada laboral (jornada mixta de 8hrs). Lo único que utilizan en su puesto es una alfombra anti fatiga, no se les está permitido por políticas internas tomar asiento.
- Sus tiempos de descanso son ligados de acuerdo a la demanda del

supermercado. Ejemplo; Si es un día festivo y se sabe que el supermercado va a estar lleno, se procura tener al máximo todas las cajas abiertas, esto para reducir el tiempo de espera de los clientes (más aún por temas de la crisis sanitaria). Cuando esto sucede, realizan lo que llaman “adelantos en los almuerzos”. Es decir, los supervisores sacan a la mayor cantidad de colaboradores cajeros a almorzar sin tomar en cuenta la hora. Por ejemplo; se observa que un colaborador ingresa a laborar a las 08:00am y por aplicar la estrategia indicada, lo sacan a su hora de almuerzo a las 11:00am, es decir luego de las 12:00md hasta las 17:00pm que termina su jornada laboral, deberá estar de pie y sin la oportunidad de descansar.

- Se observa la presión de los supervisores del departamento hacia los colaboradores en ir avanzando más rápido en las filas.
- A pesar de que es un puesto con mucha presión, existen lapsos de tiempo (principalmente en horas de aperturas) donde no requieren atender a muchos clientes, ya que normalmente las horas que tienden a llenarse más son en las tardes y en las noches.
- Por temas de la crisis sanitaria, los colaboradores con puesto de cajeros al estar expuestos directamente con gran cantidad de personas diarias, les es obligatorio el uso de equipo de protección personal obligatorio (mascarilla certificada, careta y

guantes) esto ha provocado un disgusto en los colaboradores ya que les incomoda, sin embargo, es parte de las medidas de protección establecidas internamente.

- Se observa que principalmente cuando el supermercado está lleno, se solicita el apoyo de colaboradores a quedarse un poco más de su jornada para salir con la fila de clientes. (Estas horas extras son remuneradas económicamente).
- Se observa que la mayor parte de colaboradores están pasados de peso, lo que representa un factor de riesgo de obesidad y otras enfermedades afines. Provocando que su labor se aún más desgastante.
- Se nota que los colaboradores constantemente deben lidiar con clientes con actitudes groseras y despectivas.

Entrevista

Con el fin de conocer la mayor parte de la población se obtiene que la mayor parte que la mayor parte de los entrevistados fueron mujeres con edades entre los 26 y 36 años. Luego, se tiene un grupo de hombres con edades de 18 a 25 años. Ver Figura 1. Adicional, diez de las personas entrevistadas trabajan con contrato de trabajo de tiempo completo con una jornada de ocho horas diarias, de los cuales la mayoría trabaja en horario mixto, es decir puede ser diurno y nocturno. De acuerdo con las observaciones, el horario

de trabajo se establece cada semana por sus superiores. Ver figura 2.

Algo particular que se logra observar es que se da mucho movimiento de personal en los puestos de cajeros, esto se evidencia en la figura 3, donde las personas de tiempo completo, no llevan en el supermercado más de un año, solamente una persona lleva entre 1 y 5 años. Esto evidencia la poca estabilidad que tienen los puestos de cajeros de supermercado, esto debido a que presentan mucho estrés en el trabajo, tanto así que el 100% de los entrevistados indican que su puesto de cajeros les genera estrés y presión laboral, esto afecta la salud de las personas tanto en sus actividades profesionales como personales. Ver figura 4.

Con el fin de identificar las principales causas de estrés laboral en su puesto de trabajo se les consulta sobre el principal causante, donde se obtiene que la presión laboral es el principal causante del estrés durante la jornada laboral, ya que muchas veces y principalmente ahora por la crisis sanitaria, los supermercados establecen medidas donde los clientes estén el menor tiempo posible dentro de las instalaciones, esto quiere decir que el servicio debe ser lo más rápido posible, provocado presión y estrés en estos colaboradores, por otro lado, el exceso de carga de trabajo que tiene este puesto así como la alta responsabilidad, pues deben enfrentarse a diferentes personas y manejar cifras de dinero. Ver figura 5.

Por otro lado, ocho de las personas entrevistadas consideran que su puesto de trabajo no está diseñado bien, ya que

indican que los colaboradores deben permanecer de pie toda su jornada laboral, con tiempo limitado para hacer sus necesidades básicas como ir al baño, ya que no se puede dejar la caja sola o cerrarla. El espacio del cubículo es reducido y tienen siempre que estar dando una imagen de alegría. Adicional a esto, el COVID-19 ha impactado radicalmente diferentes puestos, y definitivamente el de cajeros no es la excepción, por eso, se les consultó si la crisis sanitaria de COVID-19 aumentó el estrés laboral donde la respuesta que se obtiene es que el 100% de los entrevistados indican desde la llegada de COVID-19 al país su puesto de trabajo se ha visto afectado, aumentando el estrés y la presión, porque ahora no sólo tienen que lidiar con el puesto tal cual, sino se les suma la presión de medidas y protocolos que se deben cumplir ante la crisis sanitaria. Los colaboradores de supermercado son de las personas que más contacto directo tienen con diferentes personas, además de que el supermercado les obliga de acuerdo a los acatamientos que emite el Ministerio de Salud de Costa Rica a colocarse el equipo de protección, equipos incómodos que generan calor.

Finalmente, se consulta acerca de la satisfacción laboral, donde el 100% de los entrevistados en caso de tener la posibilidad de cambiar de puesto lo harían, ya que un puesto de cajeros de supermercado tiene un gran impacto negativo físico y mentalmente, es un puesto de trabajo donde se vive presión laboral, exceso de trabajo y responsabilidad. A pesar de que se evidencia que el puesto de cajeros es

demandante y tiene un impacto negativo en la salud de los colaboradores, el departamento de Salud Ocupacional del supermercado Todo en uno S.A está comprometido, donde más de la mitad de los colaboradores han recibido información y capacitaciones relacionadas, sin embargo, es un departamento que se debe trabajar fuerte.

Resultados

Luego del análisis de resultados de la entrevista de los 12 colaboradores del supermercado Todo en uno, S.A y luego de aplicar el método de observación, se evidencia que, en el puesto de cajeros del supermercado de compra masiva, los colaboradores sufren de estrés, ya que normalmente se sienten con presión, exceso de trabajo y exceso de responsabilidad. Sin embargo, se destaca que la mayor parte de los colaboradores han recibido información de Salud y Seguridad en el trabajo, sin embargo, por políticas internas de la empresa, no siempre se pueden realizar las modificaciones de puesto provocando que personas con puesto de cajeros se sientan con estrés y en caso de tener la oportunidad de cambiar de trabajo lo harían sin pensarlo, esto no sólo provoca inestabilidad física, emocional y mental en las personas, sino que afecta la productividad por ende, la actividad del negocio, así mismo están expuestos a riesgos en su salud como los mencionados en la problemática.

En cuanto a la presencia de Covid-19 y el estrés laboral, se pudo determinar que definitivamente la crisis sanitaria de Covid-19 incrementó el estrés, la angustia y la presión en el puesto de cajeros de supermercado.

Por otra parte, a pesar de que es un puesto que involucra mucha responsabilidad los colaboradores indican sentirse a gusto con el entorno laboral, es decir, por parte de la alta dirección se le da recompensa de sus labores.

Se trata, por tanto, de un puesto de trabajo el cual el departamento de Salud Ocupacional se debe involucrar aún más a través de una mejora continua por medio de un sistema de gestión de Salud y Seguridad enfocado en disminuir el estrés laboral.

Conclusiones

En base al artículo científico, se concluye lo siguiente:

- Los colaboradores con puesto de cajeros están expuestos al factor de riesgo psicosocial de estrés laboral durante su jornada laboral.
- Los colaboradores trabajan en un entorno con exceso de presión, carga laboral y responsabilidad, provocando estrés laboral.
- Se destaca la importancia del involucramiento que debe tener el departamento de salud ocupacional como la alta dirección para mejorar el diseño de puesto.
- Se destaca la importancia de implementar un sistema de gestión

de Salud y Seguridad para el puesto de cajeros de Todo en Uno S.A.

- El estrés laboral impacta directamente la productividad de los colaboradores, afectando directamente la operación del supermercado Todo en uno S.A.
- El Covid-19 ha aumentado el estrés, la presión y la angustia en el puesto de cajeros.

Recomendaciones

A continuación, se presentan diferentes recomendaciones que se pueden implementar en el supermercado Todo en uno S.A, Heredia con el fin de mejorar el puesto de trabajo de los colaboradores de cajeros:

- Implementar un sistema de gestión de Salud y Seguridad en el trabajo con el fin de reducir el estrés laboral de los cajeros, para así prevenir enfermedades y riesgos psicosociales.
- Crear la política de Salud y Seguridad en el trabajo y divulgarla con todos los colaboradores.
- Capacitar constantemente a los colaboradores en temas de Salud y seguridad en el trabajo.
- Establecer pausas activas durante las jornadas laborales, donde las personas puedan distraerse al

menos por 5 min de su puesto.

- Realizar evaluaciones y análisis de riesgos de los puestos, con el fin de diseñarlo y adaptarlo de acuerdo a las necesidades de las personas.
- Involucrar a la alta dirección ante la importancia que tiene el puesto de cajeros para el desarrollo y crecimiento del negocio.
- Evitar el trabajar horas extra, esto evidencia el poco personal que se tiene en el departamento. Se recomienda realizar más contrataciones. Esto ayudará a que las personas trabajen por la jornada de trabajo que fueron contratados.
- Establecer un plan de mejora continua para el puesto.
- Establecer medidas de comunicación, donde las personas se sientan valoradas por su puesto de trabajo a pesar de que sea un puesto que demande tanto desgaste físico y emocional, esto permitirá que los colaboradores permanezcan motivados.
- Establecer espacios con profesionales en la salud donde las personas puedan asistir y recibir atención especializada.

Referencias

- Aragónés,N. (2016). *Estrés en el Trabajo*. Consejo Salud Ocupacional.
https://www.cso.go.cr/temas_de_interes/psicosociales/Estres%20laboral%20un%20reto%20colectivo.pdf
- Calderón,C. (2018). *Modelo Estratégico Integral para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con énfasis en gestión del conocimiento para el supermercado La Economía S.A.S*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia.
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/18602/1/35685381.pdf>
- Federación de Servicios de CCOO. (2021). *Las cajeras tenemos pesadillas y dolores de cabeza por el estrés*. Federación de Servicios CCOO. <https://www.ccoo-servicios.es/html/48387.html>
- Galicia,A. & Zermeño,M. (s.f). *Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo con su tipo de contrato*. Universidad autónoma del Estado de Morelos, México. 172. https://www.researchgate.net/profile/Renata-Santos-37/publication/28322445_La_Importancia_de_la_Clasificacion_Internacional_de_Enfermedades_en_los_Certificados_de_Salud/links/0deec53ad5a8719b50000000/La-Importancia-de-la-Clasificacion-Internacional-de-Enfermedades-en-los-Certificados-de-Salud.pdf#page=74
- Instituto Nacional de Salud Pública. (2020). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*. Gobierno de México. <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Leka,S. (s.f) *La organización del trabajo y el estrés*. Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Maldonado,L. (2017). *Relación del estrés laboral y el nivel de autoestima en cajeros y cajeras de la regional el alto de bando solidario S.A*. Universidad Mayor de San Andrés.
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/11017/LMSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. (s.f). *Salud Mental en el lugar de trabajo*.
Organización Mundial de la Salud.
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

Posada,E.(2011).*La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos*. UniversidadCES.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

Apéndice:

Apéndice 1.

A continuación, se presenta el cuestionario que se aplicó vía digital a los 12 colaboradores de puesto de cajeros de supermercado.

1. Género
 - a. Hombre
 - b. Mujer

2. Edad
 - a. 18 – 25
 - b. 26 – 33
 - c. 34 – 41
 - d. 42 o más

3. Horario
 - a. Diurno
 - b. Nocturno
 - c. Mixto

4. Tipo de contrato para el puesto de cajero
 - a. Tiempo completo
 - b. Medio tiempo

5. ¿Cuánto tiempo lleva en el puesto de cajero (a)?
 - a. 0 a 6 meses
 - b. 6 meses a 1 año
 - c. 1 año a 5 años
 - d. Más de 5 años

6. ¿Su trabajo le genera estrés?
 - a. Sí
 - b. No

7. ¿Cuál es el principal motivo del estrés en el trabajo?
 - a. Presión Laboral
 - b. Motivación deficiente
 - c. Salario insuficiente
 - d. Exceso de carga de trabajo
 - e. Exceso de responsabilidad
 - f. Relaciones personales inadecuadas

- g. Mala comunicación
 - h. Ninguna
8. ¿Se siente bajo presión en el trabajo?
- a. Sí
 - b. No
9. ¿Se siente a gusto con el entorno laboral?
- a. Sí
 - b. No
10. ¿Toma sus tiempos de descanso?
- a. Sí
 - b. No
11. ¿Cómo considera el diseño de puesto de cajero?
- a. Excelente
 - b. Medio
 - c. Malo
12. ¿Ha recibido información de Salud y Seguridad en el trabajo que promueva su bienestar?
- a. Sí
 - b. No
13. Al finalizar su jornada laboral se siente:
- a. Agotado física y mentalmente.
 - b. No presento ningún cambio.
14. ¿Qué tan comúnmente trabaja horas extra?
- a. siempre
 - b. usualmente
 - c. Casi nunca
 - d. Nunca
15. ¿Considera que la crisis sanitaria de Covid-19 aumentó el desgaste físico y mental?
- a. Sí
 - b. No
16. ¿Si tuviera la posibilidad de cambiar de trabajo lo haría?
- a. Sí
 - b. No

Apéndice 2.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación.

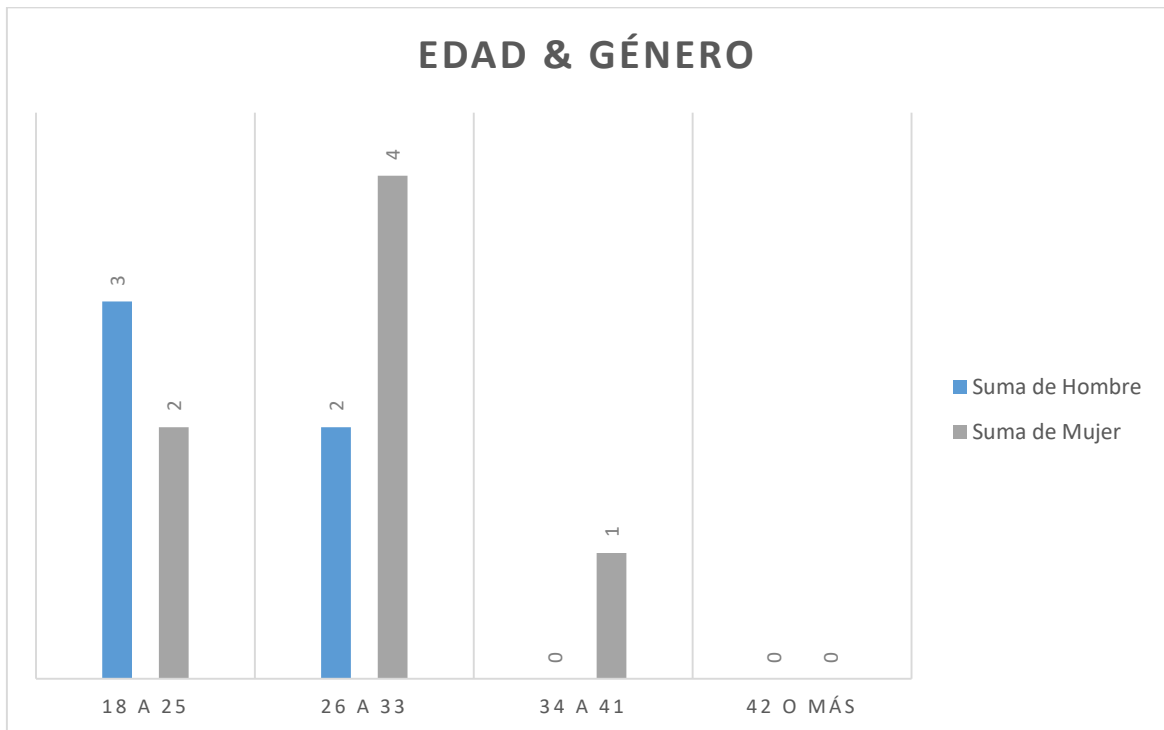


Figura 1. Edad & Género. Fuente. Elaboración Propia

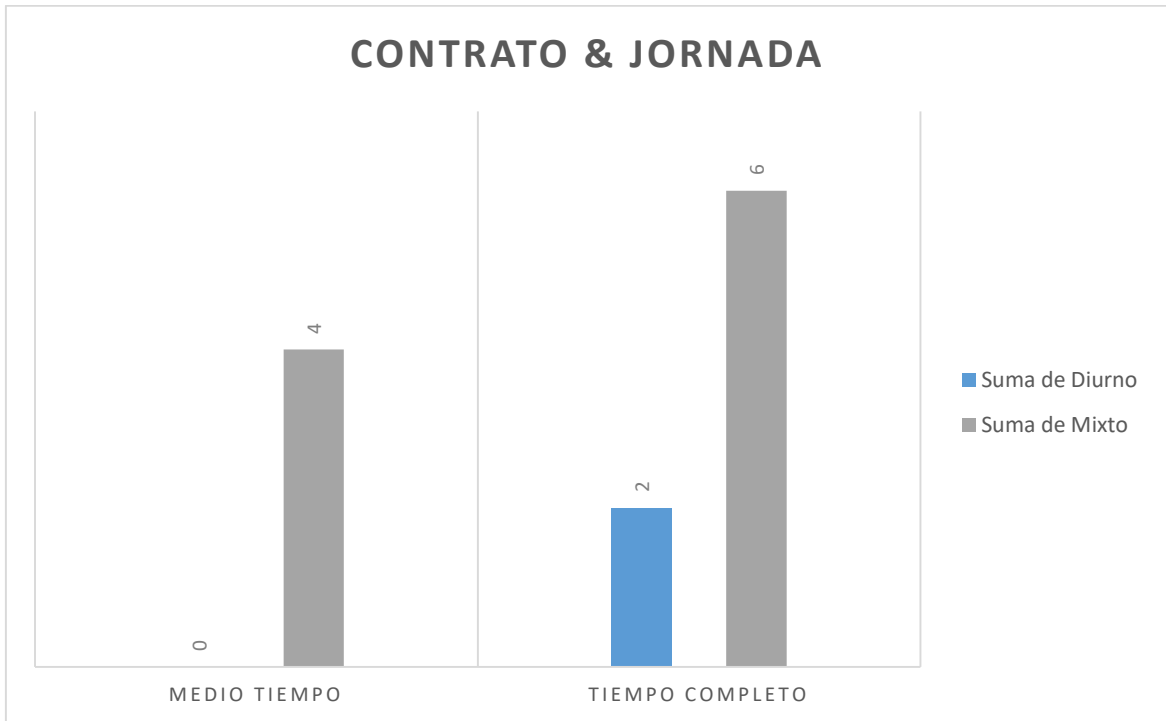


Figura 2. Contrato & Jornada. Fuente. Elaboración Propia

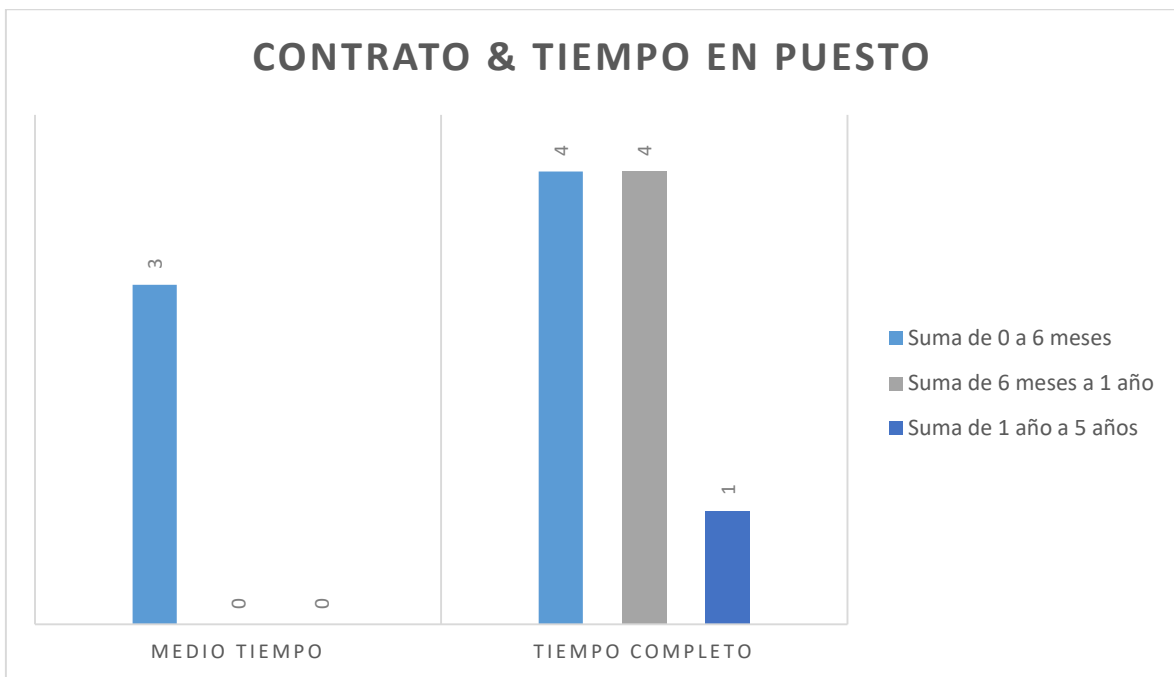


Figura 3. Contrato & tiempo en puesto. Fuente. Elaboración Propia

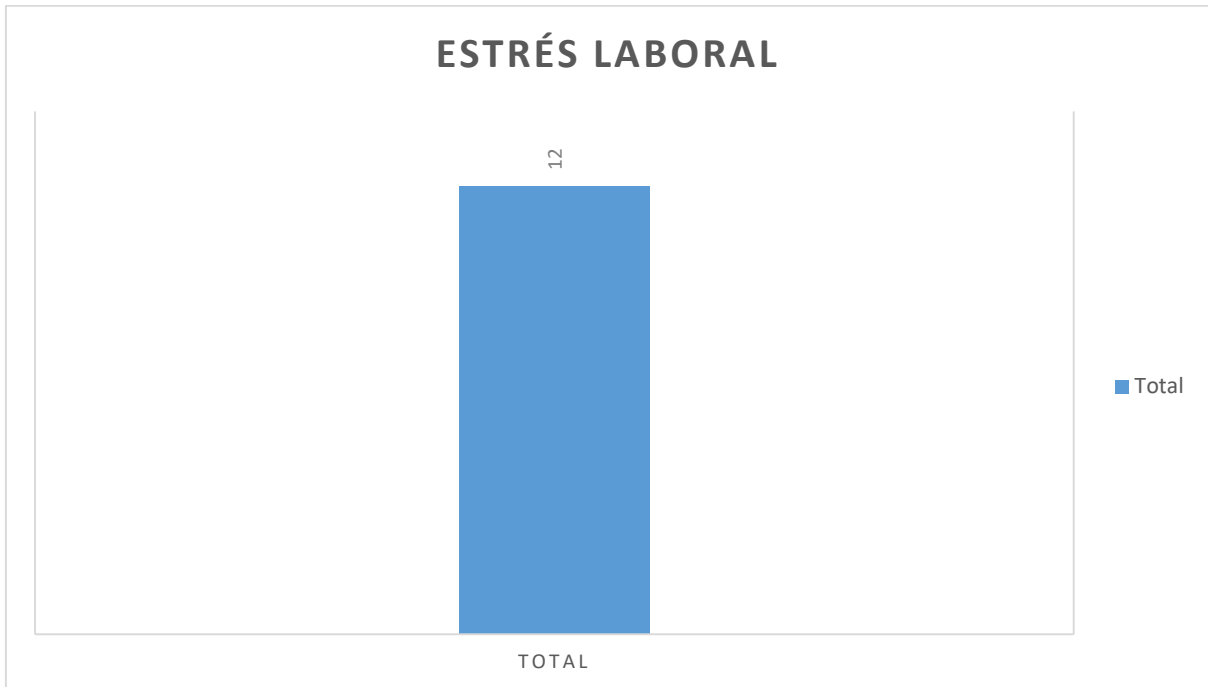


Figura 4. Estrés laboral. Fuente. Elaboración Propia

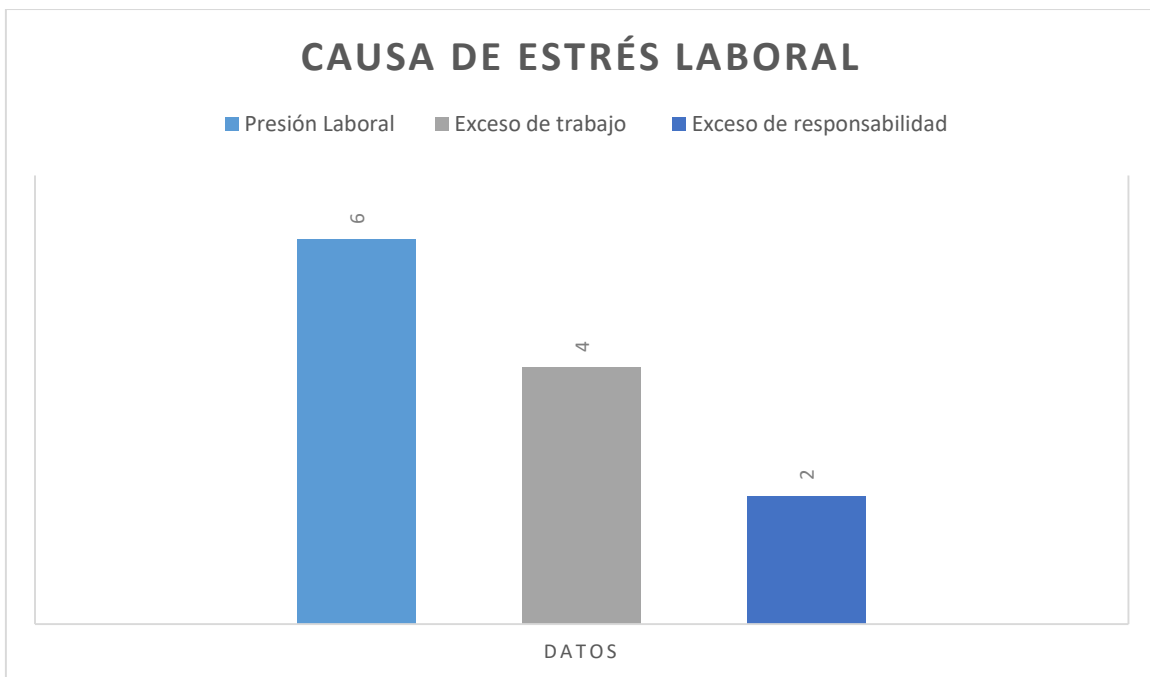


Figura 5. Principales Causas estrés laboral. Fuente. Elaboración Propia

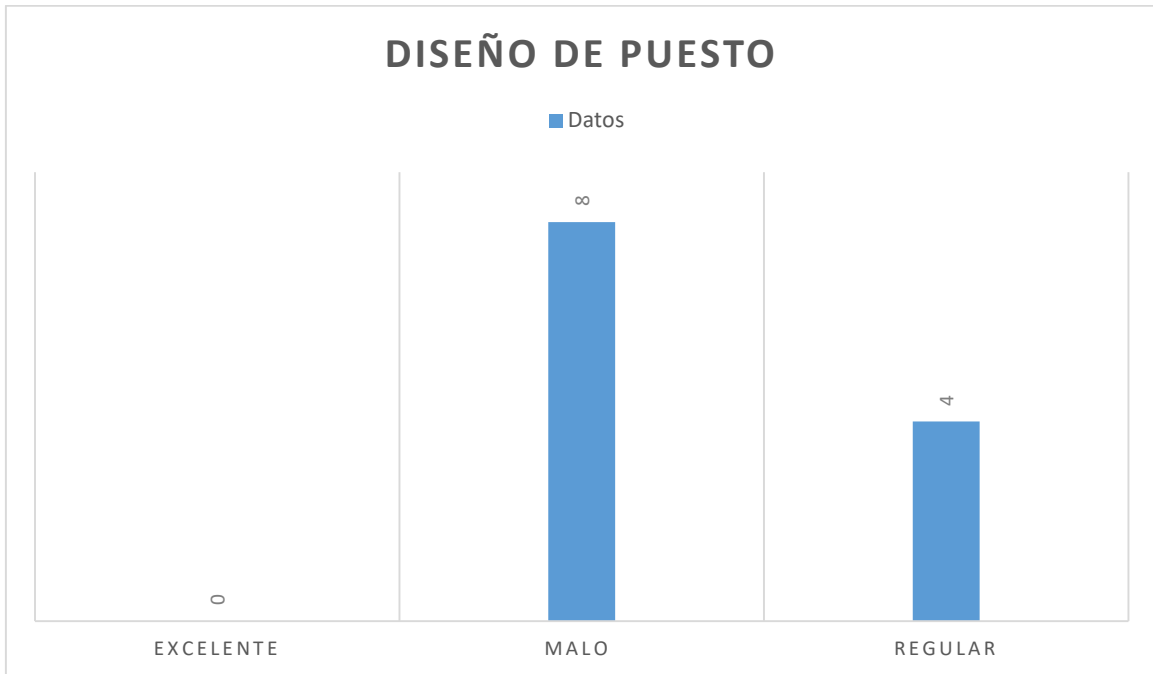


Figura 6. Diseño de puesto. Fuente. Elaboración Propia

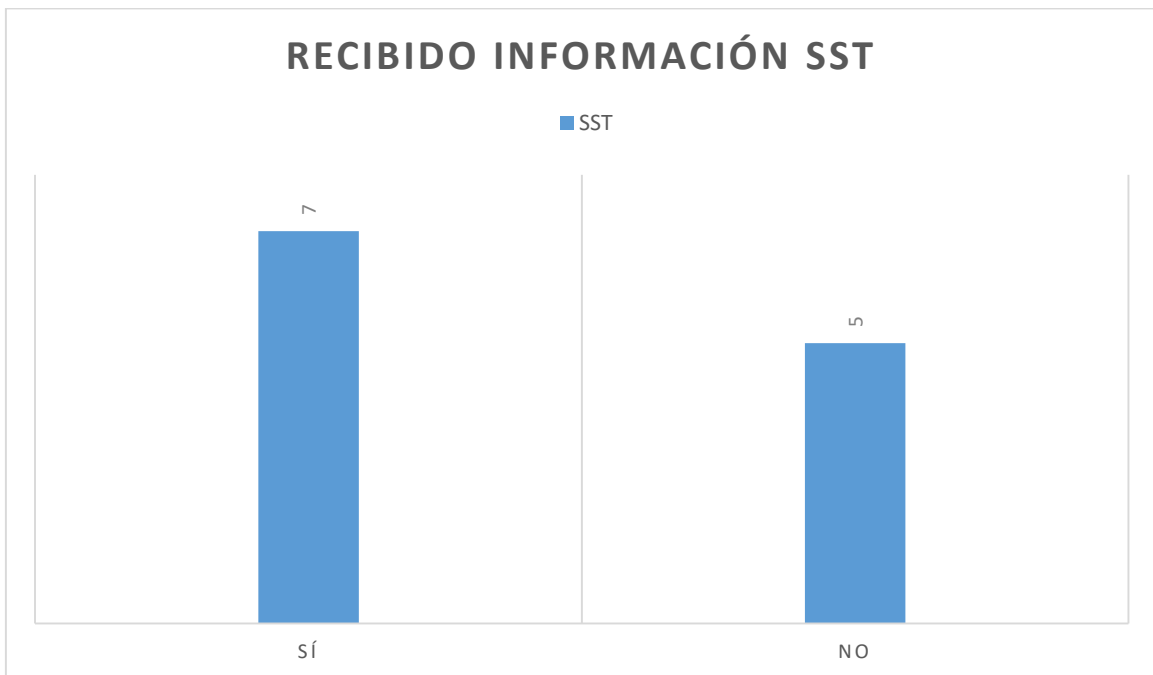


Figura 7. Información de Salud Ocupacional. Fuente. Elaboración Propia

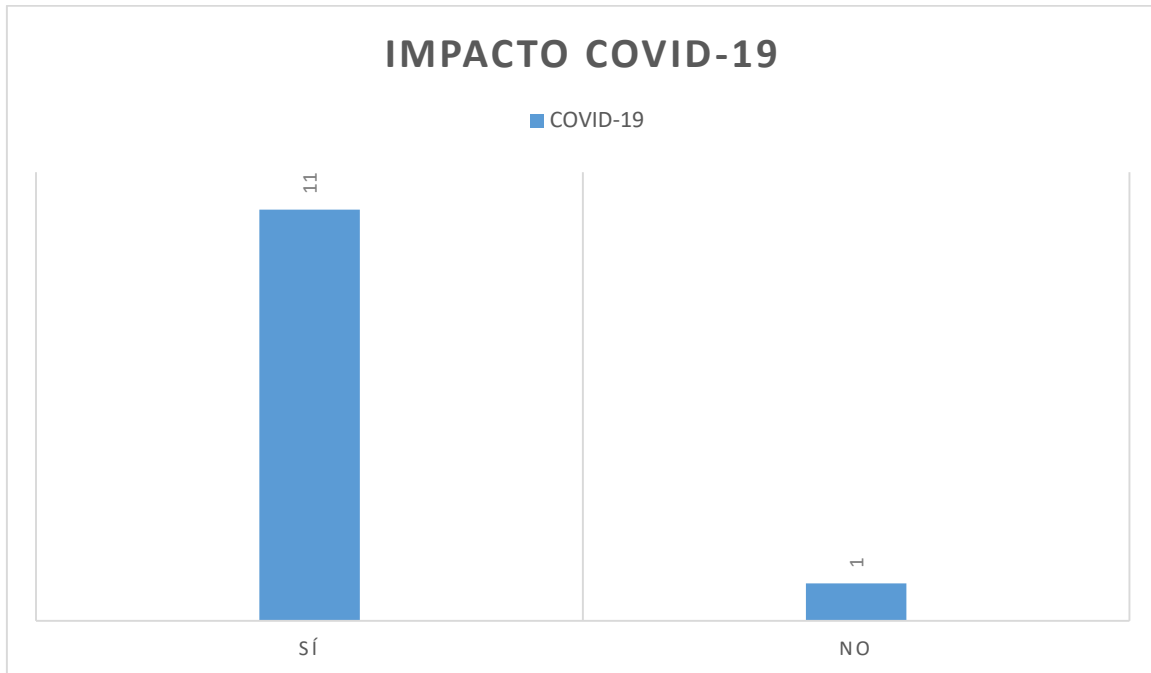


Figura 8. Impacto Covid-19 y el estrés. Fuente. Elaboración Propia

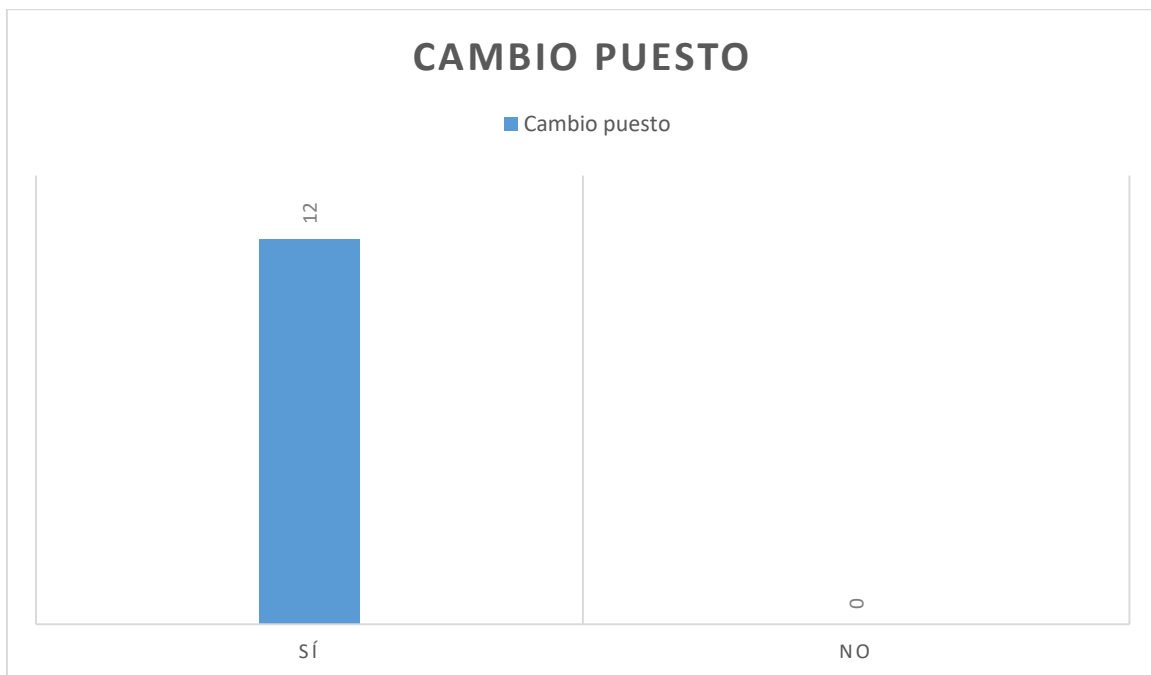


Figura 9. Cambio de puesto. Fuente. Elaboración Propia