

UNIVERSIDAD MAZA

**UNIVERSIDAD JUAN AGUSTÍN MAZA
FACULTAD DE KINESIOLOGÍA Y FISIOTERAPIA
CARRERA: LICENCIATURA EN TERAPIA OCUPACIONAL**

**ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL EN UN
GRUPO DE TRABAJADORES DE AUTOSERVICIO LA YUNTA
S.A DE LA CIUDAD DE SAN RAFAEL MENDOZA, 2022.**

**WORK STRESS AD OCCUPATIONAL PERFORMANCE IN A
GROUP OF SELF-SERVICE WORKERS LA YUNTA S.A OF THE
CITY OF SAN RAFAEL MENDOZA, 2022.**

Estudiante: Caballero Rivas María Leandra

Tutora Disciplinar: Lic. Polinelli Silvia.

Tutora metodológica: Mgter. Lic. Loyola Gabriela.

San Rafael Mendoza, 2023.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

Mediante el presente Trabajo Final Integrador y la presentación oral del mismo aspiró al título de Licenciada en Terapia Ocupacional.

Estudiante: Caballero Rivas María Leandra.

DNI: 40.561.993

Matrícula: 2499

Fecha de examen final:

Calificación:

Docentes del tribunal evaluador:

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a mis queridos padres porque con gran esfuerzo y sacrificio me dieron la oportunidad de llegar hasta donde hoy estoy.

A mi familia y a todos/as con quienes compartí estos años, por su constante respaldo y aliento durante este camino.

A mis queridas amigas de toda la vida, por estar siempre, apoyándome y acompañándome en los mejores días y también en los peores.

A mis amigas y compañeras de estudio que me dio esta carrera, por todos los momentos compartidos durante estos años, de apoyo y compañía.

A la facultad, profesores/as quienes me formaron y guiaron durante estos años.

Por último, a Antonella Giglio, guía experta, por su tiempo, paciencia y dedicación hacia el logro de esta investigación.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser mi red de apoyo constante.

RESUMEN

Introducción: el siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores/as de Autoservicio La Yunta S.A y luego verificar su impacto-influencia-interacción con el desempeño ocupacional de los mismos. **Métodos:** se trata de una investigación de metodología mixta, con preponderancia cualitativa. Cualitativa ya que se buscó explorar y describir la realidad tal como la experimentan las personas, es decir desde una visión fenomenológica. En este trabajo se trató de explorar el desempeño ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A. y como este podría verse interferido por la presencia de alto estrés laboral. Por otra parte, se utilizó la investigación cuantitativa de tipo descriptiva y transversal, donde se evaluó el nivel de estrés laboral que presentaban los trabajadores/as a través de un cuestionario previamente adaptado. La muestra estuvo comprendida por 32 trabajadores/as a quienes se les aplicó un cuestionario de estrés laboral basado en el modelo “desbalance esfuerzo-recompensa” (Siegrist, 1996) y luego a la muestra resultante con alto estrés laboral se le aplicó una adecuación de “La Medida Canadiense de Desempeño Ocupacional” (Law 1997) a través de una entrevista semiestructurada, en donde se exploró información acerca de su desempeño ocupacional, comprendiendo las actividades de los trabajadores/as sobre autocuidado, productividad y ocio, y su percepción de la influencia del estrés en dichas dimensiones. **Resultados:** Los trabajadores/as que arrojaron alto nivel de estrés laboral en el cuestionario administrado reportaron en la entrevista que sus ejecuciones en algunas áreas del desempeño ocupacional resultaban ser en cierto punto insatisfactorias, debido a la falta de tiempo y al cansancio físico-mental. **Conclusión:** se evidenció en el estudio, de acuerdo a los objetivos planteados que existe una estrecha interacción entre el nivel de estrés laboral y la capacidad para desempeñarse de manera efectiva en los roles ocupacionales.

Palabras clave: Estrés Laboral; Desempeño Ocupacional; Trabajadores/as.

ABSTRACT

Introduction: The main objective of the following research work is to identify the level of work stress of the workers of Autoservicio La Yunta S.A. and then to verify its impact-influence-interaction with their occupational performance. **Methods:** This is a mixed methodology research with a qualitative preponderance. Qualitative since it sought to explore and describe reality as people experience it, that is, from a phenomenological point of view. In this work, we tried to explore the occupational performance of the workers of Autoservicio La Yunta S.A. and how this could be interfered with by the presence of high work stress. On the other hand, quantitative descriptive and cross-sectional research was used, where the level of work stress presented by workers was evaluated through a previously adapted questionnaire. The sample consisted of 32 workers who were given a questionnaire on work stress based on the "effort-reward imbalance" model (Sirst, 1996) and then the resulting sample with high work stress was adapted to "The Canadian Measure of Occupational Performance" (Law 1997) through a semi-structured interview. where information about their occupational performance was explored, including workers' activities on self-care, productivity and leisure, and their perception of the influence of stress on these dimensions. **Results:** Workers who showed a high level of work stress in the administered questionnaire reported in the interview that their performance in some areas of occupational performance was somewhat unsatisfactory, due to lack of time and physical-mental fatigue. **Conclusion:** It was evidenced in the study, according to the objectives set, that there is a close interaction between the level of work stress and the ability to perform effectively in occupational roles.

Keywords: work-related stress; occupational performance; workers.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	10
PLANTEO DEL PROBLEMA.....	12
OBJETIVOS.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	14
CAPITULO I – MARCO TEÓRICO.....	16
1. Estrés y Trabajo: Concepciones generales.....	17
1.1 Salud y Trabajo.....	19
2. Estrés.....	21
2.1 Agentes Estresores.....	23
2.2 Etapas del Estrés.....	24
3. Estrés laboral.....	25
3.1 Aspectos y origen del Estrés Laboral.....	26
3.2 Tipos de estrés según el trabajo.....	29
3.3 Estresores dentro del trabajo.....	30
3.4 Consecuencias del Estrés Laboral.....	31
3.5 Factores psicosociales en el trabajo.....	32
4. Modelo persona-ambiente-ocupación y Desempeño Ocupacional.....	33
4.1 Componentes del Desempeño Ocupacional.....	36
4.2 Áreas del Desempeño ocupacional.....	37
5. Equilibrio Ocupacional.....	38
5.1 Concepto Equilibrio Ocupacional.....	39
6. Estrés Laboral y Desempeño Ocupacional.....	40
CAPITULO II – ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	44
Tipo de estudio, metodología y diseño.....	45
Localización de la investigación.....	45
Muestra.....	46
Recolección de Datos.....	47
Procedimiento metodológico.....	50
Variables.....	50
CAPITULO III – PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52
Cuestionario de Estrés Laboral modelo desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER).....	53
Adecuación de la Medida Canadiense de Desempeño Ocupacional (COMP).....	61
Discusión de los resultados.....	77
CAPITULO IV – CONCLUSIÓN.....	84

Referencias Bibliográficas.....	87
ANEXOS.....	91
Instrumento: Adecuación de la Medida Canadiense de Desempeño Ocupacional.....	92
Instrumento: Cuestionario de estrés Laboral modelo desbalance Esfuerzo Recompensa.....	95
Operacionalizacion de las variables.....	96

INDICE DE TABLAS

TABLA 1.	54
TABLA 2.	55
TABLA 3.	56
TABLA 4.	57
TABLA 5.	58
TABLA 6.	61
TABLA 7.	65
TABLA 8.	69

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 2.	55
GRAFICO 3.	56
GRAFICO 4.	57
GRAFICO 5.	59

INTRODUCCIÓN

En el transcurso de las últimas décadas la OMS (2005) considera que el estrés es una grave epidemia global que afecta mayormente a la población trabajadora, generando alteración en el estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes, por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares. El sorprendente dato fue mencionado por Ruddy Facci, durante el VII Congreso Iberoamericano de Medicina del Trabajo, que se realizó en Buenos Aires en noviembre de 2005. Esto se podría observar en las investigaciones realizadas por Doval et al., (2011) donde se percibe que día a día las personas dedican gran parte de su tiempo al trabajo, ocupando la mayor parte de sus días en obligaciones laborales, lo que conduce a que cada vez sean más las personas que se encuentran agobiadas y angustiadas por invertir gran cantidad de horas y energía en lograr la perfección laboral, descuidando, en la mayoría de los casos, aspectos importantes de la vida personal. Dichas situaciones, son las que suelen generar estrés laboral.

Es así que, resulta fundamental prestar mayor atención y hacer hincapié en la “ocupación” primordial durante la etapa adulta; el trabajo. La ocupación es el foco central de las acciones y actividades de las personas en todas partes, siendo esta el eje donde se desarrolla la participación y actuación en los roles de la vida diaria, incluyendo entre otros, el de padre/madre, hijo/a, estudiante, trabajador (OIT, 1984). Son las actividades que se realizan día a día, es la forma de manifestarse del hombre y es el objeto de estudio de la Terapia Ocupacional (Vola,1995). Por esto es importante encontrar un equilibrio al involucrarse en ellas ya que la participación en las mismas afecta significativamente la salud, el bienestar y la calidad de vida de las personas (Carlson y Clark, 1991).

En muchos casos el desempeño ocupacional se ve afectado por el estrés laboral, ya que el trabajo, es el rol principal de las personas en la etapa adulta. (AOTA, 2010) y es el que en la mayoría de los casos presenta más demanda de tiempo, esfuerzo físico y mental principalmente, pues representa el ámbito de acción de

donde provienen los recursos económicos necesarios para el bienestar cotidiano de la familia y la sociedad en general. (OIT, 1984).

Bajo este mismo esquema, la Organización Internacional del Trabajo (1984) citado en Aguado et al., (2013) expone que a nivel mundial los países más afectados con estrés laboral son los que se encuentran en vías de desarrollo con un porcentaje del 30 % en comparación al resto de los países desarrollados. Además, lo considera como la segunda enfermedad más frecuente presente en un 25 % de los trabajadores.

Por lo tanto, teniendo en cuenta los antecedentes mencionados, y el auge de la problemática en cuestión, el siguiente trabajo de investigación pretendió identificar la presencia de estrés laboral en los trabajadores/as y su repercusión en los diferentes componentes y áreas del desempeño ocupacional para determinar cómo impacta en la vida de estas personas.

Para lograr esto, se trabajará con un grupo de empleados de Autoservicio La Yunta S.A, de la provincia de Mendoza.

PLANTEO DEL PROBLEMA.

El presente estudio se desarrolla a partir de una problemática actual que se encuentra en auge y que engloba y preocupa a la población trabajadora, como lo es el estrés laboral.

Recientemente un estudio regional sobre prevalencia de estrés laboral, que se llevó a cabo en el año 2022 en el que participaron 4820 personas, reveló que los argentinos encabezan la lista y son los más afectados por estrés de la región: el 86% dijo experimentar este cuadro. Le sigue Chile, con un 82%, Panamá con 78%; Ecuador con 74% y Perú con 66% (Shulman, 2022).

Desde Terapia Ocupacional sabemos que a través del compromiso en las ocupaciones podemos alcanzar la salud, el bienestar y encontrar significado a nuestras vidas, pero si lo que hacemos no se condice con nuestros intereses y valores, entonces también podemos encontrar desequilibrio y malestar afectando la calidad de vida, el bienestar personal y la salud. El estrés laboral puede impactar de manera positiva o negativa en las personas dependiendo de los recursos de cada uno. Lo que hacemos tiene que ver con nuestra identidad, y para esto es fundamental poder revisar las ocupaciones, los roles, la organización del tiempo y las prioridades para gestionarlas mejor.

Es por eso que en este caso es importante fomentar la valiosa actuación de la Terapia Ocupacional en estos escenarios, colaborando con la ayuda de tratar de encontrar un equilibrio en las áreas del desempeño ocupacional: trabajo, tiempo libre y actividades de la vida diaria.

Para esto es necesario conocer si existen personas afectadas con estrés laboral dentro de la empresa seleccionada y en caso de ser así, indagar si existe influencia o hay algún tipo de impacto en el desempeño ocupacional de dichas personas trabajadoras.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe influencia del estrés laboral sobre el Desempeño Ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A.?

OBJETIVOS

GENERAL

- Identificar el nivel de estrés laboral y su impacto/influencia/interacción con en el desempeño ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A

ESPECÍFICOS

- Evaluar el nivel de Estrés Laboral en los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A.
- Describir el Desempeño Ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A.
- Analizar la interacción entre el Estrés Laboral y el Desempeño Ocupacional en trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A.

JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral es considerado en la vida laboral moderna como una de las grandes epidemias, por lo que la Organización Internacional del trabajo (OIT) la define como una enfermedad influyente en la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

A raíz de esta alarmante situación es importante destacar que, si bien el tema ha sido investigado a partir de otras profesiones de las ciencias de la Salud, desde Terapia Ocupacional no ha sido un tema muy estudiado. Por lo tanto, el aporte de esta investigación tiene como base brindar información sobre esta problemática desde nuestra profesión. Es por esto necesario conocer que la idea principal de la Terapia Ocupacional se sustenta con el compromiso en la ocupación ayudando a promover, apoyar y restablecer la salud y la participación en la vida. Como sabemos el trabajo es un área ocupacional importante y un derecho de las personas, por esto no debemos considerar al trabajo únicamente como “estresor” sino como uno de los escenarios de la ocupación humana en sus dimensiones sociales, políticas e ideológicas.

Por ello, como terapeutas ocupacionales no solo nos preocupan las ocupaciones, sino también el equilibrio entre ellas, la variedad de factores que las interrumpen o empoderan e influyen en la participación, ya que algunas actividades que son significativas para una persona también pueden obstaculizar el desempeño en otras ocupaciones o afectar negativamente la salud.

El aporte de esta investigación tiene como interés personal la visibilización de estos posibles escenarios en las prácticas de nuestra profesión, contribuir con la búsqueda de información actualizada, que posibilite conocer y comprender que sucede con esta problemática en el sector empresarial, y a partir de esto poder invitar a pensar y re pensar estrategias y abordajes desde la terapia ocupacional que permitan concientizar a los empleadores y representantes de los trabajadores la importancia de la influencia del estrés laboral en la salud y las ocupaciones de los empleados/as ya que pertenecemos a un país en vías de desarrollo, donde aún es motivo de preocupación la escasa importancia de la salud ocupacional.

Esto nos permite ampliar los horizontes de intervención en el campo laboral y psicosocial, promover la investigación de esta problemática desde nuestra profesión, ser un aporte importante para futuros proyectos o investigaciones con base en esta temática y alentar a colegas y futuros profesionales a recorrer caminos que contribuyan al crecimiento de nuestra profesión.

CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO

1. ESTRÉS Y TRABAJO: CONCEPCIONES GENERALES

Para comenzar, resulta necesario introducir y desarrollar concepciones que son utilizadas como base de la presente investigación, tales como estrés y trabajo.

En principio es importante destacar que la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2021), revela dentro de su informe de salud mental de las y los trabajadores de instituciones públicas y privadas, que a nivel mundial el 75% de ellos han presentado niveles de estrés laboral altos, seguidos del 15% con niveles bajos. Esto se podría explicar a partir de la permanencia en sus ámbitos de trabajo durante tiempos prolongados, además podría asociarse a la falta de implementos necesarios dentro de sus instituciones que permitan un desarrollo laboral óptimo.

Más aún, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) da a conocer que el estrés laboral afecta a más de 40 millones de trabajadores pertenecientes a la Unión Europea y expone que a nivel mundial los países más afectados son los que se encuentran en vías de desarrollo con un porcentaje del 30 % con comparación al resto. (Aguado et al., 2013).

Actualmente, el informe *burnout 2022*, un estudio regional realizado por Jobint, una compañía que reúne algunos de los portales de empleo online, reveló que los argentinos encabezan la lista y son los más afectados de la región: el 86% dijo experimentar este cuadro. Le sigue Chile, con un 82%, Panamá con 78%; Ecuador con 74% y Perú con 66%. (Shulman, 2022).

Bajo esta misma línea, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004) en su informe, "*La organización del trabajo y el estrés*", público que un empleado con niveles de estrés considerables, suele no tener motivación, ser enfermizo y por ende ser menos productivo.

Esto hace referencia a lo que nombra Ruiz (2020) como dos hechos interdependientes: la salud es imprescindible para trabajar y las condiciones en las que se realiza el trabajo pueden perjudicar la salud.

y donde afirma que trabajar sigue siendo hoy una necesidad y una forma de realización humana, aunque por sus condiciones actuales sea también una causa importante de estrés y de enfermedades, que amplían su espectro más allá de los riesgos profesionales conocidos.

Con respecto a lo mencionado anteriormente y siendo el *trabajo* un concepto central en este capítulo considero necesario repasar como lo define la Organización Internacional del Trabajo (2004) donde lo describen como; “el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos”.

También considero importante teniendo en cuenta las bases de esta investigación recordar que desde Terapia Ocupacional el *trabajo* de acuerdo a lo que postula Kielhofner (2002) en su *modelo de la ocupación humana* forma parte de las principales ocupaciones humanas. Estas ocupaciones se comprenden de tres amplias áreas de actuación: actividades de la vida diaria (AVD), juego y trabajo. Donde el trabajo se refiere a las cosas que las personas hacen (remuneradas o no) que proveen servicios o productos a otros, como ideas, conocimientos, ayuda, compartir información, etc. Por tanto, el trabajo incluye lo que nosotros hacemos como estudiantes, trabajadores, voluntarios, padres, aficionados y/o en pasatiempos formales.

Además teniendo en cuenta los conceptos mencionados es importante hacer referencia al discurso vertido en el marco de la celebración del *Día Mundial de la Salud y la Seguridad en el trabajo*, por Guy Ryder (2016, como se citó en Mara , 2021) Director General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT.) donde se resaltó que el trabajo no sólo proporciona recursos económicos sino que también contribuye a las funciones psicológicas básicas del ser humano, entre ellas la estructura del tiempo, los contactos sociales, y la identidad individual. En reglas generales, los trabajadores dedican muchas horas de sus días a su trabajo. Las motivaciones para hacerlo no son solo económicas. La identidad de los seres humanos está íntimamente ligada a su desempeño laboral. Tal es así, que durante el lapso temporal en el cual el trabajador pone a disposición su

fuerza de trabajo, importan no solo las tareas que se le encomiendan para que realice, sino también la dedicación que el trabajador le otorga a la tarea desempeñada.

Es por esto que teniendo en cuenta los conceptos mencionados anteriormente concluimos en que el trabajo es fundamental para la salud y el bienestar del ser humano hasta el punto de que la gente prefiere trabajar en malas condiciones que estar desempleada. Durante las décadas pasadas un creciente número de pruebas mostraron el impacto de los riesgos psicosociales y del estrés relacionado con el trabajo en la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores y en el rendimiento de la empresa. Las investigaciones muestran claramente que existe relación entre el estrés relacionado con el trabajo y los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales. En el lugar de trabajo, esto se traduce en un mayor absentismo y presentismos, relaciones de trabajo perturbadas, reducida motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, aumento de la rotación del personal, traslados internos y reconversión, así como una imagen pública degradada. Estos problemas tienen un impacto considerable en la productividad, los costes directos e indirectos, y la competitividad de la empresa. (OIT, 2016).

1.2 Salud y Trabajo

Haciendo referencia al impacto que el estrés relacionado con el trabajo tiene en la salud de las y los trabajadores es importante definir dicho concepto.

El término “salud” fue definido, en 1946, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. De forma complementaria, la salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. La salud laboral pretende fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, prevenir todos los daños a la salud de estos por las

condiciones de su trabajo y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. (Boada, Ficapal 2012).

En la actualidad como expone Ruiz (2020) en su artículo, nadie duda que las consecuencias sociales del modelo económico de desarrollo existente, además de, producir pobreza, desempleo, y merma en la calidad del empleo, han afectado de forma negativa a la salud de los trabajadores, incrementando el número de accidentados y enfermos ocupacionales. La OIT calcula 7.500 muertos por día como consecuencia de ambientes de trabajo inseguros e insalubres, de los cuales 6.500 fallecen por causa de enfermedades contraídas en el trabajo. Es por esto que cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades relacionadas con el trabajo, más de 2,78 millones de muertes por año. Además, confirma que anualmente ocurren unos 374 millones de lesiones relacionadas con el trabajo no mortales, que resultan en más de 4 días de absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme. Es evidente considerar que la salud es parte esencial del estudio del trabajo y está en el origen del desarrollo social, y que es necesario contar con un trabajo decente y un medio ambiente saludable.

Teniendo en cuenta estos datos es que el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las consecuencias sociales y materiales en las que se realice el trabajo. Si al empleado no se lo considera como un ser humano y solamente se lo puede ver como un mero factor de producción, dicho empleado estará sometido a las satisfacciones y padecimientos propios de su lugar de trabajo; así pues, su bienestar y su salud dependerá tanto de su lugar de trabajo como del bienestar de las personas más próximas que desempeñan la actividad laboral conjuntamente con él. (Boada, Ficapal 2012).

Aunque de forma positiva, el trabajo también puede considerarse una fuente de salud porque con el mismo las personas conseguimos una serie de aspectos positivos y favorables para la misma. Por ejemplo, bienestar general gracias al salario, las personas desarrollan una actividad física y mental que revitaliza el organismo al mantenerlo activo y despierto. Mediante el trabajo también se

desarrollan y activan las relaciones sociales con otras personas y el trabajo proporciona aumento de la autoestima porque permite a las personas sentirse útiles a la sociedad. (Ruiz, 2020).

Cabe destacar que, la salud se encuentra implícita en todas las actividades y por ende en todas las áreas de ocupación, una de las áreas más importantes que permitirá tener condiciones de salud por más tiempo es el trabajo. La salud en el ambiente laboral permite que la persona realice su trabajo de mejor manera y que sus relaciones laborales sean sanas, si a esto se le suma las condiciones laborales óptimas, la persona se sentirá satisfecha y en bienestar ya que proporciona ingresos económicos que condiciona otros determinantes de salud como son la vivienda, educación, ocio, etc. (García, 2001)

Como nombramos anteriormente la relación entre salud y trabajo puede ser positiva como negativa y es determinada por múltiples factores uno de ellos es el estrés. (García, 2001). Aspecto que será estudiado y evaluado en el presente estudio.

2. ESTRÉS

El estrés y su impacto en la vida de las personas hoy en día se han visto severamente afectados, posibilitados por conceptos teóricos recién asumidos, que lo tratan como una enfermedad o su asociación con múltiples alteraciones en el funcionamiento normal del organismo. Si bien se ha involucrado en los campos de la salud, las ciencias sociales y la educación, aún no se ha llegado a un consenso general sobre la definición de este término. Esta situación ha dado lugar a una variedad de conceptos, teorías y metodologías expresadas en una amplia gama de estudios recogidos en numerosas publicaciones (Collazo, 2011).

El término *estrés* se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión. Entre ciertos grupos científicos el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas. En el contexto de este estudio, sólo se tendrá en cuenta el estrés con un impacto negativo y se abordará desde el marco del lugar

de trabajo. El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional.

La OMS (2007) plantea que el *estrés* es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Según Simón y Miñarro (1990) en su artículo "*El estrés; una perspectiva psicobiológica*" afirman que el término estrés se emplea frecuentemente, equiparándolo a una circunstancia que preocupa, o que desborda los recursos del individuo, por lo que se denomina coloquialmente estrés a la ansiedad, a la preocupación, a los nervios y a la irritabilidad. Este es la respuesta normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. De esta forma coincide con la definición de Hans Selye (1956) que plantea que estas reacciones tienen como objetivo lograr la adaptación y protección de la integridad del individuo. Según McEwen (2003), el estrés se encuentra dentro de un modelo general de adaptación biológica al medio donde, coincidiendo con el autor Peiró (1993), el sujeto debe utilizar sus recursos y esfuerzos para las situaciones ambientales nuevas o distintas a las que se enfrenta para conseguir un desempeño eficaz o evitar la posible amenaza del estímulo. Según Lazarus (1999), este estímulo evaluado como amenazante, pone en peligro su bienestar.

Para la OIT, el *estrés* es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016).

Tomando como base la definición de la OIT en la cual se sustentará este estudio, podemos determinar que el estrés es un fenómeno inherente al ser humano; expuesto a varios elementos a su alrededor, el cuerpo tiene una respuesta natural y automática a situaciones amenazantes o difíciles. Las acciones en

nuestra vida diaria pueden causarnos sensaciones agradables o estrés y son precisamente estos últimos, también conocidos como estresores, los que requieren que tengamos un nivel constante de adaptación para afrontar sus consecuencias. Los problemas surgen cuando el estrés se vuelve frecuente o constante, ya que el cuerpo no tiene suficiente tiempo para volver al equilibrio. En esta condición, el estrés se vuelve crónico y perjudicial para el cuerpo (Márquez y Francisco, 2014).

Es así que, se puede pensar que una persona estresada, presenta un sentimiento de incapacidad para enfrentar los desafíos que le plantea la vida cotidiana; es decir, más allá de la capacidad de interacción que la persona tenga, el entorno conduce a una serie de respuestas motoras fisiológicas y cognitivas. Cuando el estrés se vuelve perjudicial o es considerado “malo”, es causa y efecto de muchos problemas de salud y presenta síntomas diferentes en cada persona, por eso existen tantas formas de afrontarlo o 'lidiar con él'. (Maita, 2011).

Asimismo, el estrés es un estado en el que la persona sufre distintos desórdenes, muchas veces producidos por mala adaptación al entorno social, que pueden agravarse con los estados de tensión continuas en el que el organismo responde con una serie de trastornos fisiológicos y psicológicos. (Davila, 2014).

2.1 Agentes estresores.

Al hablar de estrés, es fundamental desarrollar lo que se entiende por agentes estresores. Los mismos son percibidos consciente e inconscientemente como algo negativo, de amenaza y/o dañino como son las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariadas, condiciones profesionales, educativas y personales, es decir, los estresores se encuentran en el día a día y dependiendo de la perspectiva del individuo pueden ser mayores o menores (Delgado, 2004).

Ante un estresor caben en líneas generales, dos reacciones; o bien el sujeto responde con conductas de evitación, o bien responde con conductas de afrontamiento. Las conductas de evitación tratan de evitar al agente estresor, por medios físicos (huida, mirar hacia otro lado, etc.), o psicológicos (se interpreta como no estresante la situación, aunque realmente lo sea). El afrontamiento

supone enfrentarse al estresor. La forma de afrontar el estrés no sólo dependerá de las características del estresor, sino también de los recursos que tenga el sujeto para superarlo.

2.2 Etapas del estrés

Para comprender mejor cómo determinados eventos pueden ser considerados estresores y desencadenar un episodio de estrés, es fundamental comprender que el cuerpo experimenta tres etapas ante esta situación (Selye, 1936)

- 1- La primera es la “señal de alarma” a partir de la cual el cuerpo se prepara para la “lucha o fuga por la presencia de un estresor, se activa el sistema nervioso simpático, la duración es de poco tiempo, al finalizar comienza la recuperación, si no es así, ya inició la segunda etapa.
- 2- En la segunda etapa, denominada de resistencia, aparecen reacciones adaptativas con alto consumo de energía, debido a la producción de distintas alteraciones metabólicas, la duración es variable, origina la fase de agotamiento del cuerpo si se extiende en el tiempo.
- 3- Finalmente, si la duración del estrés se prolonga, el cuerpo entra en una tercera etapa que es de agotamiento debido al deterioro del organismo por mantener esa resistencia, el cuerpo colapsa por la intensidad del estrés y aparecen alteraciones psicosomáticas, psicológicas y conductuales.

Teniendo en cuenta estos conceptos básicos sobre estrés es que actualmente y con más frecuencia nos cuestionamos *¿Por qué se produce estrés en las personas?* Este es el resultado de la combinación de varios elementos estresores que producen reacciones a nivel interno. Estas reacciones vividas como amenaza producirán desgastes y descompensaciones de los mecanismos de regulación y control de la forma de reaccionar del organismo. Por lo que, en vez de vivir en armonía, en felicidad, con tranquilidad; todo el sistema estará en continua ebullición intentando el organismo dar respuesta de solución a estas situaciones, liberando hormonas que favorecen la acción y estimulando el

sistema nervioso (especialmente, el vegetativo). El resultado será: La activación intensa de muchos órganos para una acción enérgica de respuesta y como no se libera esa energía producida porque no hay una verdadera acción, el desgaste será mayor. Barrio et al. (2006).

Existen varias razones por las que una persona puede desarrollar estrés. Si bien algunos eventos importantes que afectan el entorno familiar o social de una persona pueden causar estrés, el factor más común es, sin duda, el estrés laboral. Esta situación suele deberse a que las condiciones de trabajo y las formas organizativas corresponden más a procesos tecnológicos y criterios de producción que a las habilidades, necesidades y expectativas de los individuos. Sin embargo, es bastante común que un mismo ambiente de trabajo provoque diferentes reacciones en las personas. Esto muestra claramente que los factores externos son solo un factor (a veces decisivo, a veces secundario) en el desarrollo del estrés humano. Es así que, su desarrollo depende de la capacidad de cada persona para afrontar situaciones estresantes, donde cobran especial importancia características específicas como la personalidad, las estrategias adoptadas y el apoyo social (Díaz, 2011).

3. ESTRÉS LABORAL

Teniendo en cuenta lo descrito anteriormente, cabe mencionar que el estrés, se puede presentar en diferentes ámbitos de la vida del ser humano, como lo es el estrés vinculado al área laboral, el cual es relevante que se comprenda, ya que puede influir en el desempeño ocupacional de los sujetos.

Para la OIT (2016) el estrés relacionado con el trabajo se determina por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Más aún, se considera una reacción ante exigencias o presiones laborales que no son manejadas por el trabajador poniendo a prueba sus capacidades para afrontar la situación.

3.1 Aspectos y origen del Estrés Laboral

González Acabal (2014) reconoce algunos aspectos que caracterizan y pueden dar origen al estrés laboral.

- Componente situacional; depende de las condiciones de trabajo.
- Diferencias individuales; recursos psicológicos de percepción y manejo de estrés.
- Inestabilidad temporal; relación entre el trabajador y la situación en el tiempo.
- Dimensión, posición individual que toma la persona en el transcurso del evento estresor.

Las causas del estrés laboral son multifactoriales y se encuentran en el medio ambiente, y pueden ser físicos, sociológicos y psicológicos. A nivel laboral existen tres grupos externos (Delgado, 2004).

Estresores del ambiente físico.	Estresores relativos al contenido de la tarea.	Estresores relativos a la organización.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iluminación. ✓ Ruido. ✓ Temperatura. ✓ Ambientes contaminados. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Carga mental. ✓ Control sobre la tarea. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflicto y ambigüedad del rol. ✓ Jornada de trabajo. ✓ Productividad. ✓ Salario. ✓ Horas extras.

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inseguridad en el empleo. ✓ Pluriempleos. ✓ Relaciones interpersonales. ✓ Relación con los compañeros. ✓ Relación con los superiores. ✓ Promoción y desarrollo de la carrera profesional.
--	--	--

Fuente. Elaboración propia con base en Delgado, 2004.

Si bien los factores externos pueden ocasionar el estrés laboral, es importante tener en cuenta que los factores personales o internos también influyen, ya que los pensamientos son parte de cada persona y forman la individualidad, la cual establece los patrones de conducta de cada persona y su manera de actuar frente a las situaciones de la vida (Naranjo Pereira, 2010).

En general, puede decirse que existen dos grandes fuentes fundamentales del estrés. En primer lugar, están los agentes estresantes que como desarrollamos anteriormente provienen de circunstancias externas como del ambiente, de la familia, del trabajo, del estudio, entre otras. En segundo lugar, se encuentra el estrés producido por la persona misma, es decir, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas. (Naranjo Pereira, 2009).

Es por esto que diferentes autores asocian los distintos tipos de afrontamiento al estrés de acuerdo con las diferencias en los rasgos de personalidad. Holahan y Moss (1986) mencionan que la autoestima, el auto desprecio, el dominio y la

buena disposición son ejemplos de rasgos de la personalidad que desempeñan un papel importante frente a las situaciones estresantes. Friedman y Rosenman (citados por Melgosa 1995 y Bensabat, 1987) establecieron la distinción entre dos tipos de personalidades, a las que denominaron el tipo A y el tipo B; asimismo, posteriormente se menciona un tipo C.

- **El tipo A es extrovertido**; corresponde a las personas que exteriorizan su respuesta al estrés mediante reacciones excesivas. La menor contrariedad se traduce en irritabilidad y en excesos importantes y desproporcionados de cólera en relación con los factores estresantes. Este tipo de personalidad corresponde a personas ambiciosas e impulsivas que viven constantemente bajo tensión, asumen una actitud de competencia con el medio y con ellas mismas queriendo siempre hacer más y ser mejores; son perfeccionistas, siempre se conducen con prisa, pendientes del reloj, preocupadas por el tiempo y los plazos de vencimiento. Estas personas poseen un sentido agudo de la realidad, son impacientes crónicos, se empujan a sí mismas y a las demás, tienen dificultades para relajarse, se enfrascan en sus trabajos, sacrificando muchas veces otras dimensiones de su vida, como la familiar y la afectiva.
- La persona con **el tipo de personalidad C**, por el contrario, es introvertida y obsesiva. Corresponde a la persona que interioriza su reacción al estrés. Aparentemente son resignadas y apacibles, pero se trata de falsas calmas, puesto que sufren en silencio.
- El **tipo de personalidad B** es intermedio, el modo ideal de comportamiento. Corresponde a la persona que domina de forma adecuada y natural su estrés, reacciona con calma, con prudencia y con una buena perspectiva de la situación. Su carácter es optimista. Este tipo de personalidad es minoritario, mientras que los tipos A y C son más frecuentes entre la población.

Por lo tanto, como nombra Comin et al. (2013) se puede pensar que existen personas que tenderán a padecer episodios de estrés laboral con mayor frecuencia e intensidad como son:

- Personas dependientes
- Personas con ansiedad
- Personas introvertidas
- Personas conflictivas

A modo de conclusión en cuanto a las causas del estrés, Melgosa (1995, citado en Naranjo Pereira 2009) hace referencia a experiencias traumáticas, las molestias cotidianas, el ambiente físico y social, las elecciones conflictivas y algunas circunstancias estresantes típicas que se presentan a lo largo de la vida, pueden llegar a ser según el tipo de personalidad de cada sujeto desencadenante de una situación de Estrés Laboral.

3.2 Tipos de estrés según el trabajo

Según Selye (1936) cuando hablamos de efectos perniciosos que puede acarrear el estrés, nos referimos a una situación que ya sea por su intensidad o por estar sostenida en el tiempo, produce un desequilibrio por el mantenimiento de ese esfuerzo, pudiendo entonces provocar diferentes daños.

Tal como se expuso previamente, el estrés puede ser considerado negativo o positivo, y en el área laboral también puede observarse esta distinción.

- **EUTRÉS O ESTRÉS POSITIVO.** Es preciso proporcionar al organismo los adecuados niveles de activación necesarios para hacer frente a la situación que provocó esa excitación. El organismo reacciona, pero no supera su propia capacidad, regresando siempre a su estado base. Por ejemplo:
 - Los trabajos de creatividad, autonomía y científicos se relacionan con el estrés positivo por el aumento de la adrenalina, pero disminución del cortisol.

- Los trabajos de descanso y psicofísicos que no demandan esfuerzo son del tipo estrés positivo por la disminución de la adrenalina y el cortisol.
- **DISTRÉS O ESTRÉS NEGATIVO.** La reacción de respuesta es desmesurada o de excesiva duración temporal. Se sobrepasa la capacidad de resistencia y adaptación del organismo provocando un desequilibrio con consecuencias físicas y emocionales dañinas para el individuo. Por ejemplo:
 - Los trabajos repetitivos y en cadena se identifican con el estrés negativo por el aumento de la adrenalina y al mismo tiempo aumento de cortisol.
 - Los trabajos que demandan poca autonomía y poco esfuerzo se relacionan con estrés negativo por el aumento de adrenalina y cortisol.

El estrés negativo se da cuando la situación te supera. Sus efectos pueden ser muy negativos, ya que no termina al terminar la jornada laboral y se traslada a la vida personal (Universia, 2020).

3.3 Estresores dentro del trabajo.

Según Infantilprl (2021) determina que los individuos en el entorno laboral cumplen con todo tipo de exigencias y características del trabajo y con ello, la empresa desencadena acciones de estrés laboral. Los principales estresores laborales son:

- **Sobrecarga de trabajo**: Se produce cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea está muy por encima de la capacidad del trabajador/a para realizarla. El trabajador/a se siente desbordado por la gran cantidad de trabajo que tiene.
- **Infra carga de trabajo**: Se produce cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del nivel necesario para mantener un mínimo grado de activación e

interés en el trabajador/a. Esta circunstancia mina la autoestima personal de los trabajadores y genera sensación de pérdida de tiempo.

• **Infrautilización de habilidades:** Ocurre cuando las actividades de las tareas a realizar son muy inferiores a la capacidad profesional del trabajador/a. Genera sensación de infravaloración profesional.

• **Repetitividad:** Aparece cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar y éstas son monótonas y/o rutinarias.

• **Ritmo de trabajo excesivo:** Se da si el tiempo de realización del trabajo está fuertemente condicionado por los requerimientos de la máquina o actividad laboral.

• **Horario de trabajo inadecuado:** La duración de la jornada laboral estructura en gran medida la forma de vida de la población activa y, evidentemente, es fuente de estrés cuando ésta es inadecuada.

3.4 Consecuencia del Estrés Laboral

Martínez (2020) en su artículo para el Observatorio de riesgos psicosociales pública que el estrés laboral crónico puede provocar, entre otras patologías:

- Desgaste y agotamiento emocional (fatiga crónica).
- Depresión.
- Ansiedad.
- Insomnio.
- Sentimientos de inseguridad.
- Enfermedades del aparato digestivo.
- Enfermedades cutáneas y problemas cardíacos.
- Abuso de alcohol o sustancias.

- Despersonalización (actitudes negativas hacia la empresa y el trabajo, por ejemplo, irritabilidad o pérdida de motivación).
- Falta de realización personal y profesional (efecto negativo en la autoestima personal, expectativas frustradas y manifestaciones de estrés a nivel fisiológico, cognitivo y conductual).

3.5 Factores psicosociales en el trabajo.

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). La OIT (1984) definió los factores de riesgo psicosocial en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (p. 3). Esta definición destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud.

Cabe destacar, que los factores psicosociales son condiciones determinantes en la situación laboral, tanto como factores de trabajo como de salud (física, psíquica o social). Así, también, estos se desencadenan por factores conductuales y las actitudes frente al desarrollo del trabajo (OIT, 2016).

Los factores psicosociales se encuentran presentes en cualquier situación laboral, se encuentran estrechamente vinculados con la organización, el área de trabajo y actividades a realizar y la capacidad para desenvolverse en el trabajo (Delgado, 2004).

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud del trabajador se derivan de diversas situaciones y/o condiciones psicosociales adversas como:

- Estrés.
- Carga mental.
- Fatiga mental.
- Insatisfacción laboral.
- Problemas de relación.
- Desmotivación laboral, etc.

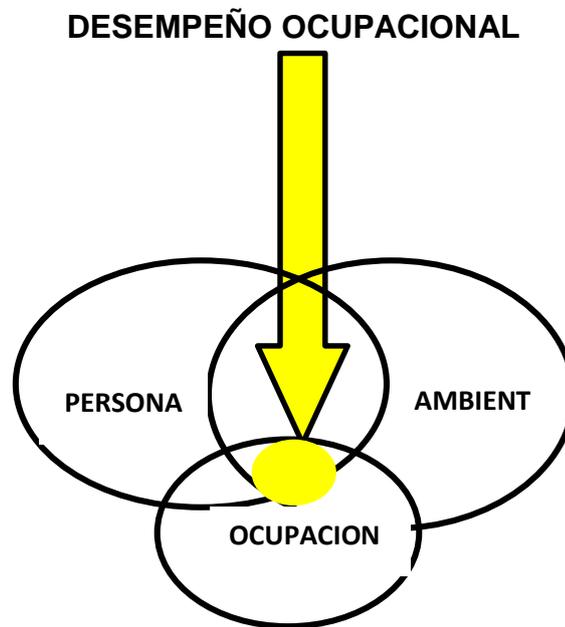
Es importante aclarar que no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones, pues, cada trabajador tiene personalidad diferente. Por su parte, las características personales juegan un papel importante en la nueva generación (Grodén, 1989).

4. MODELO PERSONA-AMBIENTE-OCUPACIÓN Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL.

Cuando se habla de estrés laboral, es fundamental tener presente la relación existente entre la persona, el contexto/entorno y la actividad, lo cual da como resultado el *desempeño ocupacional*. Para explicar la existencia de esta relación se utilizará el modelo de Terapia Ocupacional basado en la relación PERSONA-AMBIENTE-OCUPACION. (Law y col., 1996)

Para explicar el concepto de *Desempeño Ocupacional*, se hará hincapié en el simple diagrama de Venn donde hace referencia al modelo de persona-ambiente-ocupación como tres elementos interrelacionados. El desempeño ocupacional nace de la superposición de los círculos y representa la adaptación o la congruencia entre los tres elementos. Este modelo describe al desempeño ocupacional como el resultado de una relación interactiva, (Saegert y Winkel, 1990) entre las personas, sus ocupaciones y los ambientes en los que viven, trabajan y juegan (Law y col., 1996). Esta relación es de naturaleza dinámica, ya

que los tres elementos siempre están cambiando e influyéndose entre sí. De tal manera, el desempeño ocupacional se modifica constantemente durante toda la vida.



La relación persona-ambiente-ocupación.
(Adaptación con autorización de Law y col, 1996).

Este modelo es congruente con los modelos globales actuales de salud, como la Clasificación Internacional de Funcionamiento, Discapacidad y Salud (ICF) revisada en (Organización Mundial de la Salud, 2001), que también reconoce las interacciones de persona y ambiente en el proceso de salud y bienestar.

El modelo persona-ambiente-ocupación como lo definen Cooper, et al. (2001) es decididamente flexible, lo que lo asemeja a muchos enfoques de ambiente-comportamiento. Los elementos del modelo están ampliamente definidos para permitir la adaptación y la expansión a situaciones prácticas específicas.

PERSONA

Se considera que la persona (o un grupo de personas) en un ser singular que adopta distintos roles siempre cambiantes y simultáneos. Estos roles varían con el tiempo y el contexto en su importancia, duración y significado. La persona se

considera holísticamente como un compuesto de mente, cuerpo y espíritu. Estas cualidades incluyen atributos (habilidades y funciones) físicos, cognitivos y afectivos, así como un conjunto de habilidades aprendidas e innatas, para facilitar el desempeño ocupacional.

AMBIENTE

Una definición amplia de ambiente otorga la misma importancia a elementos culturales, sociales, físicos e institucionales/organizativos. El ambiente se considera como el contexto en el cual tiene lugar el comportamiento, y proporciona indicios a un individuo (o grupo de personas) sobre qué hacer o qué esperar. Una persona se relaciona con las señales ambientales y se comporta en consecuencia. Esto destaca la necesidad de comprender la percepción que tiene de su ambiente, así como las barreras y los soportes que presenta, cuando se aborda el ambiente con este modelo.

OCUPACIÓN

El término ocupación incluye todas las actividades de cuidado personal productivas y de ocio. Se estima que los conceptos de actividades, tareas y ocupaciones están incluidos cada uno dentro de otro. Las actividades se consideran las unidades básicas de las tareas; las tareas son conjuntos de actividades relacionadas y con propósito y las ocupaciones son grupos de tareas y actividades funcionales y autodirigidas en las que una persona participa durante toda la vida. Este modelo reconoce que las ocupaciones varían durante toda la vida y dan significado a la existencia de una persona.

DESEMPEÑO OCUPACIONAL.

El desempeño ocupacional es el resultado de la interacción de la persona, el ambiente y la ocupación. Es una experiencia dinámica y siempre cambiante de una persona que participa en actividades, tareas y ocupaciones con propósito dentro de un ambiente.

Según Cooper, et al. (2001) las premisas de este modelo se basan en los tres elementos y sus relaciones.

- La persona es un ser dinámico, motivado y siempre en desarrollo, que está interactuando constantemente con el ambiente. El comportamiento no puede ser separado de las influencias ambientales, los factores temporales y las características físicas y psicológicas.
- Los ambientes están cambiando continuamente y a medida que cambian, cambia también el comportamiento necesario para lograr un objetivo.
- Los ambientes pueden tener efectos habilitantes o limitadores sobre el desempeño ocupacional.
- El ambiente frecuentemente es más susceptible al cambio que la persona.
- Las ocupaciones son complejas, pluralistas y necesarias para la calidad de vida y el bienestar. Cubren las necesidades intrínsecas de mantenimiento personal, expresión y logro dentro del contexto de los roles personales y del ambiente.
- La relación entre los tres elementos de persona, ambiente y ocupación es interactiva, lo que significa que se encuentran mutuamente entrelazados y son difíciles de separar. El resultado de esta relación interactiva se denomina **desempeño ocupacional**. La premisa clave del modelo de persona-ambiente-ocupación es que la persona, el ambiente y la ocupación interactúan continuamente en el tiempo y el espacio de forma que aumentan o disminuyen su congruencia. Cuanto más próxima sea la adaptación, mayor es la superposición del desempeño ocupacional.
- El desempeño ocupacional cambia durante toda la vida a medida que los individuos modifican su punto de vista y sus roles en la medida que adjudican significado a las ocupaciones y los ambientes que los rodean.

4.1 Componentes del Desempeño Ocupacional

Bajo esta misma línea, se puede mencionar que el ser humano posee capacidades y habilidades que le permiten realizar una o más actividades óptimamente, completando su integración en las áreas del desempeño ocupacional que él desee (Serrano, 2015).

Estas capacidades y habilidades se desglosan en componentes del desempeño ocupacional y estos son:

· **Componentes biomecánicos del desempeño:** La incorporación de la estructura física del cuerpo al momento de ejecutar una tarea o actividad; tales como fuerza, resistencia, arco de movimiento, destrezas motoras, etc.

· **Componentes sensorio-motores del desempeño:** Es la relación que se presenta entre la captación sensorial y la respuesta motora durante la tarea; tales como reflejos, sensibilidad, relación viso espacial, esquema corporal, etc.

· **Componente cognitivo del desempeño:** Integración y aplicación de los procesos mentales durante una actividad; tales como comprensión, resolución de problemas, conceptualización, integración del aprendizaje, etc.

· **Componente intrapersonal del desempeño:** Ejecución de los procesos psicológicos de la persona al practicar una tarea o actividad; tales como manejo del tiempo, autocontrol, etc.

· **Componente interpersonal del desempeño:** La continua relación entre la persona y su entorno social al realizar una actividad; tales como roles, valores, intereses, etc.

Por otra parte, cuando se habla de desempeño ocupacional, resulta necesario mencionar sus áreas.

4.2 Áreas del desempeño ocupacional

Teniendo en cuenta lo expresado anteriormente y atendiendo al Marco de Trabajo para la Práctica de Terapia Ocupacional, se identifica un amplio rango de ocupaciones, que nos sirven de guía para la práctica a la hora de intervenir y analizar el desempeño ocupacional de las personas, las mismas están categorizadas como:

▪ **Actividades de la vida diaria (AVD):** Son actividades básicas del diario vivir, fundamentales en un mundo social, que permiten la supervivencia y el bienestar.

- **Actividades instrumentales de la vida diaria (AIVD):** son de apoyo a la vida cotidiana en la casa y en la comunidad que a menudo requieren interacciones más complejas de las utilizadas en las AVD.
- **Descanso y Sueño:** se relacionan con la obtención del sueño y un descanso restaurador que apoye la participación activa en otras áreas de la ocupación.
- **Educación:** incluye las actividades necesarias para el aprendizaje y la participación del ambiente. (p. 14).
- **Trabajo:** Incluye las actividades necesarias para participar en un empleo remunerado o en actividades de voluntariado (Mosey, 1996, p. 341)
- **Juego:** podemos definirla como “Cualquier actividad organizada o espontánea que proporcione disfrute, entretenimiento y/o diversión” (Parham y Fazio, 1997, p. 252).
- **Ocio o Tiempo libre:** hace referencia a “Una actividad no obligatoria que está intrínsecamente motivada y en la cual se anticipa durante un tiempo discrecional o libre, es decir, un tiempo no comprometido con ocupaciones obligatorias tales como trabajo, autocuidado o dormir” (Parham y Fazio, 1997, p.250).
- **Participación Social:** es el “entrelazamiento de ocupaciones para apoyar la participación deseada en las actividades de la comunidad y la familia, como también en aquellas que involucran a compañeros y amigos” (Gillen y Boyt Schell, 2014, p.607). La participación social puede ocurrir en persona o a través de la tecnología, tal como en llamados telefónicos, interacción a través del computador y video conferencias

5. EQUILIBRIO OCUPACIONAL.

Englobando los conceptos antes mencionados se puede determinar de que para que la persona trabajadora pueda mantener su estado de salud y no intervengan estresores laborales que alteren el mismo es necesario que exista un *equilibrio ocupacional*. Es necesario mencionar este concepto, ya que como mencionamos

anteriormente en el modelo Persona-Ambiente-Ocupación (Law et al., 1996), se destaca la interacción de tres esferas, la de la persona, la del entorno y la de la ocupación, y su influencia en el desempeño ocupacional. Law et al. (1996) esto habla de un equilibrio para referirse al ajuste entre actividades de distintas áreas de ocupación (autocuidado, productividad y ocio) y además se refiere al equilibrio o interacción armoniosa entre las ocupaciones, la persona y su entorno. Christiansen (1996) centra la atención en la organización de las ocupaciones, en el tiempo (como equivalencia del tiempo empleado en las diferentes ocupaciones) y en el equilibrio de los ritmos cronobiológicos (influenciados por los ciclos vigilia-sueño o los ciclos descanso-actividad). Entiende el equilibrio como el patrón de ocupaciones diarias personalmente significativas y para que exista es necesario que el impacto de unas ocupaciones sobre otras sea “armonioso, coherente y controlado”

5.1 Concepto de Equilibrio Ocupacional.

El equilibrio ocupacional, es un concepto muy utilizado en la terapia ocupacional, el mismo hace referencia a la disposición y variación adecuada de ocupaciones que contribuyen a la salud y el bienestar de una persona (Ho et al., 2020). Según un análisis realizado por Wagman et al. (2011) sobre la definición de equilibrio ocupacional, los resultados mostraron que el mismo se puede definir como la percepción o experiencia subjetiva que tiene el propio individuo acerca de tener la cantidad adecuada de ocupaciones, la correcta variación de las mismas y la satisfacción con el tiempo dedicado; de lo contrario, se produciría un desequilibrio ocupacional el cual, según Wilcock, se refiere a los estados en donde las personas no pueden participar en ocupaciones que les permitan ejercer sus capacidades físicas, sociales y mentales (1998).

Aunque de forma continua tratemos de mantener equilibradas nuestras ocupaciones, el mismo dinamismo, los factores de personalidad o las condiciones de vida hacen que se pueda producir de todos modos un desequilibrio, que en algún punto es normal, la dificultad comienza cuando es mantenido a través del tiempo de una manera nociva llevando a perjudicar la

salud (Gómez, 2007). El Equilibrio ocupacional entonces, es cuando se desarrolla una rutina diaria equilibrada, con ocupaciones que sean significativas y que se ajuste a las capacidades y necesidades de cada uno en particular, la misma tiene relación con los intereses, y a su vez, con las demandas impuestas del contexto y entorno en el que se encuentre. Por lo tanto, es algo subjetivo e individual, concreto para cada persona (Sánchez Martín et al. 2017). Hay que considerar también, que no implica la misma cantidad de tiempo en la realización de distintas actividades, sino que hace referencia al uso del tiempo en el transcurso de una base regular; involucrándose en distintas ocupaciones según las necesidades y las demandas impuestas por la familia, sociedad y la cultura, acordes a la capacidad de esfuerzo y las habilidades de cada uno (Gómez Lillo, 2006).

En esta área, la Terapia Ocupacional juega un papel importante en el desarrollo de soluciones a los efectos incapacitantes de un desastre (American Journal of Occupational Therapy, 2017); donde se propone la normalización del compromiso diario en hábitos, rutinas, roles y rituales para promover y restaurar la salud y el bienestar de los trabajadores/as (Cronin & Graebe, 2018)

El equilibrio ocupacional no se trata de un estado estático, sino que responde a un proceso dinámico y de continua adaptación a las situaciones particulares de la persona y a su contexto, intentando cumplir con sus necesidades personales y con las demandas de sus roles. Y se alcanza cuando se cumplen estos objetivos, pudiendo participar en diferentes tipos de actividades de forma “armónica” o en “proporciones satisfactorias” para la persona. Se entiende que en estado de equilibrio la persona tiene mejor estado de salud, bienestar y calidad de vida. Meyer (1922).

6. ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO OCUPACIONAL

Siguiendo esta misma línea, es importante destacar a modo de conclusión la relación entre los conceptos previamente mencionados donde se hizo referencia a dos tipos de estrés existentes (positivo y negativo), Goleman (2013) establece una estrecha relación entre el estrés y la productividad, además comenta que niveles moderados de estrés benefician el rendimiento laboral; por otra parte, niveles elevados de estrés generan en el individuo un declive en su capacidad de aprendizaje, de reacción asertiva, de retención de información, concentración, planificación y organización eficaz, que impacta en todas las áreas de la vida. El autor plantea esta relación en forma de una U invertida relacionando los niveles de estrés y las tareas de rendimiento mental.

Los niveles elevados de estrés repercuten directamente en el desempeño; ya que incrementa la producción de glucocorticoides que perjudican el buen funcionamiento del organismo, deteriorando paulatinamente el estado físico y psicológico de la persona trabajadora, impidiendo e interrumpiendo el logro de objetivos laborales y personales, afectando la participación en las diferentes áreas de ocupación que mencionamos en el capítulo anterior. Lo que en ocasiones desemboca en patologías mucho más severas que aniquilan la salud física y mental del trabajador, repercutiendo no solo en su rendimiento laboral; sino también, en las relaciones interpersonales con todo su entorno social, familiar y laboral. (Goleman, 2013).

Di Martino (2013) dividió los efectos y costos del estrés laboral negativo en dos niveles que son los siguientes:

➤ **A nivel Individual/personal:**

El estrés afecta de forma diferente a cada persona y puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales tanto en el trabajo como en la vida de la persona afectada, además contribuye a problemas en la salud física y mental del individuo. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil

mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y droga.

Cuando la persona está sometido a estrés laboral puede:

- Estar más angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse
- Tener dificultades tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo
- Sentirse cansancio, depresión e intranquilidad
- Tener dificultades para dormir
- Sufrir enfermedades graves como:
 - Cardiopatías
 - Trastornos digestivos
 - Aumento de la tensión arterial
 - Dolor de cabeza
 - Trastornos musculo - esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores).

➤ **A nivel de la organización:**

Si afecta a la mayoría de trabajadores, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados en la organización.

Entrelazando los conceptos mencionados en los capítulos anteriores, podemos determinar según Bastidas, et al. (2014) que cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo por otro, produce reacciones de un tipo diferente. Los resultados dependen en parte, de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las manifestaciones precoces

de las consecuencias. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

Dentro de tales exigencias se engloba el rol de muchos trabajadores, convirtiéndose en sujetos de trabajo. (Bastidas, et al. 2014).

Por último siguiendo los conceptos antes mencionados se puede determinar que si existiera una influencia importante de los factores estresores en el ámbito laboral de los trabajadores, estos podrían influir de manera negativa en el Desempeño Ocupacional, ya que afectarían de manera no satisfactoria la ejecución de las áreas de desempeño, roles y su participación activa en los diferentes contextos, quebrantando así el equilibrio vital ocupacional, entendiéndose éste, como el equilibrio entre los factores biopsicosociales que toda persona desea alcanzar a lo largo de su vida; contradiciendo de esta manera uno de los principios básicos de la práctica de la Terapia Ocupacional. (Bastidas, et al. 2014).

CAPÍTULO II – ASPECTOS METODOLÓGICOS

DISEÑO METODOLÓGICO

TIPO DE ESTUDIO, METODOLOGÍA Y DISEÑO.

En base al planteamiento del problema se trató de una investigación no experimental, de ciencias básicas, es decir, que las variables, los conceptos y/o sucesos que se estudiaron no se vieron alteradas o manipuladas por el investigador.

En este estudio se combinó la metodología cuantitativa y cualitativa. De acuerdo a la clasificación propuesta por Hernández et al., (2006) el presente trabajo presenta un enfoque mixto, con preponderancia cualitativa. Cualitativa, debido a que se buscó explorar las relaciones sociales, y describir la realidad tal como la experimentan los seres humanos, en contextos, estructurales y situacionales, es decir desde una visión fenomenológica. (Hernández y Mendoza, 2018). En esta investigación se trató explorar el desempeño ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A. y como este podría verse interferido por la presencia de alto estrés laboral. Por otra parte, se utilizó la investigación cuantitativa siendo de tipo descriptiva y transversal, donde se evaluó el nivel de estrés laboral que presentaban los trabajadores/as a través de un cuestionario previamente adaptado.

LOCALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La siguiente investigación se realizó en Autoservicio La Yunta SA se trata de un supermercado mayorista, se fundó en el año 2018, en la ciudad de San Rafael, Mza.

Su misión es “generar ahorro con precios bajos todos los días”. Apoyar el progreso de todos y ayudar con nuestro granito de arena a la felicidad de cada hogar”.

Asimismo, su visión es “ser líder en el segmento buscando un sólido crecimiento, sin perder nuestras raíces”.

Luego de su inauguración, al poco tiempo abrieron 3 sucursales más en la ciudad de San Rafael, gracias al gran cariño que se generó con la gente, con el paso del tiempo la misma fue dando sus frutos y se incorporaron a la gran familia de

La Yunta, 8 franquicias que se encuentran en distintos puntos de la ciudad de San Rafael y algunas en los distritos cercanos del mismo.

Actualmente la empresa cuenta con más de 20 sucursales en la provincia de Mendoza y 1 en la provincia de La Pampa. La misma tiene alrededor de 80 empleados actualmente distribuidos entre sucursales propias.

MUESTRA

La población total del presente trabajo fue de 60 trabajadores/as pertenecientes a la empresa La Yunta S.A. Seleccionándose una muestra de tipo intencional, cuyo criterio de inclusión implicó: trabajar actualmente en la sucursal central de La Yunta S.A, donde se encuentran todas las diferentes áreas que conforman la empresa, las mismas son: administración, recursos humanos, logística, distribución, fiambrería, repositorios, cajeros, etc.

La muestra estuvo comprendida por 32 trabajadores/as en edades comprendidas entre 20 a 51 años, de los cuales 18 fueron hombres y 14 mujeres, 26 solteros y 6 casados, de los cuales 11 tienen entre 1 a 4 hijos, con niveles de estudios distribuidos de la siguiente forma: 3 nivel primario completo, 22 secundario completo, 5 nivel terciario completo y 2 Técnico Superior Universitario (TSU), y con una antigüedad de un mínimo de 4 meses a 5 años de servicio.

Posteriormente se seleccionó un grupo de 5 trabajadores y trabajadoras, cuyo criterio de inclusión implicó; que presentaran nivel de estrés laboral alto en el cuestionario de estrés laboral basado en el modelo “desbalance esfuerzo-recompensa”, de esos 5, se seleccionó 4 trabajadores/as (ya que 1 de ellos no trabaja más en la empresa), los cuales formaron parte de la segunda fase de la investigación donde se les realizó una entrevista semi-estructurada sobre su desempeño ocupacional, siendo estos 1 hombre y 3 mujeres.

Resulta importante mencionar que la participación de las personas que conformaron la muestra fue voluntaria, con aclaraciones del anonimato respecto de estas para asegurar criterios éticos. Se le otorgó a cada participante un

consentimiento informado con los objetivos, y una breve explicación de cuál fue su participación.

RECOLECCIÓN DE DATOS.

El presente estudio analizó información que fue recolectada mediante el trabajo de campo, en el cual se utilizó como instrumento de recolección de datos en primera instancia un cuestionario para evaluar el nivel de estrés laboral y así determinar la muestra a la cual se le iba a aplicar el segundo instrumento de recolección de datos; en este caso se utilizó la entrevista semi-estructurada para conocer acerca del Desempeño Ocupacional de los participantes.

Para comenzar se buscó conocer el nivel de estrés laboral de los trabajadores, el mismo se evaluó a través del Cuestionario de estrés laboral modelo “desbalance Esfuerzo-Recompensa” (Adaptación por Macias et al., 2003).

Desarrollado por Siegrist (1996) y validado para la población Venezolana por Macias et al., (2003). Se trata de un instrumento que permite evaluar y detectar posibles problemas relacionados al estrés laboral.

Cabe destacar, que el instrumento original está compuesto por 23 ítems en total (en su versión española) mientras que la adaptación venezolana, se compone de 22 ítems.

El análisis factorial exploratorio llevado a cabo en su validación, mantiene las tres dimensiones (Esfuerzo, Recompensa e Implicación) de la estructura factorial del instrumento original.

En cuanto a la confiabilidad, para la consistencia interna de las dimensiones esfuerzo y recompensa se obtuvo valores superiores a 0.80. no así para la dimensión implicación, que dio por debajo de lo esperado.

Por lo tanto, el modelo desbalance E-R postula que el trabajo caracterizado por una percepción de desbalance de alto esfuerzo y bajas recompensas es percibido como estresante, lo cual lleva al individuo a tener resultados negativos en su salud, particularmente en las personas con habilidades de afrontamiento limitadas. De acuerdo al modelo, una persona con alta necesidad de control

podrá responder de manera inflexible a una situación laboral de alto esfuerzo/bajas recompensas y podrá, por tanto, estar más estresada (Siegrist 1996).

El cuestionario consta de tres partes:

1. En la primera se recogen los datos sociodemográficos más importantes del trabajador (dicha parte, no fue tomada ya que los datos sociodemográficos fueron tomados con entrevistas).
2. La segunda parte comprende 17 ítems que informan de la apreciación que tiene el trabajador acerca de su situación laboral en lo referente al esfuerzo y la recompensa profesional.
3. La tercera parte está constituida por 5 ítems que miden el grado de implicación vivido por el trabajador en su puesto de trabajo.

La segunda y tercera parte forman en conjunto 22 ítems, los cuales operacionalizan el modelo teórico de estrés laboral Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) (Siegrist 1996 citado en Macias et al., 2003).

Todas las preguntas del cuestionario DER se refieren al puesto actual ocupado o al puesto más recientemente ocupado.

Para la parte que evalúa las subescalas de esfuerzo, recompensa e implicancia se utiliza una escala de tipo Likert de 4 puntos:

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

La subescala de esfuerzo está compuesta por los ítems del 1 al 6 donde a mayor puntuación, mayor esfuerzo experimenta el sujeto en el trabajo.

La subescala de recompensa está compuesta por los ítems del 7 al 17, donde a menor sea la puntuación, menor número de recompensas se supone que va a recibir el sujeto.

Por último, la subescala de implicación, está compuesta por los ítems del 18 al 22, en la cual una puntuación alta, define una condición de alto riesgo con relación al resto.

Es importante destacar, que dicho cuestionario ha sido utilizado en investigaciones de países de América del Sur como: Chile, Perú, Paraguay y Argentina, pese a no existir aún una adaptación para nuestro país, por lo cual los resultados obtenidos en este estudio no pueden ser generalizables a la población.

Por otra parte, para conocer el desempeño ocupacional del grupo estudiado se utilizó “La Medida Canadiense de Desempeño Ocupacional” (COPM), elaborado por Law, et al., en el año 1997.

Es una medida personalizada, diseñada para ser usada por terapeutas ocupacionales en la identificación de cambios en la autopercepción del cliente de su rendimiento ocupacional a lo largo del tiempo.

La medida canadiense de desempeño ocupacional permite identificar áreas de dificultad en el desempeño ocupacional a través de la entrevista con la persona, preguntándole acerca de sus actividades diarias de autocuidado, productividad y ocio; solicitándole que identifique y/o describa cuál(es) de sus actividades diarias ejecuta de forma satisfactoria. En caso de presentar dificultades, las mismas se registran en los pasos 1 (autocuidado), 2 (productividad) y 3 (ocio).

Para la presente investigación se realizó una modificación de la medida antes descrita, la cual consistió en una entrevista semi-estructurada, en donde se exploró información acerca de sus actividades de autocuidado, productividad y ocio. Se les solicitó a los participantes que identificaran cuál(es) ejecuta y vivencia de forma satisfactoria, cuál(es) no y por qué.

Para realizar el trabajo de campo se solicitó a las autoridades de la Empresa en cuestión la autorización para la participación de los trabajadores/as. Se entregó el consentimiento informado y el instrumento a aplicar durante los horarios de jornada laboral y posteriormente se realizaron las entrevistas individuales de acuerdo a los horarios disponibles de las personas participantes.

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

En el presente trabajo inicialmente se determinó el tipo de población y muestra para participar en dicha investigación.

Se les pidió que firmen el consentimiento informado para ser parte de la muestra de trabajo. Se les aclaró que podrían cambiar de opinión y se podrían retirar del estudio si así lo decidían asegurando la confidencialidad.

Una vez finalizada esta etapa en principio se buscó identificar cuáles eran los niveles de estrés laboral que presentaban las personas que conformaban la muestra.

Para llevar a cabo esta etapa se transcribo el cuestionario seleccionado, en Google Forms, donde los trabajadores/as reportaron sus respuestas. El instrumento estaba conformado por tres partes fundamentales, en la primera iba el encabezado que contenía información acerca del fin de la investigación y el consentimiento informado; en la segunda iba las instrucciones de cómo debía completarse y por último, en la tercera parte estaban las preguntas a recaudar. Los cuestionarios fueron enviados por correo electrónico a cada participante y se dio un plazo máximo de 2 semanas para completarlo.

Luego en segunda instancia, sólo a los participantes que arrojaron niveles altos de estrés laboral en el cuestionario anterior se procedió a realizarles la entrevista semi-estructurada de desempeño ocupacional, la cual se realizó de modo presencial en la empresa presentando una autorización otorgada por la universidad, donde se aclararon los objetivos de la investigación y la participación de los trabajadores/as.

VARIABLES

- ***Estrés Laboral:*** Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés relacionado con el trabajo se determina por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con

las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

- **Desempeño Ocupacional:** Hace referencia a la relación existente entre el cliente, el contexto/entorno y la actividad da como resultado el desempeño ocupacional que es la acción de hacer una actividad u ocupación. (AOTA, 2010). La persona tiene la capacidad de organizar, planificar y ejecutar actividades adaptativas y significativas que permitan satisfacer las necesidades básicas de él como las de su grupo social.

La operacionalización de las mismas se encuentra expuesta en el apartado de anexos.

CAPÍTULO III – PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

En este apartado se expondrán los resultados correspondientes al análisis de contenido a partir de los datos recolectados por medio de los instrumentos de evaluación aplicados en esta investigación.

De acuerdo a la propuesta metodológica, en primera instancia se analizaron los resultados del cuestionario de estrés laboral DER y posteriormente luego de los resultados de las estadísticas obtenidas en este cuestionario se aplicó el instrumento de desempeño ocupacional una vez realizadas las entrevistas se transcribieron y se llevó a cabo una lectura general de las mismas donde se analizaron los datos obtenidos a partir del análisis categorial.

Cuestionario de Estrés Laboral modelo desbalance Esfuerzo-Recompensa (D-ER)

A continuación, se expondrán los resultados obtenidos del cuestionario realizado, el cual posibilita seleccionar la muestra de trabajo para el presente estudio; determinando así los/las trabajadores/as que presentan niveles elevados de estrés.

Se presentan los resultados obtenidos del análisis de datos realizado con el programa estadístico (SPSS 25).

Además, se anexan las tablas de resultados junto a sus gráficos para su mejor comprensión, respondiendo al objetivo planteado en la presente investigación.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos del puntaje global del cuestionario de estrés laboral

Descriptivos	Puntaje Global	Esfuerzo	Recompensa	Implicación
N	30	30	30	30
Media	57,73	16,87	22,43	15,93
Desv. Estándar	6,44	2,78	1,79	3,35
Mínimo	45	10	19	7
Máximo	71	23	25	21

Nota: respecto al puntaje global del cuestionario de estrés laboral, se observa una media de 57,73 con un mínimo de 45 y un máximo de 71 (DE= 6,44).

*-El puntaje global de la **subescala de esfuerzo**, puntúa una media de 16,87 con un mínimo de 10 y un máximo de 23 (DE=2,78)*

*-El puntaje global de la **subescala de recompensa**, puntúa una media de 22,43 con un mínimo de 19 y un máximo de 25 .*

*-Por último, el puntaje global de la **subescala de implicación**, puntúa una media de 15,93 con un mínimo de 7 y un máximo de 21 (DE= 3,35)*

Para mejor visualización de los gráficos, se debe tener en cuenta la siguiente referencia:

- **Color verde: nivel bajo**
- **Color naranja: nivel medio**
- **Color rojo: nivel alto**

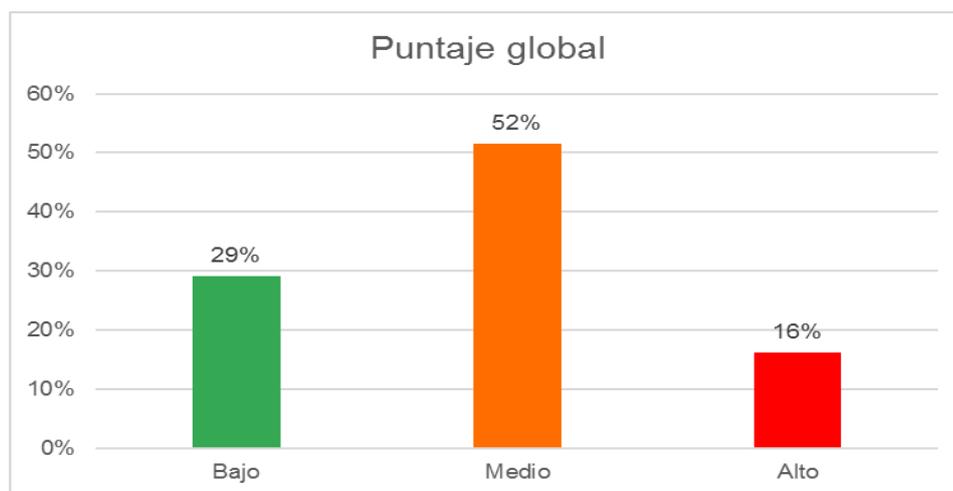
Tabla 2.

Frecuencias y porcentajes del puntaje global del cuestionario de estrés laboral

Puntaje global	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	29%
Medio	16	52%
Alto	5	16%
Total	31	100%

Gráfico 2.

Frecuencias y porcentajes del puntaje global del cuestionario de estrés laboral



Nota: según la tabla 2 se observa en el puntaje global, que el 29% (9) de los trabajadores/as presentaron niveles bajos de estrés laboral, el 52% (16) refieren nivel medio de estrés y tan solo el 16% (5) puntúa alto estrés laboral.

Esto determina que tan sólo 5 sujetos de la muestra, poseen alto estrés laboral.

Aunque es importante también destacar de acuerdo a los objetivos de este trabajo que el (52%) de la muestra presenta nivel medio de estrés laboral, siendo

esto un dato alarmante en dicha investigación. Es importante destacarlo ya que, si las condiciones de trabajo se mantienen igual, podrían también aumentar las exigencias, es decir el esfuerzo y a raíz de esto generar efectos.

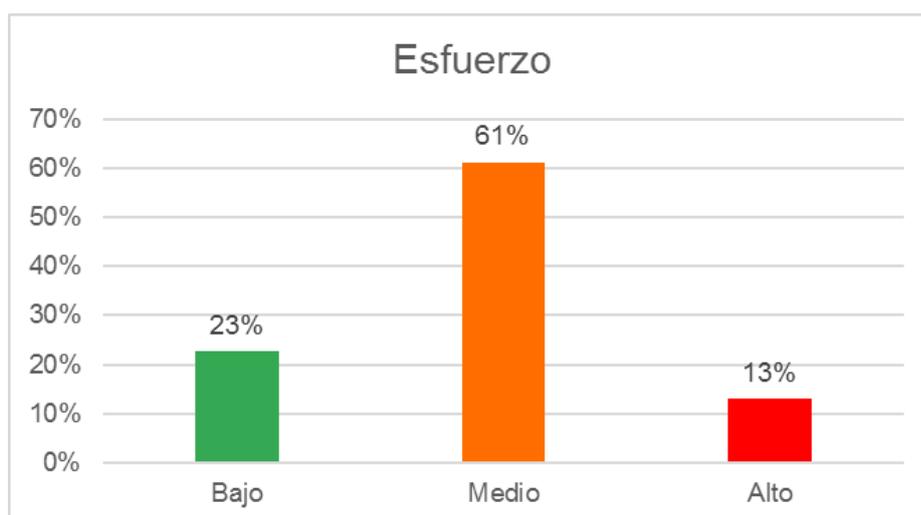
Tabla 3.

*Frecuencias y porcentajes de la **subescala de esfuerzo** correspondiente al cuestionario de estrés laboral*

Esfuerzo	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	7	23%
Medio	19	61%
Alto	4	13%
Total	31	100%

Gráfico 3.

*Frecuencias y porcentajes de la **subescala de esfuerzo** correspondiente al cuestionario de estrés laboral*



Nota: de acuerdo a la tabla 3 de frecuencia, la subescala de esfuerzo corresponde a las exigencias que requiere su puesto de trabajo actual, es decir

el esfuerzo que deben realizar para cumplir con las expectativas laborales. El 61% (19) de la muestra demostró nivel de esfuerzo medio, y solo el 13% (4) presentaron niveles altos de esfuerzo en su puesto de trabajo, lo que indica que este, según Siegrist (1996) podría ser un posible factor desencadenante de demandas psicológicas y físicas para los sujetos, ya que la mayoría se encontraron con niveles medio y alto de esfuerzo laboral.

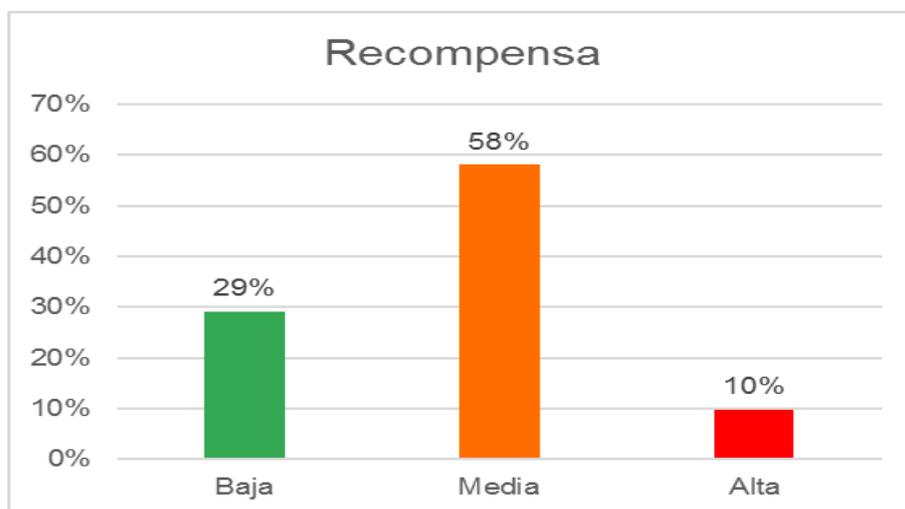
Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de la **subescala de recompensa** correspondiente al cuestionario de estrés laboral

Recompensa	Frecuencia	Porcentajes
Baja	9	29%
Media	18	58%
Alta	3	10%
Total	31	100%

Gráfico 4.

Frecuencias y porcentajes de **la subescala de recompensa** correspondiente al cuestionario de estrés laboral.



Nota: respecto a la tabla 4 correspondiente a la subescala de recompensa la cual hace referencia al pago, estima, oportunidades de ascenso y seguridad laboral se pudo observar que el 29% (9) de los trabajadores perciben un bajo nivel de recompensa laboral y el 58 % (18) perciben un nivel medio, esto determina que la mayoría de los trabajadores perciben que la recompensa que reciben por su trabajo realizado se encuentra entre un bajo y medio nivel, esto se podría condecir con lo que plantea Siegrist (1996) sobre el desbalance “alto esfuerzo-baja recompensa” pudiendo ser esto, un factor desencadenante de estrés para los individuos.

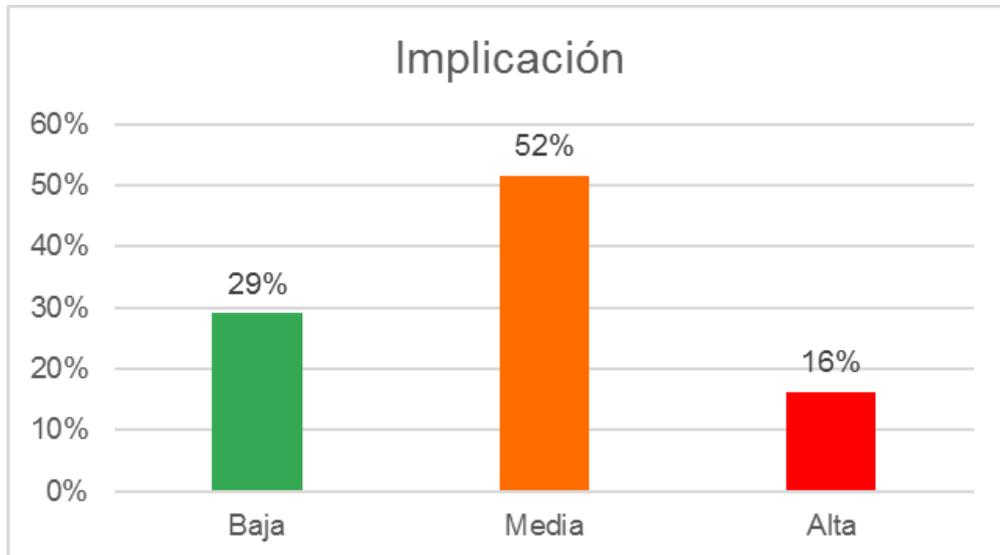
Tabla 5.

*Frecuencias y porcentajes de la **subescala de implicación** correspondiente al cuestionario de estrés laboral*

Implicación	Frecuencia	F porcentual
Baja	9	29%
Media	16	52%
Alta	5	16%
Total	31	100%

Gráfico 5

Frecuencias y porcentajes de la **subescala de implicación** correspondiente al cuestionario de estrés laboral



Nota: por último en la subescala de implicación se pudo observar que el 29% (9) percibe una implicación laboral baja, el 52% (16) presentan una implicación en su puesto de trabajo nivel medio y tan solo el 16% (5) presentan una implicación laboral alta en su puesto de trabajo, esto quiere decir que la mayoría de los participantes se encuentran en un nivel medio con respecto al componente intrínseco de implicación, esto tiene que ver con la forma de involucrarse con el trabajo, hace referencia a las actitudes, conductas y emociones internas y personales frente al trabajo.

Tal como se pudo apreciar en las subescalas de esfuerzo y recompensa se pudo determinar que la mayor parte de los trabajadores/as se ubicaron en un nivel medio de estrés laboral y se pudo determinar cuáles eran los participantes que presentaron alto nivel de estrés laboral (siendo la minoría), esto implica prestar mayor atención a estas situaciones que están afectando a los empleados para que estas condiciones de trabajo mejoren, ya que de mantenerse podrían generar efectos y afectar la salud de las personas. Estos se tratan de factores significativos y de gran importancia en el área laboral, ya que implican esfuerzo,

demandas, obligaciones; recompensas: dinero, estima, oportunidades de ascenso y seguridad laboral.

En cuanto a la subescala implicación, la mayoría de los participantes también se ubicaron en nivel medio, y es por esto que de no haber cambios podría considerarse como un factor de riesgo más en el grupo estudiado, ya que implicación se define como un conjunto de actitudes, conductas y emociones que reflejan un excesivo esfuerzo en combinación con un fuerte deseo a ser aprobado y estimado (Siegrist 1996).

Adecuación de la Medida Canadiense de Desempeño Ocupacional (COPM).

También se expondrán los datos obtenidos del análisis categorial realizado a partir de las entrevistas tomadas a la muestra seleccionada. Dichos resultados se presentarán a partir de tablas, junto con las categorías y subcategorías elaboradas.

Tabla 6.

Trabajo y empresa

Metacategoría	Categoría	Subcategoría	Citas (descriptivo)
Trabajo y empresa	Organización laboral	Tiempo de trabajo en la empresa	<p><i>"Hace 4 años"</i></p> <p><i>"2 años".</i></p> <p><i>"ya hacen 4 años y medio".</i></p> <p><i>"hacen 4 años".</i></p>
		Horas de trabajo por día	<p><i>"8,9,10... 9hs por lo general, a veces un poco más pero no tanto".</i></p> <p><i>"9-10hs por día" .</i></p> <p><i>"a veces 9-10hs depende, pero en su mayoría de los días si trabajo 8hs".</i></p> <p><i>"10-11 horas de lunes a viernes y los sábados 6hs".</i></p>
		Turno de trabajo	<p><i>"Trabajo de lunes a sábado horario de corrido, entro a las 8hs y me voy 17, 17.30hs y a veces un poco más tarde, depende".</i></p>

			<p><i>“no me puedo organizar, trabajo de corrido, pero depende el día, es una odisea distinta.”</i></p> <p><i>“trabajo de corrido de lunes a sábados entro a las 8hs y salgo 16hs”.</i></p> <p><i>“trabajo horario de corrido, de 8hs a 17-18-19hs depende, a veces venimos más temprano tipo 7 de la mañana para adelantar trabajo y nos quedamos un rato más en la tarde pero va variando, por lo general nunca son 8hs, siempre horas extras”.</i></p>
		<p>Tareas realizadas en la empresa</p>	<p><i>“me encargo de todo lo que es el área pagos, sobre todo pago a proveedores”.</i></p> <p><i>“todo lo de recursos humanos lo hago yo, también todo lo que es depósito y pagos de servicios y a veces cajera y a veces repositora y atención al cliente”.</i></p> <p><i>“cajera de logística y distribución, doy salida de mercadería a sucursales y franquicias, pero en realidad no sería la única función que cumplo, también voy y pregunto quién está autorizado a salir con mercadería, le doy salida a las planillas, me fijo si los chicos han armado pedidos, si han hecho recepciones, estar atenta que controlen bien, etc”.</i></p> <p><i>“de la logística y distribución, recepción de mercadería, manejo de auto elevador, coordinación con sucursales y franquicias y división de mercadería de ellos, entre otras cosas”.</i></p>

		<p>Percepción de las tareas realizadas</p>	<p><i>“el trabajo que hago si me gusta, está bueno la interacción con las personas, me gusta todo lo administrativo y de papelerío, después están las contras no? Cuando surgen problemas, tanto internos, óseas situaciones que surgen dentro del área o con los mismos jefes y demás y externos cuando hay que poner la cara, tanto con proveedores como con clientes”.</i></p> <p><i>“si me gustan eso es lo peor, va no es lo peor es lo que me ha llevado a quedarme, en muchas oportunidades me he querido ir. “A mí me encanta lo que hago, pero hay cosas que me siento mal porque no las se y entonces no me puedo organizar, porque a veces se lo que tengo que hacer, pero cuando llego acá a mí se me cambia todo”. “Lo que no me gusta y me frustra es el no llegar al objetivo de lo que yo me propongo, pero no llego porque tengo un montón de obstáculos en el camino que no me lo permiten”.</i></p> <p><i>“A mí me gusta, que me guste no significa que este conforme, no estoy conforme con la paga.... yo me siento bien con el trabajo, pero no estoy cómoda.”</i></p> <p><i>“si me siento a gusto con mi trabajo, aunque no parezca.....es muy desgastante eso es muy desgastante pero lo demás si realmente me gusta, es cansador pero me gusta.”</i></p>
--	--	---	---

- **Tiempo de trabajo en la empresa:** se refiere al tiempo desde que la persona entrevistada comenzó a trabajar en la empresa hasta la actualidad.

- **Horario de trabajo por día:** hace referencia a la cantidad de horas que la persona trabaja por día en la empresa.
- **Turno de trabajo:** refiere a la organización de la rutina de trabajo respecto a los días y horarios que les toca asistir.
- **Tareas realizadas en la empresa:** se refiere a las tareas, actividades y funciones que la persona desempeña en su puesto de trabajo.
- **Percepción de las tareas realizadas:** hace referencia a cómo la persona percibe y cómo se siente respecto a su rol y las funciones que le toca realizar en su puesto de trabajo.

Se observa que los participantes coinciden en que tienen una antigüedad en dicha empresa entre 4 a 2 años, que trabajan entre 8 y 10 hs por día y que sus turnos de trabajo son horario corrido. También se observa que realizan diferentes tareas como pagos, recursos humanos, cajera y logística y distribución, pero cada tarea no es única, sino que aparte deben realizar otras actividades que no están contempladas dentro de sus puestos de trabajo, además todos refieren que, si bien les gusta su trabajo, no están cómodos o conformes debido a la mala organización laboral, al cansancio que este les genera y a la cantidad de tareas extras que deben realizar.

Tabla N 7.

Salud y trabajo

metacategoría	categoría	subcategoría	citas (descriptivo)
Salud y trabajo	Impacto del trabajo en la salud de las personas	Consecuencias en la salud por el trabajo realizado	<p><i>“mucho, cansancio y desgaste mental y psicológico sobre todo”.</i></p> <p><i>“siii, si me quedara un poco quieta capaz que no, pero como no me quedo mucho quieta jajaj de verdad estoy muy cansada jaja”.</i></p> <p><i>“mucho, cansancio físico más que nada”.</i></p> <p><i>“mucho, mentalmente y físicamente”</i></p>
		Estrés ocasionado por el trabajo	<p><i>“siii estoy muy estresada jaja, por lo mismo que te decía recién, no se puede llevar un orden, o tratas de llevar todo ordenado y a los 2 minutos te lo cambian y es como que todos se meten en el trabajo que tenes que hacer”.</i></p> <p><i>“si, totalmente con lo laboral pero en realidad porque me hace mal el maltrato, eso me pone mal me frustra, a veces me dan ganas de pararme e irme y digo porque me tengo que estar bancando esto, a mi me agarra un dolor de estomago y unos vómitos cada vez que el me reta, ponele yo llego a mi casa y capaz que estoy vomitando un rato y es el nudo que tengo en el estómago”.</i></p> <p><i>“la verdad que no, he pasado por ataques de pánico por estrés en otros momentos de mi vida trabajando en este mismo lugar y sé que en este momento no lo tengo”.</i></p>

			<p><i>“sii bastante, y creo que está relacionado con lo laboral totalmente”.</i></p>
		<p>Influencia del estrés en el desempeño ocupacional</p>	<p><i>“cuando llego a casa tengo ganas de tirarme o echarme a estar tranquila y se me van pasando las pocas horas del día que me quedan libre sin hacer nada de lo que tenía que hacer por el mismo cansancio y agotamiento”.</i></p> <p><i>“yyyy yo llego a mi casa y no me dan ganas de nose salir a caminar...después digo pucha pero si podría salir a caminar, a despejar la mente y no lo hago y los fin de semana ponerle he notado que antes proponíamos con mi marido de salir a hacer tal cosa o ir a algún lado y ahora no hacemos nada, solo ir a comer a mi mama y nada más súper rutinario y yo lo noto por lo que estoy tan cansada, no tengo ganas de hacer nada”.</i></p> <p><i>“la verdad que no, por eso creo que hay una gran diferencia entre el cansancio físico y el cansancio mental, porque yo lo soluciono descansando, el mental no se soluciona descansando”.</i></p> <p><i>“si, porque nunca terminas de hacer lo que en realidad quieres o tenes organizado, ya sea por el tiempo o por el mismo cansancio”.</i></p>
		<p>Influencia del</p>	<p><i>“Ahora lo estoy tratando de manejar igual, antes estaba como sobrepasada, me llevaba trabajo a mi casa, me llamaban a cada rato, ahora es como que estoy tratando</i></p>

		<p>trabajo en otras áreas de la vida</p>	<p><i>de que salgo del trabajo y quedo el trabajo en el trabajo digamos...,capaz que si fuera otra persona tal vez no lo entendería, la falta del tiempo, el cansancio y eso sería un problema...”.</i></p> <p><i>“el trabajo influye totalmente en otros aspectos de la vida personal, porque yo ponele hay veces que tengo que hacer algo y me esperan a las 18hs y yo nunca llego a las 18hs porque aunque yo trate de organizarme acá en el trabajo nunca puedo salir a tiempo u horario...siempre me pasa que me voy del trabajo y tengo que seguir haciendo cosas, o respondiendo mensajes u organizando cosas para el otro día”.</i></p> <p><i>“hoy en día puedo decir, que si salgo del trabajo y ni me acuerdo del trabajo, pero muchos años lo trabaje para llegar a la tranquilidad que tengo hoy, antes me enfermé mucho y estuve uno o dos años pasándola mal, con ataques de pánico, estrés, medicada”.</i></p> <p><i>“realmente creo que el trabajo impacta mucho en la vida personal, ya que por lo menos acá y en el puesto en el que me toca estar estas dedicado y conectado full time al trabajo, no hay forma de que me pueda desentender del trabajo, salvo que no tenga el celular. Eso te tiene intranquilo, porque más allá de que podés planificar un día, si te llaman o pasa algo te desconecta y se fueron todos los planes, a veces siento que cuando estás haciendo otras cosas extra laboral no estas 100% metido porque siento que siempre tengo que estar pensando en el trabajo, y eso me tiene bastante mal”.</i></p>
--	--	---	---

- **Consecuencias en la salud del trabajo realizado:** refiere al impacto que la persona entrevistada considera que el trabajo realizado tiene sobre su estado de salud psicofísica.
- **Estrés ocasionado por el trabajo:** hace referencia al estrés percibido por la persona entrevistada y su relación con las tareas realizadas en su puesto de trabajo.
- **Influencia del estrés en el desempeño ocupacional:** refiere a la influencia que la persona considera que tiene su trabajo en el desempeño ocupacional y en otras actividades de su rutina diaria.
- **Influencia del trabajo en otras áreas de la vida:** refiere a la relación entre el trabajo y el resto de actividades realizadas y la percepción que la persona entrevistada tiene respecto a la influencia que dicho trabajo tiene en sus otras áreas.

Se observó que los participantes coinciden en que perciben mucho cansancio tanto físico como psicológico, además todos los participantes se perciben estresados menos uno, y refieren que dicho estrés se relaciona con lo laboral. También se pudo observar que muchas veces no pueden realizar las tareas que tienen además de su trabajo debido al cansancio y “agotamiento” que sienten luego de salir de trabajar. Y por último se pudo observar que la mayoría de los participantes perciben que el trabajo influye totalmente en otras áreas de sus vidas ya que nunca pueden lograr salir de trabajar y desconectarse totalmente de él debido a que muchas veces quedan tareas pendientes o situaciones que hay que solucionar luego del horario laboral.

Tabla N 8.

Áreas del desempeño ocupacional

metacategoría	categoría	subcategoría	citas (descriptivo)
Áreas del desempeño ocupacional	Actividades de la vida diaria	Alimentación	<p><i>“no, la alimentación está pésima, trato de cuidarme con la comida, pero por ejemplo yo desayuno temprano y no almuerzo. No como hasta que llego a casa..., ósea desayuno y después pasó quizás 7-8 hs sin comer”.</i></p> <p><i>“no, súper mal, acá como a veces, lo que, si por ahí tomo mate, me como alguna que otra galletita, eso si llego a mi casa tomo mate o la leche con mi marido y después cenamos temprano” no desayuno...el almuerzo básicamente no existe”.</i></p> <p><i>“una muy mala alimentación, ósea hago todas las comidas del día, pero lo que como son todas comidas rápidas, almorzar siempre almuerzo, porque no desayuno, nunca desayuno, después meriendo mate y después cena, en el trabajo cuando tengo muchas cosas que hacer y sé que no llego no me freno ni a comer, capaz que ahí sí puedo pasar sin comer muchas horas y después llego a casa y me quiero comer todo, así estoy también”.</i></p> <p><i>“la alimentación es desastrosamente mal, hago un buen desayuno en mi casa y después en el día lo que se vaya dando, cena también si o si en mi casa. Almuerzo y merienda no existe, ósea que a veces puedo pasar 7-8 horas sin comer hasta que llego a casa, cuando hay un ritmo alto de trabajo lo único que hago es picar algo tomar 2-3 mates y sigo”.</i></p>

		<p>Sueño</p>	<p><i>“Ahora duermo bien y ponele termino de cenar y ya empiezo a las cabeceadas donde sea que este, me duermo sentada, antes me costaba una banda dormirme, me despertaba cada dos por tres, o dormía como mucho 3-4 horas en toda la noche, pero ahora no me pasa”.</i></p> <p><i>“duermo re bien, por lo general duermo 7-8 hs por día, no me cuesta dormirme, no me cuesta levantarme tampoco, ni me despierto en la noche.”</i></p> <p><i>“de sueño bastante bien, duermo de corrido y duermo 7hs por días más o menos, no me despierto en la noche, pero si a veces me cuesta dormirme”.</i></p> <p><i>“no me cuesta dormir, duermo de corrido entre 6-7 horas por día, lo que si me siento muy cansado.”</i></p>
		<p>Arreglo personal</p>	<p><i>“voy a la peluquería cada dos meses más o menos, no soy mucho de ir todo el tiempo a hacerme las uñas, depilarme y todas esas cosas. No me gusta”</i></p> <p><i>“si, ponele ir a la peluquería, hacerme las uñas todo eso me encanta, todo lo que es cuidado personal sí, en lo único que no puedo y para mi es el mismo estrés que estoy teniendo es que cada vez me veo más gorda, me gusta arreglarme y comprarme ropa para venir a trabajar”.</i></p> <p><i>“si me tomo tiempo siempre para ir a la pelu, me hago el alisado cada 1</i></p>

			<p><i>mes, salir al centro, comprarme cosas me encanta todo eso”.</i></p> <p><i>“con respecto del cuidado personal me trato de ocupar en la medida que se puede respecto a cortarme el pelo y eso si me hago tiempo”.</i></p>
		<p>Tiempo para trámites personales</p>	<p><i>“si tengo tiempo, igualmente trámites y turnos al médico voy en casos extremos...por lo general turnos y demás trato de pedir en horarios en los que no estoy trabajando, pero no tengo problema, me dejan salir y después devuelvo las horas, aunque las quejas siempre van a estar seguramente”.</i></p> <p><i>“a ver si yo tengo que ir al médico, voy. más o menos cada seis meses si o si tengo que ir. Si es en horario de trabajo tengo flexibilidad como para poder salir, sino trato siempre de pedir turnos fuera del horario de trabajo, como trabajo de corrido”.</i></p> <p><i>“si tengo tiempo y le doy siempre prioridad, si o si siempre lo hago fuera del horario de trabajo, es muy raro que alguna vez pida permiso para ir al médico o algo así a no ser en un caso de extrema urgencia.”</i></p> <p><i>“cero control, cero médico, cero tramites hago todo a último momento o en caso de urgencia, si tengo flexibilidad en el trabajo como para poder salir a hacerlo en caso de urgencia”.</i></p>

		<p>Tiempo dedicado a actividades del hogar</p>	<p><i>“solo los sábados en la tarde y los domingos cuando no trabajo, tengo que hacer todo lo que no hice en la semana. Lavo ropa, lavo pisos, todo lo de la casa lo hago el fin de semana porque no tengo tiempo en la semana”.</i></p> <p><i>“en la noche cocino, y lavar siempre que llego pongo el lavarropa y sino el sábado en la tarde, llego y me pongo a limpiar, los sábados salgo, almuerzo y después me pongo a limpiar, limpiar, lavar, planchar, lavar pisos, vidrios todo lo hago yo y en la tarde o en la noche, cena si cocino, almuerzo no porque nunca estoy”.</i></p> <p><i>“si tengo tiempo, hago todo a partir de la hora que llego de trabajar, llego a ordenar, a limpiar, lavo los pisos, atiendo el negocio de mi casa, siempre cocino, hago todas las comidas en la noche”.</i></p> <p><i>“Me encantan las actividades del hogar, tengo tiempo de hacerlas, hago todo a la vez, pongo a lavar ropa y arranco con los pisos, el baño, etc. Siempre después de trabajar”.</i></p>
		<p>Medio de transporte utilizado para ir al trabajo</p>	<p><i>“me manejo en moto, está bueno el tema de que vivo cerca del trabajo, entonces las distancias son bastante cortitas en 5 min estoy”.</i></p> <p><i>“me es bastante accesible y cómodo, vengo en el auto y en 5-10 minutos estoy”.</i></p> <p><i>“me es bastante accesible llegar al trabajo, vengo en moto, salgo 15min antes y llego bien al trabajo, no tengo problema”.</i></p>

			<p><i>“lo tengo acá cerca, me vengo en moto 10min antes y llegó, también al trabajar horario corrido esta bueno, porque son solo dos viajes en el día”.</i></p>
		<p>Actividades de ocio realizadas</p>	<p><i>“Lo único que hago es ir al gimnasio, me hace bajar un cambio, Me encanta hacer cosas como ir a la montaña, leer, excursiones y demás, pero no tengo tiempo, redes sociales y eso las uso el fin de semana, el resto cero”.</i></p> <p><i>“no cero... tendría que hacerlo, pero no lo hago, no tengo ganas, en realidad me gusta, me cuesta empezar ponerle el gimnasio, en realidad no tengo ni realizó muchas más actividades, mi vida es muy básica...”</i></p> <p><i>“si realizo muchas actividades en familia, ir al parque, al valle, salir a comer, viajar a mza, a veces salgo a caminar, no muy seguido, pero me gusta, voy a hacer compras, no me gusta hacer nada de ejercicio o cosas que impliquen moverse, soy muy vaga, es que en realidad no realizó muchas más actividades, por ahí me quedo un rato sentada con el celu, veo redes sociales y esas cosas pero nada más, leer o esas cosas cero”.</i></p> <p><i>“lo que hago es jugar a la pelota con los compañeros de trabajo, y por ahí salir a correr, las hago porque me gustan y si tengo el tiempo para hacerlo, también hago un poco de zapping con redes sociales al fin del día antes de dormir actividades de gimnasio o cosas así todavía no me</i></p>

			<i>puedo organizar para ir por el poco tiempo o el mismo cansancio”.</i>
	Ocio y tiempo libre	Socialización	<p><i>“reuniones familiares o con amigos sí, solo el fin de semana, ponele a visitar a mis viejos o algo así voy el fin de semana nada más....prefiero estar más tranquila en mi casa y no con tanta gente, estoy trabajando todo el día acá con un montón de gente y además cuando voy al gimnasio también estoy con un montón de gente “.</i></p> <p><i>“Los domingos, siempre nos juntamos a comer o un viernes en la noche, o algún sábado en la tarde vamos al parque, con amigos es una vez al mes que por lo menos nos juntamos, y con la familia los domingos por lo general. Todas las actividades sociales me gustan, de vez en cuando salimos a comer con mi marido, me encantan los te lotería, asique siempre voy.”</i></p> <p><i>“sisi más reuniones familiares que con amigos, pero si, por lo menos una vez a la semana más o menos nos juntamos a comer algo, me gusta más estar sola, pero hago muchas actividades que implican sociabilizar porque tengo mi hijo y mi familia y siempre hay que ir a la cancha o lugares que hay gente, pero a mí me gusta estar sola y tranquila”.</i></p> <p><i>“realizamos actividades familiares, como caminatas, ir al parque, salir a pasear, bailar, etc, Reuniones más con amigos que familiares, pero sí bastante seguido, me gusta y las disfruto, siiii soy bastante sociables y me gusta, por ejemplo salir a tomar un helado, ir al cine, etc lo hago poco, pero lo disfruto, me gusta”</i></p>

- **Alimentación:** hace referencia a cómo la persona entrevistada considera que es actualmente su alimentación.
- **Sueño:** refiere a cómo la persona entrevistada percibe que son actualmente sus horas de sueño
- **Arreglo personal:** refiere al tiempo dedicado para realizar actividades que tengan relación con el cuidado estético y el arreglo personal.
- **Tiempo para trámites personales:** refiere al tiempo que la persona considera que tiene para realizar trámites personales.
- **Tiempo dedicado a actividades del hogar:** se refiere a la cantidad de tiempo que la persona entrevistada considera dedicarles a las actividades de la casa.
- **Medio de transporte utilizado para ir al trabajo:** hace referencia a la movilidad que utiliza la persona para acudir a su trabajo.
- **Actividades de ocio realizadas:** hace referencia a la cantidad de actividades de placer y disfrute que la persona considera realizar y al tiempo dedicado a cada una de ellas.
- **Socialización:** refiere al tiempo que la persona entrevistada menciona que dedica a reuniones familiares y/o con amigos y a su percepción en cuanto a su aspecto sociable.

Es importante destacar que todas estas categorías corresponden a las áreas de desempeño ocupacional, las cuales han sido indagadas en relación al trabajo y su impacto en ellas.

Se pudo observar con respecto a las actividades de la vida diaria que la alimentación de dichos participantes es inadecuada y ellos mismos perciben su

mala forma de alimentarse, ya que debido a la demanda laboral y a sus turnos de trabajo a veces pasan 7-8 hs sin comer y luego lo hacen cuando llegan a sus casas. Con respecto al sueño refieren que duermen bien, entre 6-7 horas por días y uno de los participantes refiere que se siente muy cansado y luego de cenar “se duermen sentados en donde estén”. Respecto al cuidado personal todos coinciden en que se toman tiempo para los cuidados básicos, como ir a la peluquería, a veces salir a comprarse ropa, hacerse las uñas, etc. Cuando deben realizar trámites personales refieren que tratan de realizarlos luego del horario laboral, aunque si deben hacerlos dentro del mismo tiene posibilidad de pedir permiso para realizarlos. Respecto a las actividades del hogar refieren que, si las realizan, la mayoría cuando salen de trabajar sino los días libres como los sábados en la tarde o los domingos, respecto a la movilidad para asistir al trabajo los participantes se trasladan en moto o auto y las distancias no son demasiadas largas por lo tanto en 5-10 minutos logran llegar a su trabajo, además nombran como ventaja trabajar horario corrido y tener que realizar solo dos viajes en el día. Con respecto a las actividades de ocio refieren que son muy acotadas, una de las participantes va solo al gimnasio, otro solo a veces juega a la pelota con los compañeros del trabajo, otra realiza más actividades familiares y salidas recreativas y una refiere no realizar ninguna actividad de ocio, hacen referencia a que se encuentran muy cansados como para dedicarle tiempo a este tipo de actividades. Y por último con respecto a la socialización la mayoría refieren que realizan juntadas o reuniones familiares o con amigos por lo menos una vez a la semana sino algún día del fin de semana. Algunos participantes prefieren estar más solos y tranquilos debido a que su puesto de trabajo donde pasan gran cantidad de horas por día implica relacionarse con mucha gente y otros prefieren salir y socializar con otra gente.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el siguiente apartado se expondrán los resultados obtenidos a partir de las herramientas de recolección de datos utilizadas, los cuales se analizaron teniendo en cuenta los objetivos propuestos para la presente investigación, así como también el marco teórico de referencia elaborado.

Considerando **el primer objetivo “Evaluar el nivel de estrés laboral en los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A”**, se observa que los datos obtenidos en el cuestionario de Estrés Laboral basado en el modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa (DER) de Siegrist (1996) arrojaron que la mayoría de los participantes presentaron nivel medio de estrés laboral siendo estos el 52% (16) de la muestra, y el resto de la muestra con un porcentaje menor presentaron niveles bajos y alto de estrés laboral. Tan solo el 16% (5) de la muestra puntúa alto nivel de estrés laboral. Los resultados obtenidos en dicho cuestionario se podrían percibir como un posible factor de riesgo alarmante ya que si estas condiciones mencionadas de trabajo no mejoran y en caso de mantenerse podrían generar efectos para la salud de los/las trabajadoras, debido a que se observó que si bien la presencia de alto nivel de estrés laboral es mínima, (5) participantes, existe presencia de estrés laboral en los trabajadores/as y además la mayoría de participantes (16) arrojaron nivel medio de estrés laboral. Estos datos estadísticos permitieron determinar la muestra a la cual se le aplicó el segundo instrumento de recolección de datos.

Respecto a los resultados mencionados anteriormente, se puede mencionar a Siegrist (1996) quien postula en este modelo que el trabajo caracterizado por una percepción de desbalance de alto esfuerzo y bajas recompensas es percibido como estresante, lo cual lleva al individuo a tener resultados negativos en su salud, particularmente en las personas con habilidades de afrontamiento limitadas.

También afirma que, en el lugar de trabajo, el esfuerzo gastado percibido es visto en términos de demandas psicológicas y físicas. El esfuerzo del empleado es mantenido por las recompensas, las cuales son provistas por la sociedad. Las recompensas sociales son obtenidas a través de tres sistemas: monetario,

estima/oportunidades de ascenso y seguridad laboral. Así, el desbalance entre el esfuerzo y la recompensa, específicamente alto esfuerzo y baja recompensa, puede ser estresante para el individuo y tal desbalance viola una norma básica del intercambio social como es la reciprocidad, es por esto que en dicha investigación no deja de ser alarmante el resultado estadístico de que la mayoría de los trabajadores/as 52% presenta nivel medio de estrés laboral, ya que es un dato que refiere prestar mayor atención a estas situaciones laborales debido a que como nombró Siegrist (1996) esto se podría percibir como un posible factor de riesgo de demandas físicas y psicológicas para las personas trabajadoras. Y así poder evitar llegar al alto nivel de estrés laboral, el cual en esta ocasión según los resultados ya se encuentra instaurado en 5 de los participantes.

Con respecto al **segundo objetivo “Describir el desempeño ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A”**, se concluyó que, respecto a la tabla organización laboral, sostienen que si bien las tareas que tienen asignadas les gustan, hay ciertas cosas con las que no están conformes, como, por ejemplo: la falta de organización, el cambio de las actividades a realizar, y uno de los entrevistados menciona también el pago, debido a que realiza varias funciones que no corresponden a su rol, esto se pudo observar en sus discursos cuando manifiestan trabajar alrededor de 8 o 10 horas por día, aproximadamente *“8,9,10... 9hs por lo general, a veces un poco más pero no tanto”, “9-10hs por día”, “a veces 9-10hs depende”* las jornada de trabajo de corrido, *“Trabajo de lunes a sábado horario de corrido, entro a las 8hs y me voy 17, 17.30hs y a veces un poco más tarde, depende”; “no me puedo organizar, trabajo de corrido, pero depende el día, es una odisea distinta.”*, la falta de organización laboral *“... a veces se lo que tengo que hacer, pero cuando llego acá a mí se me cambia todo, lo que no me gusta y me frustra es el no llegar al objetivo de lo que yo me propongo, pero no llego porque tengo un montón de obstáculos en el camino que no me lo permiten”*, entre otros.

Lo anterior coincide con lo propuesto por Infantilprl (2021) donde se expone que los individuos en el entorno laboral cumplen con todo tipo de exigencias y características del trabajo que pueden influir en su salud, y generar estrés. Entre

estas, se encuentra la sobrecarga de trabajo y el horario de trabajo, lo cual lleva a que el trabajador/a se sienta desbordado/a por la gran cantidad de tareas y horas que tiene que cumplir, y la falta de organización de la rutina laboral.

Además, hace referencia a lo que publica la OMS (2021) en su informe de salud mental de las/los trabajadoras de instituciones públicas y privadas, donde expone que a nivel mundial el 75% de ellos han presentado niveles de estrés laboral altos, seguidos del 15% con niveles bajos. Esto se podría explicar a partir de la permanencia en sus ámbitos de trabajo durante tiempos prolongados, como en el caso de estos trabajadores/as ya que los mismos refieren trabajar entre 8 y 10 horas diarias, esto quiere decir que trabajan entre 48 y 60 horas semanales contradiciéndose con lo que comenta la OIT (2016) sobre la Ley 11.544 en Argentina, donde se establece que la jornada de trabajo no puede exceder las 8 horas diarias durante seis días de la semana.

Asimismo, se percibe en su discurso cuando refieren *“mucho, cansancio y desgaste mental y psicológico sobre todo”, “ de verdad estoy muy cansada”, “mucho, cansancio físico más que nada”, “mucho, mentalmente y físicamente”* que los/las participantes se encuentran cansados/as física y mentalmente, presentando inconvenientes para desconectarse de lo laboral, cuando refieren *“siempre me pasa que me voy del trabajo y tengo que seguir haciendo cosas, o respondiendo mensajes u organizando cosas para el otro día”, “en el puesto en el que me toca estar, estas dedicado y conectado full time al trabajo, no hay forma de que me pueda desentender del trabajo, salvo que no tenga el celular. Eso te tiene intranquilo, porque más allá de que puedes planificar un día, a veces siento que cuando estás haciendo otras cosas extra laboral no estás 100% metido porque siento que siempre tengo que estar pensando en el trabajo, y eso me tiene bastante mal”*. Esto podría influir en su salud, generando entre otras cosas, dicho estrés laboral.

En cuanto al desempeño de las diferentes actividades de las áreas ocupacionales, se percibió en el discurso de los participantes que la mayoría de las dimensiones se encuentran en cierto punto afectas pero las de mayor incidencia y generadoras de riesgos son: las actividades de autocuidado como

por ejemplo la alimentación y el sueño ya que refieren alimentarse inadecuadamente debido al horario laboral y a la cantidad de tareas que deben realizar, además refieren dormir poca cantidad de horas, esto no coincide con lo que la OMS (1946) determina como concepto de *salud* haciendo referencia al “el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” ya que estas situaciones no contribuyen al concepto de “completo bienestar físico...”. Además, también se pueden observar afectadas las actividades de productividad, de ocio y socialización si bien las realizan, son pocas, debido al escaso tiempo libre y al agotamiento que manifiestan sentir luego de la jornada laboral. Respecto a la socialización se observan diferencias, algunos mencionan ser bastantes sociables, disfrutando compartir con amigos o con la familia, realizando juntadas por lo menos una vez a la semana y otros participantes comentan que les gusta más la soledad y estar tranquilas ya que durante la jornada laboral interactúan y comparten mucho tiempo con bastante cantidad de gente lo que las hace finalizar el día laboral cansadas y con ganas de estar solas.

Estas situaciones hacen referencia a lo que Goleman (2013) establece como una estrecha relación entre el estrés y la productividad ya que este afirma que niveles elevados de estrés generan en el individuo un declive en su capacidad de aprendizaje, de reacción asertiva, de retención de información, concentración, planificación y organización eficaz, que impacta en todas las áreas de la vida. Estos niveles de estrés repercuten directamente en el desempeño; ya que incrementa la producción de glucocorticoides que perjudican el buen funcionamiento del organismo, deteriorando paulatinamente el estado físico y psicológico de la persona trabajadora, impidiendo o interrumpiendo el logro de objetivos laborales y personales, afectando la participación en las diferentes áreas de ocupación. Lo que en ocasiones desemboca en patologías mucho más severas que aniquilan la salud física y mental del trabajador, repercutiendo no solo en su rendimiento laboral; sino también, en las relaciones interpersonales con todo su entorno social, familiar y laboral.

De igual modo esto se podría relacionar con lo que afirma Di Martino (2013)

quien comenta que el estrés afecta de forma diferente a cada persona y puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales tanto en el trabajo como en la vida de la persona afectada, además contribuye a problemas en la salud física y mental del individuo. Es así que, cuando la persona está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y droga. Cuando la persona está sometida a estrés laboral puede estar más angustiado e irritable, ser incapaz de relajarse, tener dificultades para tomar decisiones, disfrutar cada vez menos de su trabajo, sentirse cansado, y puede presentar depresión e intranquilidad, tener dificultades para dormir y sufrir enfermedades graves como: Cardiopatías, Trastornos digestivos, entre otros.

Además, refiere que, si afecta a la mayoría de trabajadores, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados en la organización.

Por último con respecto al **tercer objetivo “ Analizar la interacción entre el estrés laboral y el desempeño ocupacional en trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A”** Se pudo observar en las respuestas de los participantes cuando se realizó la pregunta de que *“si creían que el estrés que presentaban estaba relacionado con el trabajo”* que estos refirieron respuestas muy similares como por ejemplo: *“siii estoy muy estresada , por lo mismo que te decía recién, no se puede llevar un orden, o tratas de llevar todo ordenado y a los 2 minutos te lo cambian”, “si, totalmente con lo laboral pero en realidad porque me hace mal el maltrato, eso me pone mal me frustra, a veces me dan ganas de pararme e irme..”, “sii bastante, y creo que está relacionado con lo laboral totalmente”*. Estas respuestas se podrían vincular con lo que propone ILO (2012) referido al estrés y su relación con el trabajo, donde afirma que este, está determinado por la falta de organización y diseño del trabajo y las relaciones laborales, como así también con la percepción que los trabajadores tienen respecto a las capacidades, conocimientos y habilidades que requieren para enfrentar las exigencias y expectativas de la cultura organizativa de la empresa a la que pertenecen.

Asimismo, esto se puede observar en lo que mencionan las personas

entrevistadas cuando refieren que *“el trabajo influye totalmente en otros aspectos de la vida personal, porque yo ponele hay veces que tengo que hacer algo y me esperan a las 18hs y yo nunca llego a las 18hs porque aunque yo trate de organizarme acá en el trabajo nunca puedo salir a tiempo u horario”* haciendo referencia a las dificultades en la organización del trabajo, lo que conlleva a que deban cumplir horas extras, manifestando estar cansadas física y mentalmente, presentando inconvenientes para desconectarse de lo laboral. Esto coincide, con lo que propone González Acabal (2014) respecto a los aspectos que caracterizan el estrés laboral, ya que él mismo menciona las condiciones de trabajo, es decir los componentes situacionales, así como también la posición que adquiere la persona frente a estos eventos externos. También se podría vincular con los estresores externos que propone Delgado (2004), principalmente con los relativos a la organización y al contenido de la tarea.

Asimismo, en ciertas investigaciones realizadas se observa que existe relación entre el estrés y el trabajo con los trastornos de la salud, tanto físicos como mentales; tal como mencionan los entrevistados quienes sostienen que dedicarle tantas horas de su día a lo laboral, influye en el resto de su rutina diaria ya que llegan muy agotadas a sus casas, sin energías para realizar otras actividades como salir a caminar, ir al gimnasio, ordenar y/o salir hacer compras. Esto también impacta, en el lugar de trabajo, existiendo mayor absentismo y presentismos, relaciones de trabajo perturbadas, reducida motivación del personal, menor satisfacción y creatividad, aumento de la rotación del personal, traslados internos y reconversión, así como una imagen pública degradada. Estos problemas tienen un impacto considerable en la productividad, los costes directos e indirectos, y la competitividad de la empresa (OIT, 2016). Se puede pensar entonces, que el bienestar y salud de los/as empleados/as dependerá de su lugar de trabajo, del bienestar de las personas más próximas que desempeñan actividades conjuntamente con ellos y de sus recursos personales, físicos y psicológicos (Boada, Ficapal, 2012).

Entrelazando diferentes conceptos mencionados podemos determinar según Bastidas et al., (2014) que cuando las condiciones de trabajo y los factores

humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción general y mejora la salud. Aunque de forma continua tratemos de mantener equilibradas nuestras ocupaciones, el mismo dinamismo, los factores de personalidad o las condiciones de vida hacen que se pueda producir de todos modos un desequilibrio, que en algún punto es normal, la dificultad comienza cuando es mantenido a través del tiempo de una manera nociva llevando a perjudicar la salud (Gómez, 2007). Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del individuo por otro, produce reacciones de un tipo diferente. Los resultados dependen en parte, de las habilidades del individuo para hacer frente a las situaciones difíciles de la vida y para controlar las consecuencias. Por consiguiente, cuando hay una exposición a la misma situación estresante, dentro de límites razonables, un individuo podrá reaccionar con éxito y mantenerse sano, mientras que otro tendrá problemas de salud.

Con base en el análisis y la discusión de los resultados arrojados por la presente investigación, se podría pensar que existe una cierta influencia del estrés laboral, y las categorías que los conforman sobre el Desempeño Ocupacional de los/las trabajadores/as, afectando de manera no satisfactoria la ejecución de las áreas de desempeño, roles y su participación activa en los diferentes contextos, esto hace referencia a lo que Bastidas et al., (2014) nombra como quebrantamiento del equilibrio vital, entendiéndose éste, como el equilibrio entre los factores biopsicosociales que toda persona desea alcanzar a lo largo de su vida; contradiciendo de esta manera uno de los principios básicos de la práctica de la Terapia Ocupacional.

CONCLUSIÓN.

A continuación, se exponen las conclusiones más relevantes de la presente investigación, las cuales han sido elaboradas teniendo presente los objetivos propuestos, así como también los datos obtenidos de las técnicas de recolección de datos utilizadas, y su análisis en relación al marco teórico de referencia.

Cabe mencionar que de los 5 participantes que arrojaron niveles de estrés laboral alto, solo se aplicó en 4 trabajadores/as el instrumento de desempeño ocupacional ya que uno de los participantes ya no trabaja más en dicha empresa.

Se pudo observar que los/las trabajadores/ras que presentan un alto nivel de estrés laboral dentro de la empresa, tienen una antigüedad de 4 a 2 años, tienen jornadas laborales de 8/10 horas por día aproximadamente y realizan diversas tareas tales como: área de pagos, principalmente a proveedores, recursos humanos, atención al cliente, logística y distribución; las que no siempre coinciden con las funciones que corresponden a su rol, lo que, en algunas situaciones, genera falta de organización laboral, conduciendo esto a una sobrecarga de trabajo, cansancio y horarios laborales inadecuados.

Asimismo, se pudo percibir que los/las participantes se encuentran cansados/as física y mentalmente, presentando inconvenientes para desconectarse de lo laboral, lo que podría influir en su salud, generando entre otras cosas, dicho estrés laboral.

Por lo tanto, se podría pensar que el bienestar y salud de los/las empleados/as depende de su lugar de trabajo, de los vínculos con las personas más próximas que desempeñan actividades conjuntamente con ellos, así como también de sus recursos personales, físicos y psicológicos, es decir, de la percepción que los participantes tienen respecto a las capacidades, conocimientos y habilidades que requieren para enfrentar las exigencias y expectativas de la cultura organizativa de la empresa a la que pertenecen. Esto coincide con lo que la OIT (1984) definió como factores de riesgo psicosocial haciendo referencia a la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a diversos trastornos que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas.

Lo desarrollado previamente, hace referencia a la pregunta de investigación planteada “**¿Existe una influencia del estrés laboral sobre el Desempeño Ocupacional de los trabajadores de Autoservicio La Yunta S.A. ?**” ya que se pudo observar que existe una estrecha interacción entre el nivel de estrés laboral y la capacidad para desempeñarse de manera efectiva en los roles ocupacionales, ya que los trabajadores que presentaron niveles altos de estrés laboral en el cuestionario administrado, en las entrevistas realizadas se auto percibieron estresados, manifestando en su discurso que la ejecución de algunas áreas del desempeño ocupacional como autocuidado, productividad, manejo de las actividades instrumentales de la vida diaria, y socialización, resultaban ser en cierto punto insatisfactorias, debido a la falta de tiempo y el cansancio físico-mental.

Lo anterior podría deberse a que altos niveles de estrés laboral producen disminución de la productividad, mayores tasas de errores, dificultades en la toma de decisiones, afectando la satisfacción en el trabajo y las actividades extra laborales, de su rutina diaria. Al igual a lo que plantea la OMS (2005) cuando nombra el estrés como una grave epidemia global que afecta mayormente a la población trabajadora.

Por lo tanto desde un punto de reflexión crítica y teniendo presente lo desarrollado previamente, resulta fundamental destacar la importancia que presenta el papel de la Terapia Ocupacional en esta problemática haciendo fundamental hincapié en la necesidad de abordar el estrés laboral como un factor relevante para el desempeño ocupacional, intentando mantener y preservar el equilibrio vital entre los factores bio-psico-sociales, además es fundamental buscar y brindar información sobre esta problemática desde nuestra profesión ya que desde el área no es un tema muy estudiado.

Por ultimo desde los resultados obtenidos y las observaciones pertinentes a lo largo de la investigación se sugiere a modo de ampliar el estudio poder investigar y aplicar otros cuestionarios sobre estrés laboral y además se podría dicho estudio aplicar en otras empresas u organizaciones para obtener información más amplia ya que sería de gran importancia detectar diferentes situaciones que

puedan llegar a ocasionar estrés laboral en los empleados/as, para prevenir, investigar y desarrollar para luego implementar estrategias efectivas de gestión del estrés en los entornos laborales para disminuir posibles factores de riesgo que a largo plazo generen estrés laboral afectando la salud de los trabajadores/as, buscando construir un ambiente laboral más saludable y propicio para lograr el éxito tanto individual como organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguado Martín, J., Cano, A., y Quintana Pérez, S. (2013). El estrés en personal sanitario hospitalario; estado actual. *MEDICINA y SEGURIDAD del trabajo*, 59(231), 259-275.

Asociación Americana de Terapia Ocupacional. (2010). *MARCO DE TRABAJO PARA LA PRÁCTICA DE TERAPIA OCUPACIONAL: dominio y proceso (2.º ed.)*. 625-683.

https://www.cptopr.org/Documents/Traduccion_FINAL_OTPF_2_PR.pdf.

Barrio, J., García, M., Ruiz, I., y Arce, A. (2006). EL ESTRÉS COMO RESPUESTA. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 37-48. <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>.

Bastidas, E., Leal, M., Montilla, R., Ramos, M. A., y Blanco, G. (2014). Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos. *Revista Chilena De Terapia Ocupacional*, 14(2), Pag. 173–181. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2014.35720>.

Boada, J. y Ficapal, P. (2012). *Normativa de seguridad y salud en el trabajo*. [Archivo PDF]. <https://eac.unr.edu.ar/wp-content/uploads/2020/08/El-riesgo-laboral-es-la-posibilidad-de-que-un-trabajador-sufra-una-enfermedad-laboral-o-un-accidente-laboral.pdf>.

Collazo, C. A. R., & Hernández, R. Y. (2011). El estrés académico: una revisión crítica del concepto desde las ciencias de la educación. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 14(2), 1. <file:///C:/Users/Yunta/Downloads/w175n572,+26023-49425-1-CE.pdf>.

Comín, E., Albarrán, I. d., y Gracia, A. (2013). *El estrés y el riesgo para la salud*. [Archivo PDF]. <https://www.maz.es/publicaciones/publicaciones/manual-el-estres-y-elriesgo-para-la-salud.pdf>.

Dávila, A. (2014). Clínica Psicosocial del Trabajo: Una Propuesta de Intervención. *Ciencia y Trabajo*, (51), 39-45. <http://www.cienciaytrabajo.cl/cyt/Paginas/Clinica-Psicosocial-del-TrabajoUna-propuesta-de-intervencion.aspx>.

- Delgado, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. [Archivo PDF]. <https://www.sesst.org/wpcontent/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>.
- Díaz, A. Y Feldman, L. (2010). Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance- Esfuerzo/Recompensa) en una Muestra de Trabajadores de la Salud Venezolanos. *Cienc Trab*. Abr-Jun; 12 (36): 320-323. <https://estrucplan.com.ar/validacion-preliminar-del-cuestionario-de-estres-laboral-desbalance-esfuerzo-recompensa-en-una-muestra-de-trabajadores-de-la-salud-venezolanos/>.
- Díaz, H. (11 de marzo de 2011). *Estrés*. Salud en familia. <http://www.saludenfamilia.es/general.asp?seccion=514#>.
- García, A. (2001). *Salud Laboral. Conceptos y técnicas para la prevención de la salud de los trabajadores*. [Archivo PDF]. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Salud%20laboral.pdf>.
- Goleman, D. (2013). *La inteligencia emocional Por que es más importante que el coeficiente intelectual*. (1° edición). Ediciones B, S. A. <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>.
- Gómez Lillo, S. (2006, Noviembre). Equilibrio y organización de la rutina diaria. *Revista chilena Terapia Ocupacional*, (6), 47-54. 10.5354/0719-5346.2010.111.
- González Acabal, M. R. (mayo de 2014). ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL. *biblio3*. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>. <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/revision1.pdf>
- Infantilprl. (2021). *Estrés laboral*. <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-5-principales-estresores-laborales/>.
- Kielhofner, G. y Ayuso, D,R. (2006). Actividad frente a ocupacion:¿hay diferencias?. En P,M, Miralles y D,R, Ayuso.(Eds.), *Actividades de la vida diaria* (417-427). Elsevier masson.
- Maita, L.(28 de diciembre de 2011). *¿Qué es el estrés?*. Discapnet. <https://www.discapnet.es/salud/los-riesgos-psicosociales/herramientas-de-evaluacion/definicion-de-estres>.

Mara, V.D. (2021). MOBBING LABORAL: Implicancias de un flagelo social silencioso. Profesionales y personal de la salud. Ambito privado. *Revista del Instituto de Estudios Interdisciplinarios en Derecho Social y Relaciones del Trabajo (IDEIDES) de la Universidad Nacional de Tres de Febrero (UNTREF)*. ISSN 2618-5466. <http://revista-ideides.com/mobbing-laboral-implicancias-de-un-flagelo-social-silencioso-profesionales-y-personal-de-la-salud-ambito-privado/>.

Márquez, C. y Francisco, J. (2014). "Diseño de un sistema de reconocimiento de estrés en seres humanos". Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/113903>

Martinez, S, F. (13 de agosto de 2020). *El estrés laboral crónico y sus consecuencias para la salud de los trabajadores*. Observatorio de riesgos psicosociales. <https://observatorioriesgospsicosociales.com/el-estres-laboral-cronico-y-sus-consecuencias-para-la-salud-de-los-trabajadores/>.

Naranjo Pereira, ML, (2009). UNA REVISIÓN TEÓRICA SOBRE EL ESTRÉS Y ALGUNOS ASPECTOS RELEVANTES DE ÉSTE EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Revista Educación* , 33 (2), 171-190. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>.

Naranjo Pereira, ML, (2010). Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación* , 34 (1), 31-53. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44013961002.pdf>.

Organización Internacional del Trabajo. (2004). *¿Qué es el trabajo decente?*. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm.

Organización Internacional del Trabajo.(2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf.

Parkinson, S., Forsyth, K., y Kielhofner, G. (2004). *Manual del Usuario del PERFIL OCUPACIONAL INICIAL DEL MODELO DE LA OCUPACIÓN HUMANA (MOHOST)*. Universidad de Illinois en Chicago. https://www.academia.edu/36741838/PERFIL_OCUPACIONAL_INICIAL_DEL_MODELO_DE_OCUPACION_HUMANA_MOHOST.

Rodríguez Rodríguez, T., García Rodríguez, CM, y Cruz Pérez, R. (2005). Técnicas de relajación y autocontrol emocional. *MediSur* , 3 (3), 55-70. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180019787003.pdf>.

Selye, H. (1936). Síndrome producido por diversos agentes nocivos. *Naturaleza*. 138 (3479), 32-32.. <https://doi.org/10.1038/138032a0>.

Simón V. y Miñarro, J. (1990). El Estrés: Una Perspectiva Psicobiológica. En Palafox, S. y Vila, J. (eds.), *Motivación y emoción* (345-377). Madrid: Alhambra Universidad. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3309907>.

Simpson, P. L. (1997). Equilibrio ocupacional: un marco de referencia holístico para la práctica de la discapacidad física. *Revista estudiantil de Terapia Ocupacional*, 4, 7-12

Universia. (19 de octubre de 2020). *Tipos de estrés laboral: eustrés y distrés*. <https://www.universia.net/ec/actualidad/orientacion-academica/tipos-deestres-laboral-eustres-y-distres.html>.

Vega Ruíz, M, L. (2020). ¿El trabajo es salud?. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 23(4), 410-414. Epub 23 de noviembre de 2020. <https://dx.doi.org/10.12961/apr.2020.23.04.01>.

ANEXOS

ENTREVISTA SEMIDIRIGIDA

Luego de aplicar el Cuestionario sobre Estrés Laboral realizado en el año 2022, se aplicará una entrevista semidirigida para indagar acerca de aspectos sobre el Desempeño Ocupacional.

Adecuación Medida Canadiense de Rendimiento Ocupacional.(COMP)

<i>DIMENSION</i>		<i>DESCRIPCION</i>
<i>AUTO CUIDADO</i>	<i>Cuidado de si mismo</i>	<i>Refiere a: participar en actividades de vestido-baño-alimentación, higiene, tiempo de arreglo personal (maquillaje, peluqueria,uñas), etc.</i>
	<i>Accesibilidad</i>	<i>Refiere a: tiempo de traslado casa-trabajo y viceversa. Tipo de medio de transporte.</i>
	<i>Manejo en la comunidad</i>	<i>Refiere a: participación en activ como; ir de compras/shopping, reuniones familiares y sociales, asuntos financieros, asuntos del cuidado de la salud, etc.</i>
<i>PRODUCTIVIDAD</i>	<i>Trabajo remunerado o voluntariado y satisfacción laboral.</i>	<i>Refiere a: posibilidad para conseguir un empleo, tipo de satisfacción o insatisfacción laboral, falta de tiempo o participación en tareas voluntarias (ej: cursos), etc.</i>
	<i>Manejo de AVDI</i>	<i>Refiere a: participación en actividades relacionadas con el hogar como; limpieza, arreglo, cocina, lavado etc.</i>
	<i>Actividades recreativas (juego) y académicas (estudios).</i>	<i>Refiere a: si realizan alguna actividad académica, y participación en actividades como; lectura, navegar en internet, utilizar redes sociales, manualidades, talleres, etc.</i>
<i>OCIO</i>	<i>Actividades de recreación activas</i>	<i>Refiere a: participación en actividades como; deportes, excursiones, viajes, etc.</i>

	Socialización	<i>Refiere a: participación en actividades como; hacer visitas, llamadas telefónicas, asistir a fiestas, eventos, ir a la playa, al cine a tomar un helado, compartir con familia y amigos, etc.</i>
--	----------------------	--

PREGUNTAS

Parte 1.

- 1- ¿Hace cuánto trabajas en la empresa?
- 2- ¿Cuántas horas trabajas por día?
- 3- ¿Cómo es el turno de trabajo (organización de horas)?
- 4- ¿Qué tareas/funciones realizas?
- 5- ¿Te gustan las actividades, tareas que haces? ¿Te sientes a gusto con tu trabajo?
si/no ¿Porque? ¿Qué parte del trabajo es la que más y la que menos te gusta?
- 6- ¿Consideras que las funciones, tareas que te toca llevar a cabo te generan cansancio?
- 7- ¿Consideras que últimamente has estado estresado? si/no ¿Porque? ¿Con qué crees que está relacionado este estrés que hoy sentís? ¿Piensas que tiene que ver con el trabajo o con alguna otra área de tu vida?
- 8- Crees que esta situación de estrés está afectando tu desempeño ocupacional (áreas)?

Parte 2.

- 9- Podes contarme respecto a tu cuidado personal, alimentación, higiene, arreglo personal... ¿Cómo crees que es? ¿Cuántas comidas realizas al día? ¿Cómo es tu alimentación? ¿Consideras que estas alimentándote bien?
Respecto al sueño.. ¿Cómo has estado durmiendo últimamente? ¿Te cuesta dormir en las noches? ¿te despiertas durante la noche?
Respecto al arreglo personal...¿Te tomas tiempo para ir a la peluquería, hacerte las uñas, comprarte y maquillarte diariamente u ocasionalmente?.

10- ¿Tienes tiempo de salir a realizar compras/ hacer trámites o asistir al médico? ¿En qué momento lo haces en caso de urgencias? Tienes flexibilidad en caso de tener que realizar estas tareas?

11- ¿Tienes tiempo para dedicarle a las actividades del hogar? ¿Cuáles actividades realizas? ¿Cómo se organizan? ¿Tienes tiempo para realizar el almuerzo, cena, ordenar, etc? ¿Realizas actividades en familia? ¿Cuáles? ¿Participas en reuniones familiares o de amigos?

12- ¿Realizas alguna actividad de ocio/pasatiempo? ¿Cuáles? ¿Tienen tiempo para hacerlas? ¿Disfrutas de hacer alguna actividad por diversión o lo haces por obligación?

13- ¿Participas de reuniones sociales? ¿Cada cuánto tiempo?

14- Con respecto a otras actividades, ¿qué me podés contar?

15- ¿Realizas otras actividades recreativas pasivas o activas?

**CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL MODELO DESEQUILIBRIO
ESFUERZO-RECOMPENSA**

Las siguientes preguntas tienen que ver con su trabajo actual. Por favor, indique si está con ellas muy en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo o muy de acuerdo.

	<i>En desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>	<i>Muy en desacuerdo</i>
1. A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo, trabajo a un ritmo muy apurado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mi trabajo requiere esfuerzo físico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Mis superiores o personas importantes me dan el reconocimiento que merezco.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. En mi trabajo me tratan injustamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Las oportunidades de crecimiento en mi trabajo son escasas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Estoy padeciendo/esperando un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, salario,..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Mi puesto de trabajo está en peligro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.				

VARIABLE	Concepto (con cita)	Dimensión	Indicador	N° de Pregunta del instrumento de recolección de datos
ESTRÉS LABORAL (Variable Independiente)	Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el estrés relacionado con el trabajo se determina por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.	ESFUERZO	Cantidad, ritmo y tiempo de las tareas	1-2-4-6
			Nivel de responsabilidad	3
			Esfuerzo físico	5
		RECOMPENSA	Reconocimiento de superiores	7-9-14
			Apoyo ante dificultades	8
				10-13-15
			Oportunidad de crecimiento	
Sueldo adecuado	11-16			

		IMPLICACIÓN	Sacrificio en relación al trabajo	20-17
			Pensar constantemente en el trabajo	18-19-22
DESEMPEÑO OCUPACIONAL (Variable Dependiente)	Hace referencia a la relación existente entre el cliente, el contexto/entorno y la actividad da como resultado el desempeño ocupacional que es la acción de hacer una actividad u ocupación. (AOTA, 2010). La persona tiene la capacidad de organizar, planificar y ejecutar actividades adaptativas y significativas que permitan satisfacer las necesidades básicas de él como las de su grupo social	Percepción/relación laboral	Antigüedad, cantidad de horas y turno laboral	1-2-3
			Tareas, funciones y relación con el puesto de trabajo	4-5-6
			Relación trabajo-salud.	7-8
		Areas Ocupacionales	Autocuidado	9-10
			Ocio y tiempo libre	12-13-15
			Productividad	11-14

