

## ESTRÉS LABORAL EN VENDEDORES INFORMALES DE LA PLAZA AZUL DE SAN MATEO ATENCO.

WORK STRESS IN INFORMAL SALESMEN IN THE BLUE PLAZA OF SAN MATEO ATENCO

**María Anselma Porcayo Ortega, Rossanna Jovita Giles Díaz,**

**Ángel Bárcenas Pérez, Alicia López González.**

Universidad Autónoma del Estado de México, México.

*Correspondencia:* anselalex015@gmail.com

### RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es identificar el nivel de estrés laboral y las situaciones estresantes a las que son susceptibles los vendedores informales de la Plaza Azul de San Mateo Atenco ya que el trabajo es informal y los estudios enfocados a este sector es nula. El enfoque metódico es cuantitativo con una profundidad descriptiva; se aplicó de manera física la Sub-Escala de Apreciación de Estrés Sociolaboral (E.A.E-S) en una población de 250 vendedores informales con vínculo laboral vigente en los locales de la Plaza Azul de los cuales se obtuvo una muestra de manera no probabilística por sujetos disponibles de 150 participantes. Los resultados obtenidos expresan que el 56% de la muestra se encuentra en un nivel medio de estrés, mientras que el 33.3% está en un nivel bajo de estrés y solo el 10.6% está en un nivel alto. Además, se identificaron 9 situaciones estresantes que los vendedores padecen en su trabajo como: depender de un medio de transporte para trasladarse, el horario laboral, la baja remuneración, el aumento del coste de vida y el paro de actividades por la pandemia.

**Palabras clave:** Estrés, trabajo, comercio, condiciones de trabajo, calidad de vida laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research is to identify the level of work stress and the stressful situations that affect the informal sellers of the Plaza Azul at San Mateo Atenco. As the work in Plaza azul is informal the studiea are null. The methodology was descriptive quantitative; The Subscale of Appreciation of Social and Labor Stress (E.A.E-S) was physically applied in a population of 250 informal sellers with a current employment relationship in the Plaza Azul, of which a non-probabilistic sample was obtained by available subjects of 150 participants. The results obtained express that 56% of the sample is at a medium stress level, while 33.3% is at a low stress level and only 10.6% is at a high level. In addition, 9 stressful situations that street sellers suffer in their work were identified, such as: dependence on a means of transport to get around, working hours, low wages, the increase in the cost of living and the stoppage of activities due to the pandemic.

**Keywords:** Stress, work, trade, working conditions, quality of working life.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de estrés ha estado presente desde el año de 1926 (“El Estrés Laboral como síntoma”, 2007). Todo individuo es propenso a sufrirlo y no siempre se identifica. El estrés es una enfermedad psicológica que se genera cuando las exigencias que se esperan superan la capacidad de respuesta de una persona ocasionando afectaciones en su salud mental y física (Dueñas Freddy, 2020), por ende, el estrés laboral se refiere a un conjunto de reacciones negativas en la salud mental y física de los trabajadores debido

a la incapacidad de la persona para responder a las exigencias del trabajo (Ramos, et al., 2019).

Por ejemplo, antes de la pandemia el manejo de las plataformas virtuales no era tan relevante, pero con la pandemia se tuvieron que ocupar para continuar con las actividades laborales, escolares y sociales, este cambio también repercutió en la Plaza Azul de San Mateo Atenco la cual se dedica a la venta de calzado artesanal.

Inicialmente la Plaza Azul vendía el producto de manera presencial, pero por la pandemia del Covid-19 la Plaza Azul tuvo que cerrar y los comerciantes se vieron en la necesidad de ocupar las redes sociales como estrategia de venta, para unos fue algo nuevo y eso los obligó buscar nuevas maneras de vender el calzo. Hoy en día la venta por redes sociales se ha convertido en una nueva estrategia de venta a pesar de que el confinamiento por la Pandemia de Covid-19 ha terminado.

Martínez y Díaz (2007), mencionan algo que ilustra lo anterior, ellos dicen que el problema que radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados olvidando la calidad de vida, y por ende la salud física y mental de las personas involucradas, por ejemplo, en la vida laboral se imponen requerimientos obligatorios descuidando la estabilidad emocional y las necesidades individuales como: estar disponible después del horario laboral; las condiciones del trabajo también son un factor importante, por ejemplo: las funciones y la remuneración. (OIT, 2016) La auto exigencia y la exigencia del medio causa en el sujeto síntomas de tensión, desesperación, angustia y sistema de alerta (DSM-5 TR, 2022).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2006) el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades de un individuo contra las expectativas de la cultura organizacional. Es decir, el estrés laboral 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 las capacidades, recursos o necesidades del trabajador.

Por otro lado, el Instituto Mexicano de Seguro Social (IMSS) menciona que “el estrés es potencialmente contagioso, ya que estar cerca o visualizar a otra persona en situaciones de estrés, puede aumentar los niveles de cortisol del observador”. En el presente año la Plaza Azul volvió a abrir sus puertas para público general, los comerciantes han vuelto a tener contacto físico con los clientes, sin embargo, los factores estresantes pueden seguir presentes y afectarles de igual o diferente manera, y al estar laborando en un mismo centro de trabajo se podría correr el riesgo de un estrés laboral contagioso ya que la Plaza Azul está constituida por locales contiguos con un pasillo de un metro de ancho.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) durante el segundo trimestre de 2021 la población económicamente activa (PEA) de México llegó a 57.7 millones de personas, cifra superior en 10.7 millones de personas respecto al mismo periodo de un año antes. Lo cual indica que en el presente año son más las personas que se encuentran laborando que las personas que se encuentran desocupadas, por consecuencia existe una probabilidad de que el estrés laboral sea un padecimiento latente en la mayoría de la población del país.

El estrés es parte de nuestro ritmo de vida, de echo funciona de forma positiva y negativa. De forma positiva es un fenómeno impulsador, que nos pone alerta y nos obliga a estar en movimiento, pero de forma negativa es un padecimiento que bloquea las capacidades de la persona y afecta activamente en la salud física y mental. (Gallego et al. 2018)

Regularmente se piensa que el estrés laboral es padecido con más frecuencia en personas con un trabajo formal y se deja de lado a la población ocupada en trabajos informales u oficios.

Por esta razón se busca centrar esta investigación en colaboradores con trabajo informal con el fin de conocer el nivel de estrés en el que se encuentran e identificar cuáles son las situaciones estresantes a las que se enfrentan con mayor frecuencia en su lugar de trabajo. Para lograrlo se aplicó la Escala de Apreciación del Estrés de J. L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles, en una muestra de 150 vendedores informales de la Plaza Azul de San Mateo Atenco.

### ***SAN MATEO ATENCO Y LA PLAZA AZUL.***

San Mateo Atenco es un municipio del Estado de México, su tamaño poblacional contemplada en el 2020 por el INEGI es de 97,418 habitantes de los cuales 47,481 son hombres (48.7%) y 49,937 son mujeres (51.3%). Este municipio se caracteriza por ser comerciante de calzado y cuenta con dos Plazas Comerciales: la Plaza Azul y la Plaza Naranja. La mayoría de los habitantes de San Mateo Atenco se dedica al comercio como trabajo informal (“Data México”, 2020)

En el segundo trimestre de 2021, la tasa de participación laboral en Estado de México fue del 57.8%, siendo de 7.78 millones, la población ocupada

con un porcentaje de 43.5% formales y 56.5% informales. La mayoría de los trabajadores del segundo trimestre del 2021 se ocupaban en Empleados de Ventas, Despachadores y Dependientes en Comercios (525 mil) y Comerciantes en Establecimientos (492 mil) (“Data México”, 2020). Si bien los datos no son exclusivamente de San Mateo Atenco pero demuestran que la gran parte de la población del Estado de México son dependientes de comercio informal y San Mateo Atenco es conocido como el municipio del calzado, incluso la Secretaría de Cultura y Turismo (2022), menciona que la venta del calzado es la actividad comercial fundamental para el desarrollo de San Mateo Atenco desde hace años, por eso la Plaza Azul es una de las más conocidas empleando aproximadamente a más de 200 habitantes del mismo municipio.

### ***TRABAJO INFORMAL.***

“La actividad informal es aquella que no está debidamente regulada por el Estado y de alguna manera escondida de las cuentas nacionales, no existiría economía informal o formal, sólo actividad económica a secas” (Palacios, 2012). Se puede entender que un trabajo informal es aquel que no cuenta con las prestaciones de ley ni superiores, por ejemplo: seguro social, prima dominical, vacaciones, Infonavit, etc.

Sethuraman, Klein y Tokman (como se citó en Portes & Haller, 2004) mencionan que “se consideró a la economía informal como una modalidad urbana caracterizada por: 1) la exigüidad de los obstáculos al ingreso, en lo que se refiere a las aptitudes, el capital y la organización; 2) la propiedad familiar de las empresas; 3) lo reducido de la escala de operaciones; 4) el empleo de métodos de producción de gran densidad de mano de obra y de tecnologías anticuadas; y 5) la existencia de mercados no regulados y competitivos”.

En el trabajo informal se pueden encontrar dos tipos de trabajadores. Según Portes (citado por Palacios, 2012) los trabajadores dependientes serán aquellos que: aunque reciban un sueldo o salario por la prestación de sus servicios, son informales en lo que se refiere a pagar cuotas en el sistema de salud, pero en la práctica son dependientes, ya que deben seguir las reglas impuestas por su empleador para poder trabajar en su empresa a pesar de no tener contrato laboral. Su trabajo está regulado por el sueldo o salario que el empleador les ofrezca, pero experimentan distintas situaciones de precariedad en su trabajo cotidiano al estar desprovistas por una autoridad de protección laboral y, al mismo tiempo, estar bajo la tutela de un jefe.

La segunda categoría de trabajadores informales son los trabajadores independientes no formales los cuales son los que pueden decidir libremente sus honorarios, intensidad de trabajo, controlan sus ganancias y gastos, son aquellos que se pueden dar la libertad de laborar un día y al otro descansar. Con base a estas categorías, se puede mencionar que la Plaza Azul tiene trabajadores dependientes e independientes: los dependientes son los trabajadores cuya función es vender el producto del fabricante en los locales y los independientes son los que se dedican a la fabricación del calzado que posteriormente ponen a la venta en los locales de la Plaza Azul.

### ***IMPACTO DEL ESTRÉS LABORAL.***

Baker y Karasek (citados por Cirera et al., 2012) mencionan que el estrés laboral se asocia a los factores de exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales, también mencionan que una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias

y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el ambiente. Para Schuller (citado por I. Chiavenato, 2009) el estrés es una condición dinámica en la cual una persona enfrenta una oportunidad, una limitación o una exigencia en relación con algo que desea y cuyo resultado es, al mismo tiempo, importante e incierto.

Con lo anterior se puede entender que el estrés en el trabajo es producto del ambiente y la adaptación del sujeto a este, es una condición que obliga a toda persona a desviarse de su funcionamiento normal, la obliga a salir de su zona de confort y a buscar la adaptación provocando posibles desviaciones físicas y psicológicas.

De acuerdo con el Foro Económico Mundial (Barría, 2019) niveles altos de estrés provocan ausentismo y disminuyen la productividad laboral; en ese sentido, se reporta que al menos 50% de trabajadores no asiste a laborar por motivos de estrés. A su vez menciona que el estrés laboral puede ocasionar en el individuo un descenso de la calidad de vida provocando problemas de la salud física, riesgo de alcoholismo u otras adicciones, ansiedad, depresión e incluso el suicidio.

Por otro lado, I Chiavenato (2009) coloca como síntomas típicos del estrés: Nerviosismo y tensión, Percepción crónica, Incapacidad para relajarse, Consumo Excesivo de tabaco o alcohol, falta de cooperación, insomnio, sentimientos de incapacidad, inestabilidad emocional, problemas de digestión y presión sanguínea elevada.

### ***ESTRESORES EN EL CONTEXTO LABORAL.***

Delboni (Citado por Cirera et al., 2012) dice que las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como

el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional.

Del Hoyo Delgado (2018) menciona que los estresores se pueden dividir en tres categorías: Estresores del ambiente físico (Iluminación, Ruido, Temperatura, Ambientes contaminados), Estresores relativos al contenido de la tarea (Carga mental, Control sobre la tarea) y Estresores relativos a la organización (Conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo, relaciones interpersonales, promoción y desarrollo de la carrera profesional).

Sin embargo en la escala de apreciación del estrés elaborado por Fernández José y Mielgo Manuela (1996), se identifican 3 categorías para los estresores: el primero es el trabajo en sí mismo el cual alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar, el segundo es el contexto laboral el cual se refiere a los factores relativos a las condiciones laborales del trabajo y la tercera categoría se refiere a la relación del sujeto en el trabajo, el cual se refiere a la problemática de uno mismo con el trabajo.

En pocas palabras, las situaciones estresantes son aquellas que se le presentan al sujeto en su lugar de trabajo y le provoca algún malestar físico o psicológico.

### ***PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.***

1. ¿En qué nivel de estrés se encuentran los vendedores informales de calzado de la Plaza Azul de San Mateo Atenco con base en la escala de apreciación del estrés socio laboral de Fernando Seara y Mielgo Robles?
2. ¿Cuáles son las situaciones estresantes a las que se enfrentan con mayor frecuencia la muestra participante?

## MÉTODO

### Participantes

La muestra obtenida fue a partir de un muestreo no probabilístico por sujetos disponibles. La población considerada fue de 250 sujetos de los cuales se obtuvo una muestra de 150 participantes, cantidad superior al límite muestral obtenido por la fórmula para obtener el cálculo de está en una población finita para estudios descriptivos. (Aguilar, 2005)

$$n = \frac{NZ^2S^2}{D^2(N - 1) + Z^2S^2}$$

Donde n es igual al tamaño de la muestra, N es igual al tamaño de la población en este caso es de 250 comerciantes o vendedores, Z es el nivel de confianza del 95% cuyo valor calculado en tablas es de 1.96, S es la varianza de la población en estudio el cual es del 50% es decir de 0.50 y D corresponde al nivel de precisión absoluta, la cual es del 95% o 0.05.

$$n = \frac{250(1.96)^2(0.50)^2}{0.05^2(250 - 1) + 1.96^2(0.50)^2}$$
$$n = \frac{250 (3.84) (0.25)}{0.0025 (249) + 0.96} = 33.33$$

Los participantes son vendedores informales de la Plaza Azul en San Mateo Atenco que oscilan de los 20 a los 71 años. La muestra fue de 150 participantes con las siguientes características: (Tabla 1)

**Tabla 1.** *Características de la muestra.*

Total de la Muestra	Por Sexo		Por Ocupación		
	127	23	132	18	
	De sexo Femenino.	De sexo Masculino.	Vendedores de tiempo completo.	Vendedores y estudiantes.	
150 participantes	Por Escolaridad				
	28	16	10	5	2
	Con Primaria.	Con licenciatura en curso.	Con licenciatura.	Con Licenciatura trunca.	Con Preparatoria en curso.

## INSTRUMENTO

La escala de apreciación del estrés elaborado por Fernández José y Mielgo Manuela (1996) basadas en el modelo teórico del Lázaro (1996) cuenta con cuatro subescalas independientes para poder evaluar el estrés de diferentes contextos.

EAE-G: Escala general de estrés.

EAE-A: Escala de acontecimientos estresantes en ancianos.

EAE-S: Escala de estrés sociolaboral.

EAE-C: Escala de estrés en la conducción.

Sin embargo, para esta investigación sólo se empleó la sub escala de apreciación del estrés sociolaboral (EAE-S) la cual tiene como objetivo el estudio del estrés específicamente en el ámbito laboral identificando estresores en el lugar de trabajo o que tienen que ver con el trabajo.

Esta sub escala tiene una fiabilidad en test-retest de 0.62 % y por Par-Impar de 0.70%, realizados por submuestras de 275 sujetos. Esta escala

tiene una validez a partir del procedimiento factorial para el análisis de la estructura interna de la escala.

## **PROCEDIMIENTO**

Se aplicó la subescala EAE-S en 150 vendedores informales de calzado de la Plaza Azul en San Mateo Atenco, su aplicación fue de manera física.

La participación fue consensuada por medio de un consentimiento informado. Antes de brindar el consentimiento informado y explicar el llenado de la hoja de respuestas se preguntó la edad y localidad del participante además de que se explicó el objetivo de la investigación. También se les informó sobre la privacidad de los datos con el fin de establecer un vínculo de confianza.

El paquete de documentos entregados a cada participante estuvo conformado por: consentimiento informado, el cuestionario de la EAE-S y la hoja de respuestas.

Después de entregar todo lo anterior se les indicó como contestar la escala y se les comentó que tendrían un día para contestarlo ya que al siguiente día se pasaría a recoger el material en un horario de 13:00 pm a 2:00 pm, con la finalidad de brindar tiempo para contestarlo y evitar poner presión en el participante.

Cuando era momento de recoger los cuestionarios se les preguntó a los participantes si tenían alguna duda con algún reactivo y en caso de si tenerla se les brindaría la asesoría.

Por último, se les agradeció por su tiempo y cooperación.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se utilizó estadística descriptiva y los datos se procesaron en el paquete de análisis estadístico para las ciencias sociales (SPSS por su acrónimo en inglés) versión 22.0.

Se llevaron a cabo análisis sumatorios, por frecuencia y finalmente por tablas cruzadas entre las variables de sexo, ocupación y las situaciones estresantes del instrumento junto con la intensidad propuesta por cada participante para las situaciones contenidas en la escala aplicada.

Para el resultado total de cada participante, se sumaron los niveles de intensidad que cada uno asignó a las situaciones estresantes, considerando la escala de intensidad del instrumento aplicado que va desde: “Nada igual a 0”, “Poco igual a 1”, “Mucho igual a 2” y “Muchísimo igual a 3”

La sumatoria total de cada participante se convirtió en centil con base en la tabla de baremos de la subescala aplicada.

Teniendo el centil correspondiente para cada participante se clasificó entre estrés bajo, medio y alto. A partir del centil 5 al 33 es un nivel bajo de estrés, del centil 34 a 66 es un nivel medio y del centil 67 al 100 es un nivel alto de estrés.

Los resultados de manera gráfica se obtuvieron por tablas cruzadas entre la variable de sexo y ocupación junto con la variable del nivel de estrés.

Por sexo los resultados arrojaron que de los 150 participantes 84 se encuentran en un nivel medio de estrés de los cuales 70 son mujeres y 14 son varones, por otro lado, 50 participantes se encuentran en un nivel bajo de estrés de los cuales 42 son mujeres y 8 varones, y solo 16 participantes

de la muestra se encuentran en un nivel alto de estrés de los cuales 42 son mujeres y 8 varones. (Tabla 2)

**Tabla 2.** Nivel de Estrés por sexo de los Participantes.

		Femenino	Masculino	Total
Nivel de Estrés	Bajo	42	8	50
	Medio	70	14	84
	Alto	15	1	16
Total		127	23	150

Con estos datos se puede determinar que la mayor cantidad muestral se encuentra en un nivel medio de estrés y la mayoría corresponde al sexo femenino.

Para completar el estudio se realizó el mismo análisis, pero ahora utilizando la variable de ocupación. (Tabla 3)

Los resultados arrojaron que el 56% de la muestra nuevamente se encuentra en un nivel medio de estrés laboral de los cuales 75 participantes son vendedores informales de la Plaza Azul sin ninguna otra ocupación y 9 de los participantes son estudiantes y a su vez vendedores informales.

**Tabla 3.** Nivel de Estrés por ocupación de los participantes

		Ocupación		
		Vendedor Informal	Vendedor Informal y Estudiante	Total
Nivel de Estrés	Bajo	42	8	50
	Medio	75	9	84
	Alto	14	2	16
Total		131	19	150

Por otro lado, para obtener las situaciones estresantes que viven los vendedores con mayor frecuencia en su lugar de trabajo se realizó un análisis de datos por frecuencias utilizando como variables las preguntas de la subescala junto con la intensidad que cada trabajador le asignó a las situaciones contenidas en la misma.

Los resultados arrojaron 15 situaciones que la mayoría de los participantes consideran que lo viven y les ha afectado, sin embargo, se han considerado solo las situaciones que más del 80% de la muestra considera un factor estresante en su trabajo, dando como resultado 9 situaciones estresantes. (Tabla. 4)

El 100% de los participantes indican que depender de un coche u otro medio de transporte, el horario del trabajo y la subida constante del coste de vida son situaciones que les afectan “mucho”.

Por otro lado, el 95% de los participantes mencionó que les afecta “muchísimo” el tener una baja remuneración económica y haber estado en paro laboral por la pandemia, el 92% considera que trabaja para un público exigente, el 91% considera que les afecta “muchísimo” tener una sobre carga de tareas y funciones laborales, así como tener competitividad laboral. Y el 87% de los participantes considera que les afecta “muchísimo” padecer una situación económica suya o familiar.

**Tabla. 4.** *Intensidad asignada por los Vendedores Informales a las situaciones estresantes que viven en su trabajo.*

Situación Estresante	INTENSIDAD				TOTAL
	Nada	Poco	Mucho	Muchísimo	
Depender de coche u otro medio para ir al trabajo	4%	34.70%	<b>44%</b>	17.30%	100%
Horario del trabajo o cambios de horario	5%	34.70%	<b>33%</b>	27.30%	100%
Subida constante del coste de vida	0.7%	19.3%	33.3%	<b>46.7%</b>	100%
Baja remuneración económica o disminución de ingresos.	0.7%	19.30%	32.7%	<b>42.7%</b>	95.3%
Estar en Paro (Pandemia)	0.0%	13.3%	31.3%	<b>50.0%</b>	95%
Trabajar ante un público exigente	2.0%	29.3%	28.7%	<b>32.0%</b>	92%
Sobrecarga de tareas y funciones laborales	0.7%	28.7%	32.0%	<b>30.0%</b>	91%
Competitividad Laboral	1.3%	26.7%	30.0%	<b>32.7%</b>	91%
Padecer una situación económica suya o de su familia	0.0%	27.3%	29.3%	<b>30.7%</b>	87%

## DISCUSIÓN

El estrés laboral es el resultado de riesgos psicosociales contenidos en el lugar de trabajo, estos pueden ser situaciones de tensión, exigencias, tipo de jornada de trabajo, las funciones del puesto y el desarrollo de este, exposición a acontecimientos traumáticos, actos de violencia hacia el trabajador, interferencia de la relación trabajo-familia, liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo. (Diario Oficial de la Federación-DOF, 2018)

Se entiende por riesgo a lo que puede ocurrir con la exposición a un peligro. (DOF, 2009). En este caso el peligro es el estrés laboral y los riesgos son las complicaciones en la salud del colaborador: como insomnio, irritabilidad, depresión, dolores musculares, problemas digestivos, adicciones, etc. (Ortiz Armando, 2020)

Hoy en día existen diversos instrumentos que se pueden aplicar a los colaboradores para evaluar el estrés laboral y tener una idea de cómo está psicológicamente con fin de prevenir riesgos desencadenantes. La aplicación de la escala EAE-S en los vendedores de la Plaza Azul fue para evaluar su nivel de estrés.

Esta sub escala engloba los factores internos del trabajo, aspectos personales del trabajador y el contexto social en que se desarrolla la relación laboral, los autores de esta sub escala mencionan que las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar pueden ser situaciones de estrés así como el contexto laboral es decir las condiciones ambientales del trabajo y la relación que tiene el sujeto con el trabajo o en otras palabras la problemática que puede tener uno mismo con el trabajo, por ejemplo no sentirse satisfecho con sus funciones u horario. (Fernández J., y Mielgo M., 1996)

Estas categorías de estresores son algo similar a las propuestas por otros autores como, Cooper y Eaker (citados por Cirera et al., 2012) que mencionan que el estrés se vincula a cinco categorías, una de ellas son los factores intrínsecos al trabajo como la jornada, el papel de la organización como las relaciones en el trabajo, el desarrollo de la carrera laboral es decir la oportunidad de crecimiento laboral y la estructura del clima organizacional. Como se puede observar ambas propuestas tiene en común que el estrés puede ser provocado por situaciones del contexto laboral, las relaciones laborales y las funciones que el trabajo exija.

Con el análisis de frecuencias de los reactivos de la subescala aplicada a los vendedores informales de la Plaza Azul de San Mateo Atenco se contemplaron 9 situaciones que más del 80% de la muestra reconoció lo ha vivido en su trabajo actual. Estas 9 situaciones que se mencionan son relacionadas a estresores del trabajo en sí mismo, es decir que la mayoría considera que las funciones, actividades o acontecimientos del mismo trabajo que no están bajo su control tienden a provocarles estrés y según el IMSS pueden presentar ansiedad, tensión, nerviosismo, inquietud, frustración etc.

Según los resultados las situaciones con más porcentaje de votación por los vendedores de la Plaza Azul son: estar en paro por la pandemia, subida constante del coste de vida, depender de un medio de transporte, el horario laboral, las funciones, el público exigente, la competitividad y la baja remuneración.

La mayoría de las problemáticas están más relacionadas al desarrollo económico del país que de alguna manera puede afectar a grandes como a pequeños negocios.

Por lo anterior, se determina que la muestra de esta investigación vive acontecimientos que les podría provocar ansiedad, tensión, nerviosismo frustración, etc. y la mayoría de estos acontecimientos estresantes son relacionados a la situación económica de su contexto. Situación que se puede deducir ocurre o tiene presencia en el resto de la población de estudio.

Gran parte de los resultados obtenidos se pueden justificar por el tipo de trabajo que mantienen ya que citando nuevamente a Portes (citado por Palacios, 2012) la muestra está conformada por trabajadores informales dependientes es decir que no tienen un contrato laboral, pero dependen de las condiciones que establezca el empleador. Muchas veces por ser trabajos desprovistos por una autoridad de protección laboral tienen a padecer precariedad salarial y falta de desarrollo profesional. Esto explica por qué gran parte de la muestra coloca el bajo ingreso salarial como una situación estresante que les afecta “muchísimo” según la escala aplicada. De hecho, Sethuraman, Klein y Tokman (como se citó en Portes & Haller, 2004) mencionan que el trabajo informal se caracteriza por la existencia de mercados no regulados y competitivos, esto sin duda es una de las características que posee el lugar de trabajo de la muestra, recordemos que los vendedores son colaboradores de una Plaza cuya mercancía es el zapato y por ende más de un local vende mercancía idéntica o similar, todo esto se reduce a competitividad laboral.

Ahora bien, más de la mitad muestral se encuentra en un nivel medio de estrés siendo 84 participantes, de los cuales la mayoría son de sexo femenino.

Por lo que se determina que más de la mitad se encuentra en un nivel medio de estrés lo cual significa que más de la mitad seguramente ha padecido y sentido las afectaciones del estrés.

Con base en el DSM-5 TR (2022) la ansiedad, el miedo, la irritabilidad, el mal humor, la frustración, el agotamiento, la impotencia, la inseguridad, la desmotivación, la intolerancia, la dificultad de concentración, la confusión, los olvidos, pensamiento menos efectivo, la reducción de la capacidad de solución de conflictos, etc., son algunas afectaciones del estrés laboral y puede que la mitad de los vendedores de la Plaza Azul padezca alguno de estos síntomas.

Es importante buscar estrategias para prevenir y disminuir el estrés. Conforme a los resultados más del 50% de los vendedores informales padece de estrés laboral y uno de los factores estresores es el económico. En contraste con otras investigaciones, y en específico haciendo énfasis en la realizada por Sandoval Ocaña y Martínez Alcántara (2020) cuya investigación está enfocada en los vendedores ambulantes y acróbatas callejeros de la Ciudad de México, sus resultados determinaron que los trabajadores informales, considerándolos como un sector que es excluido de la economía formal, de los derechos legales del trabajador, de la estabilidad laboral y de un salario fijo; son un sector laboral que se enfrenta a un conflicto económico con mucho más impacto que en comparación con los trabajadores formales, además de que son susceptibles a enfermedades somáticas tales como fatiga, colon irritable, cefaleas, etc., por condiciones laborales como las extensas jornadas laborales y la poca accesibilidad al seguro social.

Este estudio obtuvo resultados similares con la presente investigación, reafirmando una vez más que lo económico, las condiciones laborales sin una protección al derecho laboral como las jornadas extensas, posible sobrecarga de funciones y poco acceso al crecimiento laboral son situaciones estresantes comunes a los que se enfrentan los trabajadores informales dependientes.

## CONCLUSIÓN

En la presente investigación, el estrés laboral es un padecimiento que necesita tomarse con seriedad ya que las causas son diversas, tienen una consecuencia en común que es la afectación en la calidad de vida del trabajador y en la organización.

No solo hay que ver al estrés como un padecimiento individual sino también como algo colectivo, como un tipo de infección que, si se ignora puede enfermar al resto de la organización. De hecho, el IMSS considera al estrés como algo contagioso, cuando un individuo está en constante interacción con alguien que sufre de angustia, ansiedad o tensión a causa de las exigencias laborales puede resentir el síntoma de su compañero de trabajo.

La Plaza Azul es un centro comercial conformado por locales contiguos con pasillos de un metro y medio de ancho por lo cual el contagio del estrés es probable, es por esto, que la importancia de este estudio fue conocer el nivel de estrés en los vendedores e identificar los estresores a los que se enfrentan con mayor frecuencia.

Los resultados de la presente investigación demuestran que más de la mitad de los vendedores está en un nivel medio de estrés sin descartar

que el 33% está en un nivel bajo y 10.6% está en un nivel alto. Por otro lado, los principales estresores con los que se enfrentan en su trabajo son: el medio de transporte, el bajo ingreso económico, la subida constante del coste de vida, el horario laboral, la competitividad, las funciones y el periodo de pandemia por Covid-19.

Con esta información, la administración de la Plaza Azul puede conocer el estado de sus colaboradores y con el apoyo de profesionales de la salud (psicólogos, médicos, fisioterapeutas, etc.) saber que estrategias implementar para la prevención y control del estrés con el fin de posicionar a la salud mental de los vendedores como una prioridad, con ello el ambiente laboral y la productividad en la Plaza Azul aumentara.

## **SUGERENCIAS**

Se sugiere realizar un estudio de corte cualitativo en esta misma población con el fin de comprender de manera detallada las complicaciones a las que se enfrentan los vendedores informales de la Plaza Azul, se considera que de esta forma se tendría una información más completa para planificar estrategias adecuadas a la muestra.

Se propone realizar un grupo de discusión con una cantidad representativa de la población en donde se indague cómo se sienten es su trabajo, cuáles son las mejoras que les gustaría, qué es lo que no les agrada de su trabajo y qué acciones sugerirían para mejorar el lugar de trabajo. Con esto se posibilita la participación, se escuchará la opinión del trabajador y, a su vez, se le hará sentir considerado; sin embargo, para que esto funcione se necesita del compromiso de la administración de la Plaza para llevar a

cabo eventos recreativos o mejoras laborales con el fin de que el trabajador realmente se motive y sienta que su opinión tuvo valor.

Uno de los eventos recreativos que se podría realizar en la jornada laboral son los 15 min de pausa activa en donde se trabajen ejercicios de respiración y relajación.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que para establecer un plan de acción rentable es necesario conocer el presupuesto disponible por parte de la Administración de la Plaza Azul.

## REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. Salud en Tabasco, 11 (1-2),333-338. ISSN: 1405-2091. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>.
- AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION (APA). (2022). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-IV-TR*. (5th. Ed.): Revisión.
- Barría, C. (2019). *Las consecuencias del estrés laboral*. Foro Económico Mundial. WEF. <https://es.weforum.org/agenda/2019/03/las-consecuencias-del-estres-laboral/>
- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., y Ferraz, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones*. Análisis de investigaciones publicadas. Invenio, 15(29), 67-80 pág. ISSN: 0329-3475. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87724146007>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Ed: Mac Graw Hill, Educación. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Data México. (2020). *San Mateo Atenco: Economía, empleo, equidad, calidad de vida, educación, salud y seguridad pública*. Data México. <https://datamexico.org/es/profile/geo/san-mateo-atenco>
- Del Hoyo, M. (2018). *Estrés Laboral*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (2018). *NORMA Oficial Mexicana NOM-035- STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)
- DOF. (2009). *NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades*. [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5125949&fecha=22/12/2009](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5125949&fecha=22/12/2009).

Dueñas Navarrete, F. (2020). *Estrés Laboral y su Relación en el Desempeño del Personal de Salud del Hospital Natalia Huerta de Niemes*. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15629/1/T-UCSG-POS-MGSS-265.pdf>

*El estrés laboral como síntoma en una empresa*. (2007) Perspectivas, (20),55-66. ISSN: 1994-3733. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>

Experiencia Edomex-Secretaria de Cultura y Turismo del Estado de México. (2022). *San Mateo Atenco*. Edomex.gob.mx. [https://experiencia.edomex.gob.mx/buscador/buscar-turismo?search\\_api\\_fulltext=SAN+MATEO+ATENCO](https://experiencia.edomex.gob.mx/buscador/buscar-turismo?search_api_fulltext=SAN+MATEO+ATENCO)

Fernández J, y Mielgo M. (1996). *Escala de Apreciación del Estrés*. TEA, 5° Edición, Madrid. [https://web.teaediciones.com/ejemplos/eae\\_extracto\\_web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/eae_extracto_web.pdf)

Gallego, Y., Gil, S. y Sepúlveda, M. (2018). *Revisión Teórica de Eustrés y Distrés definidos como reacción hacia los actores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. Universidad CES, División de Postgrados, Salud Pública. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4229/REVISI%20D3N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%20C9S%20Y%20DISTR%20C9S%20DEFINIDOS%20COMO%20REACCI%20D3N%20HACIA%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LAS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%2028102018.pdf;jsessionid=5312FAB478B1617B46E22CB3EA17C546?sequence=1>

IMSS. (s.f.). *Estrés Laboral*. Gob.mx. <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (1998). *San Mateo Atenco*. Buscador INEGI. <https://www.inegi.org.mx/app/buscador/default.html?q=san+mateo+atenco>

INEGI. (2021, 22 de abril). *Comunicación Social Resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. Comunicado de prensa núm. 216/21. Nueva edición, cifras oportunas de marzo de 2021. Org.mx. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/iooe/iooe2021\\_4.Pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2021/iooe/iooe2021_4.Pdf)

- Jorge Ignacio Sandoval Ocaña & Susana Martínez Alcántara. (2020). *Condiciones de trabajo y salud en vendedores ambulantes y acróbatas callejeros de la Ciudad de México. Salud de los trabajadores*, n 28 N° 2. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/vol28n2/art02.pdf>
- Martínez, E., y Díaz D. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés escolar Educación y Educadores*. Educación y Educadores, vol. 10, núm. 2, 2007, pp. 11-22. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83410203.pdf>
- Naranjo, M. (2009). *Una Revisión Teórica sobre el Estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Revista Educación, 33(2),171-190. ISSN: 0379-7082. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Ocaña N. de Geng G. y Rojas H. Marlene. (2022). *Evidencias psicométricas del Cuestionario Estrés Laboral OIT-OMS en colaboradores de una empresa de transporte público, Chorrillos – Lima*. Repositorio. ucv.edu.pe. [https://repositorio.ucv.edu.pe/https://bitstream/handle/20.500.12692/83296/Oca%C3%B1a-NDG-Rojas\\_HM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/https://bitstream/handle/20.500.12692/83296/Oca%C3%B1a-NDG-Rojas_HM-SD.pdf?sequence=1)
- Oficina regional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para América Latina y el Caribe. (s.f.). *ESTRÉS LABORAL*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)
- OIT (2006). *Recomendación sobre la relación de trabajo*. Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, Ginebra. <https://www.ilo.org/legacy/spanish/inwork/cbpolicyguide/recomendacionsobrelarelaciondetrabajonum198.pdf>
- OIT (2016). *Estrés en el trabajo*. Un reto colectivo. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Ortiz, A. (2020). *El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo*. Daena: International Journal of Good Conscience. V15-N3-A8(1-19). ISSN 1870-557X. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)

- Palacios, R. (2012). *¿Qué significa “trabajador informal”? Revisiones desde una investigación etnográfica*. Revista Mexicana de Sociología, 73(4), 591–616. [http://www.scielo.org.mx/scielo.phpscript=sci\\_artte xt&pid=S018825032011000400002](http://www.scielo.org.mx/scielo.phpscript=sci_artte xt&pid=S018825032011000400002)
- Portes, A., y Haller, W. (2004.). *La economía informal*. Repertorio CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6091/S0411855\\_ es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/6091/S0411855_ es.pdf)
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E. y González, M. (2019). *Estudio del Estrés Laboral y los Mecanismos de Afrontamiento en Instituciones Públicas Ecuatorianas*. Revista Espacios, Vol. 40 (Nº 7) Año 2019. Pág. 8. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Sandoval, I., y Martínez, S. (2020). *Condiciones de trabajo y salud en vendedores ambulantes y acróbatas callejeros de la Ciudad de México*. Salud Trabajo. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/salde trab/vol28n2/art02.pdf>
- Secretaria de Cultura y Turismo. (s.f.). *San Mateo Atenco, Municipio con Vocación Turística*. <https://experiencia.edomex.gob.mx/parada-turistica/san-mateo-atenco>

**Envió dictamen:** 16 agosto 2022

**Reenvió:** 1 septiembre 2022

**Aceptación:** 22 septiembre 2022

**María Anselma Porcayo Ortega.** Pasante de la Licenciatura en Psicología por la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México. Actualmente es encargada del departamento de Recursos Humanos en el Corporativo Mangu, Metepec, Estado de México. Líneas de investigación área organizacional. Miembro activo de la Asociación civil Ciudadanía Activa por el Bienestar A.C. enfocada en la promoción de la salud mental desde el enfoque clínico psicoanalítico a partir de campañas, conferencias y talleres impartidos a adolescentes y adultos del municipio de San Mateo Atenco, Estado de México.

**Rossanna Jovita Giles Díaz.** Doctora en Ciencias de la Educación por la Universidad Santander, Maestría en Ciencias de la Educación por la Universidad del Valle de México, Licenciatura en Psicología por la UAEMex. Es profesora de tiempo completo definitivo de la Universidad Autónoma del Estado de México en los programas de pregrado en las áreas de Docencia de Psicología Organizacional, Epistemología y Metodología. Actualmente es integrante del Cuerpo Académico de Cultura y Sujeto y de la Red Interinstitucional de Formación e Investigación Educativa, donde trabaja temas como eficiencia terminal, Psicología del Trabajo, Psicología positiva, Inteligencia Emocional, Seguridad, Higiene y Ecología, Norma-035, norma-036, Asesora y revisora de trabajos de tesis y memorias de experiencia laboral con temáticas preferentemente del área laboral.

Ángel Bárcenas Pérez Licenciado en Psicología por la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México, además cuenta con carreras; programador en Basic, y programador Auxiliar por la Fundación Mexicana de Computación A. C. Actualmente es Jefe del Departamento de Becas, Prestaciones Estudiantiles y Responsable de Apoyo al Estudiante, se ha desempeñado como Encargado de Centro de cómputo, y posteriormente como jefe de Departamento de Servicio Social, también como jefe de los Departamentos de Servicio Social y de Estancia Integral Profesional. Ha sido autor y coautor de programas de estudios de la Licenciatura de Psicología y Trabajo Social, ha sido director y revisor de trabajos de tesis de las Licenciaturas; Psicología, Trabajo Social y Educación de la Facultad de Ciencias de la Conducta y del Centro Universitario de Ixtlahuaca, ha sido conferencista en temas sobre “El Servicio Social” y “Prácticas Profesionales” a alumnos de la Facultad de Ciencias de la Conducta.

**Alicia López González** Licenciada en Comunicación y Estudios de Maestría en Gestión Deportiva por la Universidad De La Salle, Bajío, y de Doctorado en Educación por el Instituto de Estudios Superiores ISIMA del estado de México. Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México, UAEMéx., e Integrante del Cuerpo Académico Cultura y sujeto y de la Red Interinstitucional de Formación e Investigación Educativa, RIFIE. Colaboradora del Proyecto Curricular para la creación de la Licenciatura en cultura física y deporte de la UAEMéx. Asimismo, fue Presidente de la Asociación Autónoma de Personal Académico de la Dirección de Actividades Deportivas, AAPADAD Tutora de Prácticas Profesionales y asesora de tesis de licenciatura; ha colaborado como docente Consejera de Gobierno también como Instructora del curso-taller Psicología Positiva; ha organizado diversos eventos académicos con aval de los HH Consejos Académico y de Gobierno.