

**NIVELES DE ESTRÉS EN COMPARACION CON ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO EN VENDEDORES INFORMALES DE LA CARRERA SÉPTIMA  
DE VALLEDUPAR-2020.**

MORA JIMÉNEZ SAYURIS VIVIANA

VILLALBA OLIVO GERALDIN GISELL

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIA POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2020

**NIVELES DE ESTRÉS EN COMPARACION CON ESTRATEGIAS DE  
AFRONTAMIENTO EN VENDEDORES INFORMALES DE LA CARRERA SÉPTIMA  
DE VALLEDUPAR-2020.**

MORA JIMÉNEZ SAYURIS VIVIANA

VILLALBA OLIVO GERALDIN GISELL

TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL GRADO DE  
PSICÓLOGO(A)

ASESORAS:

OLGA DEL TORO RICO (TEMÁTICA)

DORIS M. COLINA SÁNCHEZ (METODOLÓGICA)

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR

FACULTAD DE DERECHO CIENCIA POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

VALLEDUPAR-CESAR

2020

## **Página de aceptación**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de grado, a una persona muy especial que ya no está conmigo, pero que siempre me brindo sus bonitos consejos de salir adelante. Abuela Etilvia|| Sarabia, donde quiera que estés, quiero decirte gracias por tu valioso amor en vida.

A mi padre, porque sé que, si estuvieras aquí en este mundo, hubieras estado muy orgulloso de mi.

A mi madre y mis dos hermanas, porque siempre fueron mi inspiración para apoyarles en una vida mejor.

*Sayuris Viviana Mora Jiménez*

---

---

Dedico mi trabajo de grado a Dios, porque sin su voluntad nada hubiera sido posible, a quienes celebran con entusiasmo mis victorias que son mis padres y hermanos que con su apoyo me dan aliento para seguir adelante.

A ti Mauricio por ayudarme tantas veces y sufrir tantas horas mi ausencia.

Por último, y no menos importante a mi amiga y compañera de trabajo de grado Sayuris Mora por haber formado parte de este proceso y por su dedicación total.

Desde el momento en que se aprende que en la vida hay que hacer sacrificios, se comprende que disfrutar de los resultados hace sentir plenos y realizados, trabaja por lo que quieres no hay mejor momento en la vida que disfrutar de lo que se construyó.

*Geraldin Gisell Villalba Olivo*

---

---

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios principalmente por ser quien me sostuvo de su mano y nunca me dejó caer, por brindarme la fortaleza cuando sentía que no podía más.

A Scott Mcnish un ser humano incondicional que me regaló el destino en mi proceso profesional, me apoyó demasiado y me ayudó en diferentes aspectos de mi vida.

A muchos miembros de mi familia que siempre estuvieron ahí para mí, les debo mucho.

A mi compañera de trabajo de grado Geraldin Villalba, mis tutoras Doris Colina, Olga del Toro y a la docente de investigación Claudia Valdez.

Infinitas Gracias para todos.

*Sayuris Viviana Mora Jimenez*

---

---

A Dios, por permitirme poseer sentimientos de paz y pensamientos que dejan mostrar mi luz al mundo.

A mi padre, Rafael; y mi madre, Yameris, gracias por ser esa fuerza que me impulsa a avanzar y confiar siempre en mí; porque, los proyectos que se inician con amor y dedicación generan resultados majestuosos y yo soy ese gran proyecto de ustedes. A mis hermanos Rafael, Jerson y Christian espero que su presencia nunca desaparezca de mi vida, que me acojan con su cariño y me permitan seguir disfrutando del privilegio de su compañía.

A mi familia y amigas, de quienes he recibido siempre apoyo sincero.

A la vida por permitirme llegar a este punto, fin de una etapa más, pero comienzo de otra nueva que viviré con mayor anhelo.

A ti Mauricio, que has compartido conmigo mis logros todos estos años y por darme voz de aliento en los momentos difíciles.

A las docentes Doris Colina, asesora metodológica y Olga del Toro asesora temática, gracias por el apoyo incondicional ante cada una de las facetas del proyecto.

A todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron con esta investigación.

*Geraldin Gisell Villalba Olivo*

---

---

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	12
CAPITULO I.....	15
<b>1. EL PROBLEMA .....</b>	<b>15</b>
1.1. Definición del problema .....	15
1.2. Planteamiento del problema .....	19
1.3. Formulación del problema .....	20
1.4. Objetivos .....	21
1.4.1. Objetivo general. ....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
1.5. Justificación .....	21
1.6. Delimitación .....	26
CAPITULO II .....	27
<b>2. MARCO TEORICO REFERENCIAL .....</b>	<b>27</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	27
2.2. Bases teóricas.....	35
2.2.1. Estrategias de afrontamiento. ....	35
2.2.2. Modelo teórico de afrontamiento. ....	40
2.2.3. Estrés. ....	41
2.3. Bases legales.....	44
CAPITULO III.....	50
<b>3.MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>50</b>
3.1. Enfoque de la investigación .....	50
3.2. Tipo de estudio .....	50
3.3. Diseño de investigación .....	51
3.4. Población.....	51
3.4.1. Censo.....	52
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.5.1. La tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.....	52
3.5.1.1. Validez y confiabilidad. ....	54
3.5.1.2. Técnica de análisis de datos. ....	54
3.5.2. La escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M). ....	57
3.5.2.1. Validez y confiabilidad. ....	58

3.5.2.2. <i>Técnica de análisis de datos.</i> .....	58
3.6. Consideraciones éticas de la investigación .....	61
3.7. Consentimiento informado .....	62
3.8. Sistema de variables .....	63
3.8.1. Niveles de estrés. ....	63
3.8.2. Estrategias de afrontamiento. ....	63
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>76</b>
<b>4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b> .....	<b>76</b>
4.1. Análisis de datos .....	76
4.2. Discusión .....	111
4.3. Conclusiones .....	121
4.3. Recomendaciones .....	123
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>125</b>

**LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.....	55
<b>Tabla 2.</b> Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”. .....	56
<b>Tabla 3.</b> Características de la Tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.....	56
<b>Tabla 4.</b> Percentiles de la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M). .....	59
<b>Tabla 5.</b> Significado de cada cuartil.....	60
<b>Tabla 6.</b> Características de la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M). .....	60
<b>Tabla 7.</b> Operacionalizacion de variables. ....	64
<b>Tabla 8.</b> Niveles de estrés en los vendedores informales de la carrera séptima en Valledupar ...	86



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Genero.....	77
<b>Figura 2.</b> Grupos de edad.....	78
<b>Figura 3.</b> Nacionalidad.....	79
<b>Figura 4.</b> Estado civil.....	80
<b>Figura 5.</b> Nivel educativo.....	81
<b>Figura 6.</b> Estrato.....	82
<b>Figura 7.</b> Tipo de vivienda.....	83
<b>Figura 8.</b> Dueño del negocio.....	84
<b>Figura 9.</b> Horas de trabajo al día.....	85
<b>Figura 10.</b> Estrategia solución de problemas.....	87
<b>Figura 11.</b> Estrategia búsqueda de apoyo social.....	88
<b>Figura 12.</b> Estrategia espera.....	89
<b>Figura 13.</b> Estrategia religión.....	90
<b>Figura 14.</b> Estrategia evitación emocional.....	91
<b>Figura 15.</b> Estrategia búsqueda de apoyo profesional.....	92
<b>Figura 16.</b> Estrategia reacción agresiva.....	93
<b>Figura 17.</b> Estrategia evitación cognitiva.....	94
<b>Figura 18.</b> Estrategia reevaluación positiva.....	95
<b>Figura 19.</b> Estrategia expresión de la dificultad de afrontamiento.....	96
<b>Figura 20.</b> Estrategia negación.....	97
<b>Figura 21.</b> Estrategia autonomía.....	98
<b>Figura 22.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia solución de problemas.....	99
<b>Figura 23.</b> Niveles de estrés en comparación la estrategia busqueda de apoyo social.....	100
<b>Figura 24.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia espera.....	101
<b>Figura 25.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia religión.....	102
<b>Figura 26.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia evitación emocional.....	103
<b>Figura 27.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia búsqueda de apoyo profesional.....	104
<b>Figura 28.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia reacción agresiva.....	105
<b>Figura 29.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia reevaluación positiva.....	106
<b>Figura 30.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia expresión de la dificultad de afrontamiento.....	107
<b>Figura 31.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia negación.....	108
<b>Figura 32.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia evitación cognitiva.....	109
<b>Figura 33.</b> Niveles de estrés en comparación con la estrategia autonomía.....	110

**LISTA DE ANEXOS**

<b>Anexo A.</b> Consentimiento informado.....	136
<b>Anexo B.</b> Encuesta.....	137
<b>Anexo C.</b> Escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) .....	138
<b>Anexo D.</b> Tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés .....	142

## RESUMEN

La presente investigación aborda el fenómeno de las ventas informales en la carrera séptima del municipio de Valledupar, enfocándose desde una perspectiva psicológica, evaluando inicialmente las características sociodemográficas de los 110 sujetos en estudio a través de nueve preguntas; luego, los niveles de estrés, por medio de la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés, y por último las estrategias de afrontamiento, teniendo en cuenta la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M). Los anteriores instrumentos mencionados, fueron aplicados con el objetivo general de determinar los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento implementando una metodología de tipo cuantitativa con un alcance descriptivo-comparativo y un diseño no experimental. Con relación a los resultados, finalmente se encontró que la mayoría de la población evaluada presenta niveles de estrés muy alto y alto y que las estrategias utilizadas porcentualmente con mayor frecuencia son reevaluación positiva, religión, solución de problemas, evitación emocional, negación y evitación cognitiva, por ende, frente a los niveles de estrés alto y muy alto las muy poco utilizadas porcentualmente son las estrategias denominadas búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, espera, expresión de la dificultad de afrontamiento, autonomía y apoyo social. Estos hallazgos, permitieron analizar las variables presentes desde un contexto organizacional, ya que muy posiblemente modifican los pensamientos y comportamientos de los vendedores informales de la carrera séptima. Con ello se concluye, que actualmente desde la psicología es necesario la creación de programas para brindar diversas estrategias de afrontamiento, y de esta manera disminuyan los niveles de estrés en esta población.

**Palabras clave:** fenómenos, informales, estrategia, alcance, afrontamiento, estrés, ventas, evaluación, población.

## INTRODUCCIÓN

Durante la historia de la humanidad y el desarrollo socioeconómico de toda nación, el ser humano ha estado inmerso en el mundo laboral desde la manera más digna, fácil y tranquila, hasta la forma más denigrante como lo fue la época del esclavismo en la prehistoria. En la actualidad, se evidencia de diferentes sistemas y en los distintos países el modo en que se generan los ingresos por muchos aspectos tanto políticos, legales y sociales como personales. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2019) indicó que Colombia tiene un porcentaje de desempleo del 10,5% obteniendo como consecuencia que cada día se evidencie de manera incontrolable el empleo informal.

Por esta situación, a muchas de estas personas incluyendo madres de cabezas de hogar, jóvenes y adultos les toca salir a buscar como subsistir ya que las situaciones, faltas de oportunidades y modos de vida así lo exigen, sumado a eso cada día van aumentando las cifras debido a la crisis migratoria del vecino país de Venezuela y actualmente la sociedad se enfrenta a una alarmante situación como lo es la pandemia del Covid-19, lo cual a afectando los distintos sectores comerciales y a poblaciones vulnerables como los vendedores informales.

Muchos de estos vendedores llevan más de 10 años dedicándose al comercio informal y en el mismo lugar (la carrera séptima) y durante el tiempo que tienen laborando, el soporte que han recibido por parte de las diferentes autoridades municipales y distritales es poco. Sin embargo, con esta investigación desde la psicología se pueden ampliar las proyecciones sociales a corto, mediano y largo plazo, con el apoyo de diferentes universidades creando estrategias para minimizar los niveles de estrés que afectan la salud mental y por ello representa relevancia social ya que de alguna manera se tendría en cuenta a la población.

El uso de las estrategias de afrontamiento y el manejo del estrés son elementos necesarios que se deben tener en cuenta, sí se quiere brindar procesos de entrenamiento de buena calidad. Por lo tanto, este proyecto de grado tiene como alcance determinar los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020. En cuanto, a las limitaciones como aspecto negativo, lo que generó ciertos atrasos en el desarrollo de la aplicación de instrumentos fue la existencia del aislamiento preventivo, por la pandemia del Covid-19.

Algunos de los trabajadores con los que se inició la investigación se trasladaron de su lugar de trabajo; y durante la aplicación de los instrumentos con cada vendedor informal, se tomó mucho más tiempo del estipulado, puesto que estas personas no podían descuidar sus puestos de trabajo por completo; por otra parte, hubo vendedores que expresaban que pasaríamos en otro momento, por lo cual se esperó un poco más mientras ellos tuvieran un espacio.

Dentro de esta investigación, inicialmente en el capítulo I se hace énfasis en la descripción del planteamiento del problema, la justificación teniendo en cuenta como punto de referencia el protocolo establecido, el alcance y limitaciones haciendo alusión a los aspectos positivos y negativos que podrían presentarse.

Con relación al capítulo II, se plantean los antecedentes de la investigación abordándolos primeramente a nivel internacional, nacional, regional y local. De igual manera, en cuanto a las bases teóricas, estas se sustentan desde el enfoque cognitivo conductual, resaltando autores como Lazarus y Folkman como también Fernández-Abascal donde se denota el aporte significativo que realizan sobre las estrategias de afrontamiento y el estrés, así mismo se describen las bases legales competentes frente a la temática abordada.

Con relación al capítulo III este estudio, tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-comparativo, con un diseño no experimental y una población aproximadamente de 110 vendedores informales entre la calle 18B y la calle 16 con carrera séptima, teniendo en cuenta un muestreo censal, los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) y la tercera versión del Cuestionario para la evaluación del estrés. Las consideraciones éticas, el consentimiento informado y el sistema de variables que está compuesto por la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) y la tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.

Por último, en el capítulo IV se evidencia el análisis de datos los cuales se expresaron en tablas y graficas en el siguiente orden; inicialmente, se muestra una caracterización de los datos sociodemográficos en vendedores informales de la carrera séptima en Valledupar, Cesar seguidamente los resultados del Cuestionario para la Evaluación del Estrés y los de la Escala de estrategias de Coping–modificada (EEC-M), ya en las conclusiones, se colocaron los hallazgo más relevantes de la presente investigación y finalmente, se hacen las debidas recomendaciones teniendo en cuenta el foco central de este estudio.

## CAPITULO I

### 1. EL PROBLEMA

#### 1.1. Definición del problema

Durante los últimos años ha ido creciendo los interrogantes sobre las diferentes formas de cómo los individuos hacen frente a las situaciones difíciles y agobiantes que van encontrando en sus vidas, intentando comprender la dinámica que atraviesa el ser humano cuando se ve sumergido en circunstancias las cuales son desbordantes y producen estrés. Por este tipo de acontecimientos, las personas muchas veces no utilizan las estrategias de afrontamientos adecuadas que según Lazarus y Folkman (1986) son “herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. Estos recursos pueden ser positivos al permitirles afrontar las demandas de forma adecuada, o negativos, y perjudicar su bienestar biopsicosocial” (p.21).

A nivel mundial la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) postula que muchos trabajadores dedicados al comercio informal sufren de estrés, debido a la aparición de problemas de salud mental (burnout, ansiedad y depresión) y física (trastornos cardiovasculares, gastrointestinales y musculares) causados por la economía informal. De esta manera, es considerable un impacto en la economía y la productividad. Por ello, en este tipo de población se podría decir que las estrategias de afrontamiento no son tan asertivas ya que, estas vienen determinadas por el control, las habilidades sociales, aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento y los horarios laborales extensos contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificultan la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Un nuevo informe de la OIT muestra que 2.000 millones de personas ocupan un empleo informal, la mayoría carece de protección social, de derechos en el trabajo y de condiciones de trabajo decentes. En África, 85,8 % de los empleos son informales, en Asia y el Pacífico 68,2 %, en los Estados Árabes 68,6, en las Américas 40,0 % y en Europa y Asia Central 25,1 %. El trabajo informal es una mayor fuente de empleo para los hombres (63,0 %) que para las mujeres (58,1). De los dos mil millones de trabajadores que ocupan un empleo informal en el mundo, poco más de 740 millones son mujeres. Las mujeres están más expuestas al empleo informal en la mayoría de países de ingresos bajos e ingresos medios bajos y con mayor frecuencia se encuentran en las situaciones más precarias alterando los niveles de estrés (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2018).

Por otra parte, en Latinoamérica Cote (2016), manifiesta que el estrés hace parte de la vida cotidiana y se considera una reacción normal y adaptativa del ser humano; sin embargo, en los últimos años este ha pasado de ser una respuesta normal a ser objeto de investigaciones, y con mayor frecuencia se ha identificado la presencia de estrés crónico, debido a que las personas la mayoría de veces y más este tipo de población informal desconocen estrategias positivas de afrontamiento, aun sabiendo que el estrés puede causar diversas problemáticas para el individuo en la medida en que tiene un impacto directo y negativo en el funcionamiento y subsecuentemente en la calidad de vida de la persona.

Es importante destacar; que, en países de Sur América como Ecuador, el empleo informal sitúa que el 46% de la población se dedican a vender productos para satisfacer sus necesidades, observándose que muchas veces la venta no es activa y conlleva a que estén es un estrés permanente por las diferentes obligaciones que tienen que cumplir con sus hogares. El informe de



enero 2019, señala que, por cada 100 empleados, 46 laboran informalmente; es decir, no se encuentran inscritos en el Registro Único de Contribuyentes RUC (Granda, 2019).

Según Granda (2019), y de acuerdo con el estudio “Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: Tendencias 2019”, se estima que más del 53% de la población ocupada en América Latina permanece en el empleo informal. En países considerados de ingresos medios-altos y altos, estos indicadores superan el 40% como es el caso de Argentina (47,2), Brasil (46), Chile (40,5) y México (53,4). Mientras en países de Norte América como Estados Unidos, en la ciudad de los Ángeles no se permite la venta ambulante, constituida con una población con más de 50.000 individuos realizando esta labor lo cual ha llevado a que las ventas se realicen de manera clandestina y ocasionando que los vendedores sientan estrés, inconformidad y temor por perder la fuente que le genera ingreso.

A nivel nacional, según Benítez (2019), se evidencian la gran cantidad de personas que pasan el día sin vender sus productos, lo cual los conlleva a estados de ansiedad y frustración. Solo en Bogotá hay 25.560 vendedores ambulantes censados, según datos de agosto de 2018 del Instituto para la Economía Social (IPES). La gran Encuesta Integrada de Hogares del DANE, correspondiente al periodo septiembre noviembre de 2018, concluyó que la proporción de ocupados informales en las 23 ciudades y áreas metropolitanas del país fue 48,1%. Las que presentaron mayor proporción de informalidad fueron: Cúcuta A.M. (70,1%), Santa Marta (66,3%) y Sincelejo (65,6%). Las ciudades con menor proporción de informalidad fueron: Manizales A.M. (38,8%), Medellín A.M. (41,5%) y Bogotá D.C. (42,0%).

El Instituto para la Economía Social (IPES, 2017). Sostiene que en Bogotá D.C son muchas las personas que se encuentran sin un trabajo formal. En la capital de Colombia hay registrados 50.180 vendedores ambulantes, las localidades que más gente tienen trabajando son: Santa Fe con

9.834; Kennedy con 4.324; los Mártires con 3.388; Suba con 2.547 y Engativá con 2.542. En lo corrido de 2016 y 2017 se han caracterizado 6.932 vendedores informales. Sin embargo, cada día que pasa las cifras de personas dedicadas a la informalidad van en aumento y la mayoría de estos piensa que deberían trasladarse a otros países, porque se sienten angustiados y estresados, en realidad muchos piensan que no tendrán un mejor futuro.

En cuanto al contexto Regional; el autor Villarreal (2019), realizó una investigación en donde se identifican estudios en Barranquilla, sobre estrategias de afrontamiento como recursos psicológicos que el sujeto debe poner en marcha para hacer frente a situaciones estresantes, o aquella odisea diaria que viven estas personas. Estas estrategias sirven para generar, evitar o disminuir conflictos en los seres humanos, atribuyéndoles beneficios personales y contribuyendo a su fortalecimiento; pero, se puede denotar que por alguna razón algunos vendedores desconocen cómo se emplean de manera positiva las situaciones estresantes.

Por ultimo a nivel local según Becerra (2019), establece que en Valledupar se evidencia que el 59.9 % de los ocupados son informales, dedicados a la venta de elementos como calculadoras, radios, pulseras, correas y alimentos, es decir, todo lo que se pueda comercializar para llevar el sustento al hogar; se evidencia, que en ocasiones siempre se presentan días malos y otros buenos, pero no todos utilizan estrategias positivas para enfrentar la situación, de manera que esta les genera cierta impaciencia y un elevado estrés más que todo en los días que tienen que cumplir compromisos.

## 1.2. Planteamiento del problema

De acuerdo a las diferentes problemáticas planteadas a nivel mundial, latinoamericano, nacional, regional y local, se puede identificar cómo las distintas condiciones laborales en todos los contextos pueden relacionarse con el desencadenamiento de diversos síntomas fisiológicos como dolores de cabeza, cansancio o afectaciones psicológicas como alteraciones en los niveles de estrés, depresión desde un nivel leve hasta grave, problemas de ansiedad, comportamientos impulsivos y dificultad en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, se podría deducir que las causas están relacionadas principalmente por el empleo informal y la manera en cómo se llevan a cabo este tipo de actividades como medio de subsistencia. Teniendo en cuenta, los diferentes entornos y priorizando a la carrera séptima en la ciudad de Valledupar, dentro de estas condiciones se pueden destacar principalmente al espacio inadecuado o lugar en donde se encuentran ubicados los vendedores informales; así mismo, se logra identificar por medio de un proceso de observación que existe cierta competitividad entre los unos y los otros debido a los diferentes precios de los productos; se resalta también el clima o fuertes temperaturas.

Además, la seguridad e higiene ambiental no son tan apropiadas ya que por esta calle circulan diferentes servicios de transporte y en ocasiones se producen accidentes, atracos y los gases liberados por los diferentes vehículos provocan enfermedades respiratorias. Sumado a esto, Valledupar ha sido una ciudad en donde ha habido un aumento en los últimos dos años de migrantes venezolanos, y por ello también ha crecido el flujo de vendedores informales de tipo semiestacionarios y periódicos.

Es importante resaltar, que si las diferentes situaciones persisten y no existen garantías para esta población vulnerable, a lo largo del tiempo podrían aumentar de manera significativa las diferentes afectaciones fisiológicas y psicológicas incluyendo principalmente altos niveles de estrés, ya que actualmente los vendedores informales de la carrera séptima puede que no estén utilizando las diferentes estrategias adecuadas como forma de afrontamiento y esto podría desarrollar una serie de acontecimientos que perjudicarían la vida de estas personas.

Como investigadoras y teniendo en cuenta a la psicología y las organizaciones se pueden equilibrar los niveles de estrés a través de procesos de sensibilización, concienciación y psicoeducación, buscando apoyo de los entes gubernamentales para que puedan crear políticas públicas que apoyen a esta población excluida y lograr una mejor actitud frente a un hecho que les cause alguna inestabilidad a nivel psicológico; dentro de las expectativas cabría también la posibilidad de la reubicación a los vendedores informales ya que por las diferentes condiciones en las que se encuentran muchas veces no logran afrontar de manera asertiva las diferentes situaciones a las que se exponen.

### **1.3. Formulación del problema**

Por tal motivo y de acuerdo a esta problemática surge el siguiente interrogante ¿Cómo se presentan los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

Identificar las características sociodemográficas de género, edad, nacionalidad, estado civil, nivel de estudio, estrato, tipo de vivienda, dueño del negocio, horas de trabajo diarias de los sujetos encuestados.

Conocer los niveles de estrés de la población en estudio.

Establecer cada una de las doce estrategias de afrontamiento de los sujetos evaluados.

Comparar los niveles de estrés con las estrategias de afrontamiento en la población de estudio.

## **1.5. Justificación**

El interés por llevar a cabo este proyecto de grado acerca de los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020, surge a partir del impacto que tiene como fenómeno nacional las cifras de empleos informales en esta ciudad ya que cada día aumentan, otra de las razones tiene que ver con las consecuencias psicológicas como la alteración de diferentes niveles de estrés que adquiere esta población por las condiciones de trabajo. Actualmente, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) hasta junio de 2019 en Valledupar la tasa de informalidad creció 2,9 puntos, para el periodo de 2018, la tasa fue del 57,0% y este año

quedó en 59%. Para esta fecha llegó a ocupar el segundo puesto con un porcentaje del 16,7% después de Quibdó con 19,7%.

Es importante tener en cuenta, que el trabajo es una actividad que le permite a todos los seres humanos satisfacer las necesidades básicas y económicas, pero este tipo de actividad informal afecta a la economía formal, disminuye el crecimiento de las micro, medianas y grandes empresas y por ende la contratación de personal tanto profesionales como técnicos y auxiliares; así mismo, causa desorden en el espacio público porque impide el paso de la comunidad y del transporte público, también por diferentes situaciones estresantes que se pueden presentar, ya que si bien es cierto los vendedores ambulantes no cuentan con seguridad social, no pagan impuestos y es ahí donde pueden ocurrir altercados entre los mismos.

Esta problemática representa importancia en la Psicología y las organizaciones la cual tiene como objeto de estudio comprender las realidades humanas que se tejen al interior del mundo de las organizaciones y analizar la relación persona-trabajo, para intervenir en la búsqueda del desarrollo organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en esta.

Por otra parte, los vendedores informales de la carrera séptima se encuentran ubicados en un espacio geográfico el cual es público. Además, en Colombia se reglamenta la actividad del vendedor informal mediante el Proyecto de Ley 23 de 2012 Senado, es decir dicha población debe cumplir con los planteamientos establecidos en la presente ley que está constituida por unos deberes y derechos.

Todo individuo decide como autorealizarse, cada quien es libre de mirar como cumple con sus compromisos. Para muchas personas el tener un empleo formal o informal les da la posibilidad de asumir riesgos y mostrar sus habilidades, pero es evidente que la mayoría de vendedores

informales no cuentan con niveles de estudios académicos superiores a un bachillerato; son pertenecientes a estratos 1 y 2, varios de estos no tienen negocio propio, si no que trabajan por ventas o comisiones, y por ello, venden los artículos de manera informal ocasionando diferentes afectaciones psicológicas y problemáticas sociales por los diferentes niveles de estrés que se presentan a diario o situaciones externas al trabajo y a la hora de afrontarlos no utilizan las estrategias de afrontamiento apropiadas.

La posibilidad de resolver el empleo informal es alta desde la teoría, teniendo en cuenta la Ley 23 de 2012 senado, la cual dice en el artículo 4° que las autoridades municipales y distritales promoverán capacitaciones para divulgar las normas vigentes sobre ventas informales y los requisitos para el ejercicio de esta actividad, así como los derechos, deberes y obligaciones de los vendedores informales. Así mismo, promoverán campañas, incentivos y desarrollarán políticas, programas y proyectos para que los vendedores informales superen su condición y pasen a vincularse a empleos y actividades económicas formales. Por otra parte, se deduce como investigadoras y de acuerdo a los informes entregados por los medios de comunicación que la posibilidad es baja desde la práctica.

Desde la psicología y con el apoyo de diferentes universidades, esta idea abona a los esfuerzos de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los vendedores informales ante una situación de estrés, facilitando el desarrollo de proyectos enmarcados en el bienestar emocional de esta población vulnerable, incluyendo procesos de sensibilización, concienciación y sobre todo búsqueda de resolución de problemas a través de estrategias de afrontamiento, para que tengan una mejor actitud frente a un hecho que les cause alguna inestabilidad a nivel psicológico. De igual manera, desde la psicología del consumidor y la organizacional se puede brindar

psicoeducación de las rutas de apoyo para creación de micro empresas, y de esta manera se puedan adquirir oficios formales.

El estudio representa una relevancia social ya que el trabajo, significa hacer un aporte al progreso material de la sociedad y de igual manera obtener un ingreso que según su nivel, facilita la subsistencia y mejora las condiciones materiales de vida de las personas; cabe resaltar, que muchos de estos vendedores llevan más de 10 años dedicándose al comercio informal y en el mismo lugar (la carrera séptima) y durante el tiempo que llevan laborando el soporte que han recibido por parte de las diferentes autoridades municipales es mínimo. Sin embargo, con esta investigación desde la psicología se pueden ampliar las proyecciones sociales y esta población sería muy beneficiada ya que la idea es brindar estrategias que permitan afrontar esta situación.

Científicamente esta investigación apunta a que por medio de la implementación de los programas psicológicos y proyectos organizacionales se demuestre que es posible la reducción de los niveles de estrés de los vendedores informales; lo distinto de este proyecto es la manera en cómo se abordan las necesidades psicológicas de esta población y en quien apoyarse para poder materializar dichos planes; diversos autores han realizado sus aportes respecto a esta problemática, pero en la gran mayoría se evidencia que la solución para mejorar la salud mental de estos habitantes es que desde el gobierno nacional se brinden oportunidades laborales; pensando simplemente en el cubrimiento de las obligaciones económicas; pero es de vital importancia pensar en las afectaciones a nivel psicológico que han tenido muchos de estos vendedores.

Esta investigación contribuye metodológicamente en la creación de proyectos prácticos por parte de las universidades, en donde se puedan evidenciar los procesos de intervención desde algunas materias del programa de psicología con ayuda de los(as) estudiantes. Así mismo, será útil para los entes gubernamentales ya que si se llegan a implementar actividades a largo plazo con los



vendedores informales es muy probable que estos empiecen a interesarse por ayudar a esta población.

Este proyecto de grado es viable, porque los vendedores informales estuvieron prestos para la aplicación de entrevistas, test y demás actividades; también se contó con los recursos económicos para el abordaje de las mismas, que de una u otra manera los beneficia, ya que desde la psicología se busca conocer el comportamiento del individuo, y orientarlo en el proceso; de acuerdo a lo planteado, por medio de esta investigación se pretende tener una visión más amplia sobre la influencia que tiene el apoyo de la familia en cuanto a las labores que realizan a diario, y también indagar de qué manera estas personas enfrentan las situaciones. Dichos aspectos anteriormente se denotan como lo positivo de este plan.

En cuanto a las limitaciones como aspecto negativo, lo que generó ciertos atrasos en el desarrollo de la aplicación de instrumentos fue la existencia del aislamiento preventivo, principalmente el de la pandemia del Covid-19; algunos de los trabajadores con los que iniciamos la investigación se trasladaron de su lugar de trabajo; y durante la aplicación de instrumentos con cada vendedor informal se tomó mucho más tiempo del estipulado, puesto que estas personas no podían descuidar sus puestos de trabajo por completo; por otra parte, hubo vendedores que expresaban que pasáramos en otro momento, por lo cual se esperó un poco más mientras ellos tuvieran un espacio.

## 1.6. Delimitación

Este proyecto de grado se encuentra planteado en la línea de la psicología y las organizaciones, la cual tiene como objeto de estudio comprender las realidades humanas que se tejen al interior del mundo de las organizaciones y analizar la relación persona-trabajo, para intervenir en la búsqueda del desarrollo organizacional y del bienestar de los sujetos que participan en esta. Por otra parte, esta investigación está desarrollada dentro de la línea organizacional porque la población escogida se encuentra ubicada en un espacio geográfico aun cuando sea de manera informal; adicionalmente, desarrollan actividades enmarcadas en funciones laborales.

Autores como Chiavenato (2010) plantean que la psicología y las organizaciones dependen en gran manera de las personas y las relaciones entre ellas; por lo tanto, crear un ambiente laboral sano que piense en el bienestar emocional de los trabajadores debe ser uno de los principales enfoques de la misma. Un buen lugar para trabajar garantiza un abanico de oportunidades; brinda opciones de calidad de vida laboral y promueve el crecimiento a nivel personal.

Este estudio cuenta con una población de 110 vendedores informales ubicados en la carrera séptima entre la calle 18B y la calle 16. Cabe resaltar, que el periodo de tiempo para la aplicación de instrumentos y desarrollo del proyecto de grado se llevó a cabo desde el mes de junio de 2019 hasta el mes de diciembre de 2020.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

En la revisión bibliográfica, se encuentra a nivel internacional, un análisis realizado por la Escuela de Ciencias del Comportamiento, Netanya Academic College de Israel por Rabenu y Yaniv (2017), titulado “*Psychological resources and strategies to cope with stress at work*” en el cual identificaron hasta qué punto las personas que difieren en sus recursos psicológicos positivos (optimismo, esperanza, autoeficacia y resiliencia) implementan diferentes estrategias para hacer frente al estrés en términos de cambio, aceptación o retirada de una fuente de estrés en un entorno organizacional; además, los resultados indicaron que los recursos psicológicos estaban relacionados positivamente con el afrontamiento por el cambio y por la aceptación. Con relación al artículo revisado anteriormente, es necesario resaltar que:

Este estudio se direcciona a que los individuos empleen estrategias para contrarrestar el estrés, en este caso en una población de 554 empleados de diferentes organizaciones de Israel, el 51% mujeres y el 49% hombres las edades oscilan entre 18 y 64 años, llevándose a cabo desde un enfoque cuantitativo con la aplicación de un Cuestionario de Afrontamiento, dejando como resultado que la estrategia solución de problemas y las capacidades del capital psicológico de autoeficacia, optimismo, esperanza y resistencia sirve como un recurso personal para enfrentar las situaciones. Por otro lado, la utilidad de esta investigación se relaciona con la demostración, de que entre más recursos psicológicos tenga el individuo mayor será la probabilidad de hacer frente al cambio y / o aceptación, en vez de optar por el retiro; también resaltan que el inhibir sus sentimientos y evitar las emociones frente a los demás contribuye en el área laboral.

Así mismo, autores como Smith, Saklofske, Keefer y Tremblay (2016), los cuales llevaron a cabo un estudio sobre las “*Coping strategies and psychological outcomes: the moderating effects of personal resistance in Canada*”, en donde describen las estrategias de afrontamiento que alivian el estrés y promueven resultados psicológicos positivos mientras que otras agravan el estrés y crean resultados psicológicos negativos. Este análisis examinó si la capacidad de recuperación personal moderaba los efectos de las estrategias de afrontamiento orientadas a la tarea, a la evitación y a la emoción sobre las medidas de depresión, ansiedad, estrés, afecto positivo, afecto negativo y satisfacción con la vida, en esta investigación los participantes:

Fueron 447 estudiantes 112 hombres y 335 mujeres, la edad promedio fue de 19 a 40 años, encaminada a especificar las estrategias de afrontamiento que mitigan el estrés y generan resultados positivos, realizándose con un tipo de enfoque cuantitativo y con la utilización de diferentes instrumentos haciendo énfasis en variables, con relación a la depresión, ansiedad y estrés se implementó las Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS), con la variable de afecto positivo se llevó a cabo a los participantes la aplicación de la Escala PANAS de Afecto Positivo y Negativo y con la satisfacción con la vida se administró la Escala de Satisfacción con la Vida (SWLS); Arrojando, como resultados que la resiliencia personal se asoció de manera significativa y fuerte con un uso más amplio de afrontamiento orientado a tareas y un menor uso de afrontamiento orientado a la emoción.

Dentro de este estudio, se resalta que las asociaciones entre las estrategias de afrontamiento y los resultados psicológicos fueron moderadas, en cuanto a la dirección prevista para el afrontamiento orientado a la tarea (adaptativo) y en el enfrentamiento orientado a la emoción (desadaptativo). Se evidencia que es de gran beneficio, debido a que el afrontamiento orientado a

la evitación no estaba relacionado con la depresión, la ansiedad, el estrés y la emocionalidad negativa, pero si positivamente con el afecto positivo y la satisfacción con la vida.

Con relación a un análisis realizado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua por Espinoza y Guevara (2016) titulado, “Factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega, Nicaragua”, con el objetivo de determinar los factores psicosociales y niveles de estrés en el ámbito laboral, resaltando elementos que producen múltiples enfermedades como el estrés; además, se evidencia que la economía informal en este país representa más del 70% de la población y debido a las distintas situaciones a las que se enfrentan los vendedores informales, presentan estados de tensión. Para medir los factores psicosociales presentados en este sector laboral informal, se realizó a partir de un tipo de estudio descriptivo de corte transversal y un muestreo no probabilístico por conveniencia, resaltándose que:

La población estuvo constituida por 61 participantes 17 hombres y 44 mujeres, entre las edades de 20 a 60 años, en el cual para medir los factores psicosociales se utilizó el MPF (Mini Psychosocial Factor) proporcionando que los factores con sospecha de riesgo más evidentes fueron: ritmo, que hace referencia a una exigencia psicológica relacionada con intensidad del trabajo (cantidad, tiempo) y emociones que se refiere a la transferencia de sentimientos en el ambiente de trabajo; y, para evaluar el estrés se aplicó el Cuestionario de Estrés, dejando como resultado que el mayor porcentaje con un 66% de los participantes presentan un nivel medio lo cual resulta de mucha productividad porque permite que se conozcan las distintas estrategias que existen para contrarrestar dicha problemática.

En cuanto al territorio Nacional, autores como Riveros, Vernaza, Arenas y Gómez (2017), desarrollaron un artículo sobre la “Caracterización y Análisis de los Estilos de Afrontamiento en

mujeres trabajadoras colombianas”, en donde explican los estilos de afrontamiento en una muestra de mujeres, según los rangos de edad, formación educativa y área laboral, esta investigación causo gran impacto en todo el territorio nacional, ya que se realizó un análisis comparativo, este análisis corresponde a un estudio cuantitativo, no experimental con un alcance descriptivo con método de comparación de grupos contando con la participación de 380 mujeres colombianas, mayores de edad y llevándose a cabo la implementación del Cuestionario de Estilos de Afrontamiento, postulando que:

Frente a los resultados de los estilos de afrontamiento, se encuentra que el dirigido al problema es el utilizado con mayor frecuencia, seguido de la búsqueda de soporte social, autoculpable, afrontamiento fantasioso y, finalmente, el afrontamiento evitativo; adicionalmente se obtuvieron resultados de medio a altos en el área de afrontamiento orientado al problema, y de medio a bajos en los otros estilos de afrontamiento medidos. Por lo tanto, este artículo es de gran utilidad porque los investigadores deciden tomar iniciativas que fortalezcan en esta población la manera evitativa de afrontar las dificultades.

Además, Moncada y Ordoñez (2018), realizaron una investigación llamada “Prácticas de ventas informales en Bogotá: significado y motivaciones para vendedores y compradores” con la finalidad, de definir cuáles son las motivaciones que tienen los vendedores ambulantes y sus compradores. En donde se evidencia, que la participación en la economía informal es una realidad en diferentes zonas de la ciudad como calles, semáforos y parques que se pueden encontrar vendedores de productos o prestadores de algún servicio. Así, para conocer las prácticas de ventas que se dan entre vendedores ambulantes y compradores, es necesario entender el significado de esta labor para los informales y qué motiva a los clientes a comprarles y hacerlos parte de sus actividades diarias, evidenciándose que:

Esta investigación tiene un enfoque cualitativo, contando con la participación de hombres y mujeres entre las edades de 24 a 62 años, eligiendo entrevistas con el fin de recolectar información para conocer el significado que tiene para los vendedores informales su negocio, estipulando que el negocio significa principalmente el sustento económico para poder cumplir con todas sus responsabilidades y las de su familia, así mismo solucionan sus problemas. Tienen claro, que las condiciones de trabajo son determinantes en el ser humano, porque se pueden relacionar con el estado de salud. Esta investigación genera una gran utilidad para ser estudiada, debido a que brinda la oportunidad de conocer las percepciones que tienen los vendedores informales frente a la actividad laboral que realizan cada día, demostrando que cuidan su negocio porque es la herramienta que les permite subsistir.

Según, Rodríguez, Romero y Trompa (2018), a través de un análisis comparativo de los “Niveles de ansiedad y estrés entre vendedores autorizados y no autorizados del municipio de Mosquera, Cundinamarca.” Resalta que estos hallazgos permiten sugerir la importancia de estudiar las variables en este contexto laboral, ya que si se llevan a cabo procesos de sensibilización se puede mejorar el estado de salud mental. Ahora bien, las exigencias contextuales y laborales de los vendedores ambulantes obligan al individuo a enfrentarse a variables que no pueden controlar, superando así la capacidad para gestionarlas modificando los niveles de estrés y ansiedad, cuyas características inherentes de su actividad económica como marginalidad social, inestabilidad laboral, falta de prestaciones sociales, hacen que se consideren individuos en situación vulnerable, es importante resaltar que:

En esta investigación, la muestra estuvo conformada por 40 sujetos de los cuales 20 eran vendedores ambulantes autorizados y 20 vendedores ambulantes no autorizados, estudiada desde un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, aplicando los siguientes instrumentos; el

Cuestionario de Estrés, el cual logra determinar que tan solo el 10% de la población de vendedores ambulantes autorizados presenta niveles altos de estrés, y más del 50% de la misma población presentan niveles de ansiedad y estrés entre bajo y medio. Resulta de gran beneficio resaltar el hecho de que tanto en la escala de Rasgo, como la escala de Estado, de los vendedores autorizados la mitad prácticamente no presenta estrés y de acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a los vendedores no autorizados, permiten afirmar que más del 80% de la población presenta nivel alto de estrés.

En cuanto al contexto regional, Amarís, Madariaga, Valle y Zambrano (2015), realizaron un artículo en Barranquilla, Atlántico. Titulado, “Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico”. Afirman que, se encuentra en los jóvenes la tendencia de un afrontamiento dirigido al problema; sin embargo, este tiende a mitigarse cuando se conjuntan con estrategias de afrontamiento, tales como la evitación e ignorar el problema; es decir, según los autores los jóvenes para conducir las experiencias estresantes emplean estrategias como: expresión de los sentimientos, optimismo y desarrollo de apoyo social, en donde:

Este artículo, es una revisión bibliográfica analítica, lo cual indica que los resultados de esta investigación dan cuenta de la génesis social del afrontamiento, concebido desde un enfoque cognitivo fenomenológico dirigido a sustentar las estrategias de afrontamiento individual y las estrategias de afrontamiento familiar; haciendo una relación entre los aportes de las mismas y siendo, de gran beneficio, porque destaca en los hallazgos la relación positiva del afrontamiento con la salud y la funcionalidad del sistema familiar.

Así mismo, Calle (2018), presidente de la Sociedad Iberoamericana de Neurociencias Aplicadas, realizó una serie de conferencias y capacitaciones En el salón Ópera, del Hotel Blue Garden de Barranquilla, para explicar su estudio sobre “el síndrome de burnout como causa de



estrés en el entorno laboral” afirmando que este tipo de estrés genera riesgos laborales; causados por el agotamiento que sufren algunos trabajadores debido ciertas condiciones de trabajo. Según el especialista, la motivación es una variable biológica que tiene efectos tangibles en el comportamiento, generando estados de tranquilidad y descarga de emociones que evitan las incapacidades por esta causa. Por ello, en sus conferencias siempre sugiere hacer una valoración positiva y utilizar esta estrategia como fuente principal para combatir el estrés y cambiar esos pensamientos negativos por positivos, en donde:

Este estudio se enfoca principalmente en la motivación como herramienta positiva para combatir el estrés, siendo de gran utilidad, ya que con relación al estrés al que se exponen los vendedores informales dentro de su contexto laboral, esta estrategia actúa como un factor positivo en el comportamiento, asiste las demandas del ambiente. También, el hacer un debido análisis de la magnitud de la situación promueve al individuo a que se tengan en cuenta las ventajas del problema.

Por otra parte, Caicedo y Oyola (2017), desarrollaron un estudio denominado “Caracterización de los vendedores informales en el centro histórico del distrito cultural y turístico de Cartagena de Indias (Colombia)” con el fin de realizar una descripción de los vendedores que ocupan el espacio público en el centro histórico. Este trabajo aporta una herramienta fundamental para definir los lineamientos que permitan la formulación de una política pública de vendedores informales en donde establezcan estrategias de solución al problema entre el derecho al trabajo y el disfrute del espacio público. Con esto, se pretende relacionar la caracterización espacial con la caracterización individual de los vendedores para encontrar factores de incidencia relacionados al tipo de vendedores, se tiene en cuenta que:

La metodología de este análisis es cuantitativa, de tipo descriptiva y recurrieron al trabajo de campo, dado que la información fue recopilada mediante observaciones rutinarias en los tres lugares que se han definido como objeto de estudio; con esto se buscó relacionar la caracterización espacial con la caracterización individual de los vendedores para encontrar los factores que afectan la salud física y emocional de vendedores, esta investigación refleja una gran utilidad porque demuestra la relevancia de crear políticas que se direccionen a satisfacer la recuperación del espacio público y las necesidades de estos vendedores.

Por último, nivel Local Becerra (2019), redactó un artículo para la editorial de la Republica; en donde expresa que Valledupar, Cesar, cuenta que el 59.9 % hasta junio de 2019 de los ocupados son informales, cifras dadas por el Departamento Administrativo Nacional de estadísticas (DANE) esta población se dedican a la venta de elementos como calculadoras, radios, pulseras, correas y alimentos, es decir, todo lo que se pueda comercializar para llevar el sustento al hogar; se evidencia que en ocasiones siempre se presentan días malos y otros buenos, pero no todos utilizan estrategias positivas para enfrentar la situación; de manera que esta les genera cierta impaciencia y un elevado estrés más que todo en los días que tienen que cumplir con compromisos.

Moscote (2019), realizó una investigación acerca de “Las historias disfrazadas de vendedores informales”, debido a que se sanciona la (Ley 1988, 2019) que establece los lineamientos para la formulación, implementación y evaluación de una política pública a favor de este grupo de personas, que a diario recurren a la venta ambulante por la necesidad de empleo para poder subsistir. En Colombia hay más de 50.000 vendedores ambulantes reconocidos; en Valledupar hay 4.000, cada uno con una historia de supervivencia en la que las altas temperaturas vallenatas, el transcurrir de la gente; el tráfico y los rincones de la ciudad son testigos. Sin embargo,

aporta, que contenerse a las humillaciones y algunos abusos de ciudadanos y policías ha sido la más fuerte estrategia de afrontamiento, paciencia y ganas de seguir adelante.

Teniendo en cuenta cada uno de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales mencionados anteriormente, se puede decir, que estos permiten una revisión sobre los distintos estudios que existen con relación al estrés y en donde quienes lo experimentan con relación a esta investigación son los vendedores informales, los cuales hacen frente a través de la utilización de las estrategias de afrontamiento; es de gran relevancia mencionar, la importancia de revisarlos para que se lleve a cabo una comprensión profunda sobre cómo estas variables sirven de estudio para el análisis de este tipo de temáticas en diferentes contextos del mundo. Además, de evidenciarse las formas que existen, para abordarse desde los distintos enfoques tanto cualitativos como cuantitativos y los instrumentos que permiten conocer los resultados de las investigaciones.

## **2.2. Bases teóricas**

Las estrategias de afrontamiento y el estrés vienen siendo temas de abordajes profundos por diferentes investigadores en diversos campos de la vida, lo cual indica que se ha intentado entender la dinámica que recorren los individuos cuando se ven expuesto a situaciones que les producen estrés, que son desbordantes y que tratan de manejar a través de ciertas estrategias; observándose, que el estrés se presenta en todos los escenarios posibles e incluso en aquellos en donde se cree que no hay cabida.

### **2.2.1. Estrategias de afrontamiento.**

Según Lazarus y Folkman (1984) las estrategias de afrontamiento son esfuerzos actos, procesos cognitivos y comportamentales constantemente cambiantes (adaptativos, flexibles) para

manejar las demandas específicas externas o internas apreciadas como excedentes o que desbordan los recursos del individuo. Dichos autores resaltan que las formas de afrontamiento dirigidas al problema, son evidentes cuando la persona observa que puede cambiar el entorno, identificándose las transformaciones de las presiones ambientales, obstáculos, recursos y procedimiento. Es decir, el afrontamiento expresa la aptitud del individuo para cambiar su cognición o llevar a cabo conductas para renovar el entorno y una vez el individuo evalúa la situación como estresante, decide la estrategia de afrontamiento que utilizará para manejar la situación.

Así mismo, Fernández-Abascal y Palmero (1999) citado por Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre (2006). Sostienen que, con relación al estrés, las estrategias de afrontamiento, son consideradas como conjunto de recursos y esfuerzos tanto cognitivos como comportamentales orientados a reducir, resolver el problema o eliminar la respuesta emocional. Cabe destacar, que modificar la evaluación inicial de la situación y la utilización de determinada estrategia de afrontamiento va a depender de la situación en sí, la evaluación cognitiva y el control percibido, las emociones y/o la activación fisiológica.

Ahora bien, Lazarus (1986), plantea que ante situaciones estresantes las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Como investigadoras se logra deducir que estos mecanismos de afrontamiento, sirven para manipular el problema y resultan esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Por otra parte estrés, es un proceso psicológico que se crea ante una situación exigente del organismo, frente a la cual no tenemos suficiente información o respuestas adecuadas para resolverla, por lo que se activan mecanismos psicofisiológicos que nos permiten recoger más

información y procesarla de forma más rápida, para solucionar la demanda exigida de forma adecuada utilizando las estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman (1987), citado por Londoño, et al (2006) las cuales están constituida por:

Solución de problemas, esta estrategia puede describirse como la secuencia de acciones orientadas a solucionar el problema, teniendo en cuenta el momento oportuno para analizarlo e intervenirlo. Algunos autores han identificado esta estrategia como planificación o resolver el problema, en la que se movilizan estrategias cognitivas analíticas y racionales para alterar la situación y solucionar el problema (Lazarus & Folkman 1987).

Apoyo social, esta estrategia refiere el apoyo proporcionado por el grupo de amigos, familiares u otros, centrado en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar o enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés. Hallarse integrado en una estructura social es esencial para que el individuo pueda sentirse bien con respecto a sí mismo y a su vida (Bowlby, 1980; Lázarus & Folkman, 1987). Además, el apoyo social actúa como freno inmediato del estrés y de sus consecuencias somáticas destructivas. El apoyo social puede ser útil para prevenir el estrés al hacer que las experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos, o bien proporcionan recursos valiosos para su afrontamiento una vez que el estrés ha aparecido (Lázarus & Folkman, 1987).

Espera, se define como una estrategia cognitivo-comportamental dado que se procede acorde con la creencia de que la situación se resolverá por sí sola con el pasar del tiempo. El componente se caracteriza por considerar que los problemas se solucionan positivamente con el tiempo, hace referencia a una espera pasiva que contempla una expectativa positiva de la solución del problema (Fernández Abascal & Palmero, 1999).

Religión, el rezo y la oración se consideran como estrategias para tolerar el problema o para generar soluciones ante el mismo. La creencia en un Dios paternalista permite la evaluación de su intervención por parte del individuo en prácticamente todas las situaciones estresantes, puede influir sobre la actividad de afrontamiento, tanto en dirección como en intensidad (Lazarus & Folkman, 1987).

Evitación emocional, esta estrategia se refiere a la movilización de recursos enfocados a ocultar o inhibir las propias emociones. El objetivo de esta estrategia es evitar las reacciones emocionales valoradas por el individuo como negativas por la carga emocional o por las consecuencias o por la creencia de una desaprobación social si se expresa. Algunos autores se refieren a esta estrategia como Control emocional, refiriéndose a la movilización de recursos enfocados a regular y ocultar los propios sentimientos (Fernández Abascal & Palmero, 1999).

Apoyo profesional, esta estrategia se describe como el empleo de recursos profesionales para tener mayor información sobre el problema y sobre las alternativas para enfrentarlo. Se considera como un tipo de apoyo social. Conocer y utilizar los recursos sociales disponibles, mejora el control percibido de la situación. Existen diferencias en la capacidad y en las estrategias de que dispone el individuo para dominar las demandas sociales y vislumbrar los recursos existentes. Lazarus & Folkman, 1987).

Reacción agresiva, esta estrategia hace referencia a la expresión impulsiva de la emoción de la ira dirigida hacia sí mismo, hacia los demás o hacia los objetos, la cual puede disminuir la carga emocional que presenta la persona en un momento determinado (Lazarus & Folkman, 1986).

Evitación cognitiva, a través del empleo de esta estrategia, se busca neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la

actividad. Se evita pensar en el problema propiciando otros pensamientos o realizando otras actividades sentimientos (Fernández Abascal & Palmero, 1999).

Reevaluación positiva, esta estrategia se busca aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema. Es una estrategia de optimismo que contribuye a tolerar la problemática y a generar pensamientos que favorecen a enfrentar la situación. Algunos autores se han referido a esta estrategia como auto estímulo y como un positivo aprendizaje de la situación, centrándose sobre todo en el desarrollo personal. Es considerada como un modo de afrontamiento dirigido tanto a la emoción como al problema, que modifica la forma de vivir la situación sin distorsionar necesariamente la realidad o cambiarla objetivamente (Lazarus & Folkman, 1987).

Expresión de la dificultad de afrontamiento, describe la tendencia a expresar las dificultades para afrontar las emociones generadas por la situación, expresar las emociones y resolver el problema. Esta estrategia surge como una expresión de desesperanza frente al control de las emociones y del problema (Lazarus & Folkman, 1987).

Negación, describe la ausencia de aceptación del problema y su evitación por distorsión o desfiguración del mismo en el momento de su valoración; Con esta estrategia se busca comportarse como si el problema no existiera, se trata de no pensar en él y alejarse de manera temporal de las situaciones que se relacionan con el problema, como una medida para tolerar o soportar el estado emocional que se genera (Fernández Abascal & Palmero, 1999).

Autonomía, hace referencia a la tendencia a responder ante el problema buscando de manera independiente las soluciones sin contar con el apoyo de otras personas tales como amigos, familiares o profesionales (Lazarus & Folkman, 1987).

### **2.2.2. Modelo teórico de afrontamiento.**

De acuerdo a Lazarus y Folkman (1986) “las estrategias de afrontamiento constituyen herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. Estos recursos pueden ser positivos al permitirles afrontar las demandas de forma adecuada, enfocándose en las necesidades, o negativos, al momento de que se puede perjudicar su bienestar biopsicosocial” (p.21).

Cabe destacar que, dentro de estos aspectos, se encuentran inmerso un modelo teórico de afrontamiento que hace hincapié a dos modelos de afrontamiento: los modelos de rasgos y los modelos procesuales. Actualmente se considera que ambas perspectivas son complementarias a la hora de describir el proceso de afrontamiento, ya que en cada uno de estos se refleja la manera en cómo se pueden dar las estrategias evitativas o de solución de conflictos; en otras palabras, sirven para identificar el manejo de diversos estilos de afrontamiento Lazarus y Folkman (1984).

Todos los aspectos, anteriormente mencionados dan cuenta que las estrategias de afrontamiento permiten que los individuos logren hacer frente a las situaciones que se evidencian en el ambiente que dejan como resultado un desequilibrio en sus recursos psicológicos; desde, el enfoque cognitivo conductual se hace un profundo estudio sobre como los individuos hacen uso de este y es que a partir del estilo cognitivo la persona procesa la información y utiliza la memoria y la percepción para afrontar la situación. En lo conductual se analizan las estrategias o acciones llevadas a cabo por una persona ante los distintos problemas. Por esta razón, se justifica la importancia de llevarse a cabo este estudio para aportar teorías y posturas que fortalezcan a esta población.



### 2.2.3. Estrés.

Fernández-Abascal (2002) considera que el estrés es un proceso complejo en el que convergen diferentes elementos que unidos tienen como único objetivo la adaptación de la persona a su entorno. La respuesta de estrés proporciona, ante situaciones nuevas o situaciones ya conocidas que representan algún tipo de amenaza, reto o desafío para la persona, un proceso de activación psicofisiológica que energiza el organismo y pone en marcha una respuesta de adaptación o defensa de la situación.

Así mismo, se inicia un proceso cognitivo-conductual que enmarca el tipo de actuación más adecuada, desde el marco afectivo, motivando y direccionando la respuesta de la persona, involucrando una serie de respuestas emocionales, que forman parte indisoluble del propio proceso.

Esas respuestas emocionales, tanto positivas como negativas, en cualquier caso, cumplen una función indiscutible, y es que convierten el estrés en el principal generador de emociones de toda la actividad humana. Así pues, el estrés es un proceso inherente a la vida e imprescindible para ella. Aun cuando puede llegar a ser causa del deterioro de la salud, tanto físico como psíquico, el problema en sí mismo no es el estrés sino la ausencia de control del mismo (Fernández Abascal, 2002).

De acuerdo a Lazarus y Folkman (1986), el estrés son las interrelaciones que se establecen entre el individuo y su entorno, en el que se desenvuelve; este se puede evidenciar cuando la persona tiene presente lo que sucede, como algo que supera los recursos con los que cuenta y que coloca en peligro su bienestar personal, en medio de esta situación se encuentra la evaluación

cognitiva que realiza el ser humano; pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

El afrontamiento frente al estrés hace referencia al esfuerzo cognitivo-conductual de carácter cambiante que se realiza para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas de forma desbordante para la persona y no todas las respuestas de afrontamiento, aunque tengan éxito para aliviar el estrés pueden tener efectos negativos, como si de efectos secundarios se tratase por lo que el propio afrontamiento si no es en positivo se puede volver patológico. Además, si una estrategia funciona se mantendrá en repetidas ocasiones y contribuirá para el desarrollo personal del individuo (Fernández Abascal, 2002).

Por otra parte, Villalobos (2005) afirma que el estilo de vida actual que afrontan las personas son cada día demandantes, esto conlleva a que los individuos aumenten su carga tensional produciendo la aparición de diversas patologías como el estrés, lo cual pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud del ser humano. Además, se determina que dentro del estrés se evidencian unos síntomas los cuales son:

Síntomas fisiológicos. “Dolores en el cuello y espalda, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolores de cabeza, trastornos del sueño, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos, cambios fuertes de apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales” Villalobos (2005).

Síntomas de comportamiento social. “Dificultad en las relaciones familiares y con otras personas, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, sensación de aislamiento y desinterés” Villalobos (2005).

Síntomas intelectuales y laborales. “Sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo” Villalobos (2005).

Síntomas psicoemocionales. “Sentimiento de soledad y miedo. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios. Sentimiento de que “no vale nada”, o “no sirve de nada”. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. Sentimiento de que está perdiendo la razón. Comportamiento rígido, obstinación o terquedad. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida” Villalobos (2005).

De acuerdo, al análisis teórico desarrollado desde diferentes posturas, como investigadoras y teniendo en cuenta al campo de acción de la psicología; se resalta, que la aplicación de unas estrategias de afrontamiento asertivas frente al estrés, pueden disminuir el riesgo de causar enfermedades fisiológicas de un carácter mayor; por otra parte, el estrés afecta la salud mental de tal manera que es necesario llevar a cabo actividades que conecten la cognición con la conducta para que pueda existir una reducción del mismo, ya que esta población de vendedores informales está expuesta a muchos factores de riesgo.

### 2.3. Bases legales

Colombia al ser un estado social de derecho, debe garantizar la dignificación del ser humano en todo su aspecto; por ello, al establecer el pacto de derechos económicos, sociales y culturales que fue ratificado por el congreso de la república, debe someterse a las condiciones ahí plasmadas.

Por lo tanto, el derecho al trabajo es reconocido en los siguientes artículos de la constitución política de Colombia:

La (Const., 1991, art. 25) señala, que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. Pero la constitución política va más allá al momento de garantizar los derechos que tienen los trabajadores, también les otorga unas garantías por su condición de trabajadores, por lo que estos deben ser bajo un trato digno y sujeto a protección social, así lo establece la carta de derechos.

La (Const., 1991, art. 53) postula que, el congreso expedirá el estatuto del trabajo. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: Igualdad de oportunidades para los trabajadores; remuneración mínima vital y móvil, proporcional a la cantidad y calidad de trabajo; estabilidad en el empleo; irrenunciabilidad a los beneficios mínimos establecidos en normas laborales; facultades para transigir y conciliar sobre derechos inciertos y discutibles; situación más favorable al trabajador en caso de duda en la aplicación e interpretación de las fuentes formales de derecho.

Con base en los principios mínimos fundamentales que gozan los trabajadores colombianos y para el caso específico de los vendedores ambulantes quienes realiza su actividad económica en

el espacio público, es pertinente mencionar que a (Const., 1991, art. 82) es deber del estado velar por la protección de la integridad del espacio público y por su destinación al uso común.

La primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales; garantía a la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario; protección especial a la mujer, a la maternidad y al trabajador menor de edad. El estado garantiza el derecho al pago oportuno y al reajuste periódico de las pensiones legales. Los convenios internacionales del trabajo debidamente ratificados, hacen parte de la legislación interna.

La (ley 1998, 2010, art 1) señala, que tiene por objeto establecer los lineamientos generales para la formulación de la política pública de los vendedores informales, con el fin de garantizar los derechos a la dignidad humana, al mínimo vital, al trabajo y a la convivencia en el espacio público.

La (ley 1998, 2010, art 4), la política pública de los vendedores informales deberá formularse al partir de los siguientes lineamientos:

A) Establecer programas y proyectos encaminados a garantizar el mínimo vital de ésta población, y a gozar de una subsistencia en condiciones dignas, implementando alternativas de trabajo formal para vendedores ambulantes

B) Desarrollar programas de capacitación a vendedores informales en diversas artes u oficios a través del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA:

C) Fomentar proyectos productivos para los vendedores informales;

D) Reglamentar el funcionamiento de espacios o Locales Comerciales de Interés Social (LCIS), para promover la inclusión social y mejorar condiciones de vida de vendedores informales;

E) Establecer acciones de control y seguimiento que permitan evidenciar la evolución de la situación socioeconómica de la población, para la toma de decisiones;

F) Impulsar investigaciones o estudios sobre los vendedores informales, a fin de enfocar soluciones a sus problemas prioritarios;

G) Se desarrollará un sistema de registro e inscripción de los vendedores informales que permita caracterizarlos para la elaboración de las líneas de acción y programas que integran la política pública.

El registro de los vendedores informales se actualizará de manera permanente y será concertado con las asociaciones de vendedores.

H) Disponer de espacios seguros para las actividades que realizan los vendedores informales.

I) La política pública establecerá la carnetización de los vendedores informales para facilitar su identificación en el espacio público. Las organizaciones de vendedores informales legalmente constituidas podrán realizar la veeduría a la carnetización.

Así mismo, el Proyecto de (Ley 23, 2012, art 3). Postula, la Organización de los vendedores informales. Los vendedores informales podrán organizarse en cooperativas, asociaciones, fundaciones, empresas comunitarias, Organizaciones No Gubernamentales e instituciones privadas o cualquier forma de organización que propendan por su progreso, desarrollo y por el mejoramiento de su nivel de vida.

El Proyecto de (Ley 23, 2012, art 4). Registro del Vendedor Informal. Para ejercer la actividad de vendedor informal, se requiere registro en el respectivo Municipio o Distrito. El

cumplimiento de este requisito, será acreditado por los alcaldes distritales o municipales, o los funcionarios a quienes estos deleguen, mediante la expedición de la certificación correspondiente.

El Gobierno Nacional, dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de la presente ley, diseñará un formulario único para la solicitud, trámite, aprobación y certificación del Registro, teniendo en cuenta por lo menos los siguientes aspectos:

1. Requisitos de inscripción por parte de quienes a la entrada en vigencia de la presente ley realicen la actividad de vendedores informales.
2. Restricciones para el ejercicio de la venta informal.
3. Documentos que deba adjuntar el solicitante, y requisitos para la comercialización ambulante de productos alimenticios.

Las autoridades municipales y distritales promoverán capacitaciones para divulgar las normas vigentes sobre ventas informales y los requisitos para el ejercicio de esta actividad, así como los derechos, deberes y obligaciones de los vendedores informales. Así mismo, promoverán campañas, incentivos y desarrollarán políticas, programas y proyectos para que los vendedores informales superen su condición y pasen a vincularse a empleos y actividades económicas formales.

El Proyecto de (Ley 23, 2012, art 5). Requisitos para acceder al Registro. Para acceder al registro, el vendedor informal deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Ser mayor de edad.
2. Acreditar ante la alcaldía local, municipal o distrital, la propiedad de la mercancía y su procedencia lícita.

3. Informar que se encuentra en situación de desempleo.

4. Indicar el lugar de su residencia.

El Proyecto de (Ley 23, 2012, art 7). Se sitúan, Deberes y responsabilidades de los vendedores informales. El ejercicio de la venta informal genera, entre otros, los siguientes deberes y responsabilidades a cargo de los vendedores informales:

1. Ejercer la actividad de conformidad con lo establecido en el registro.

2. Mantener limpio y ordenado el sitio o los sitios en los que ejerce su labor y su zona adyacente.

3. Portar copia del registro en todo momento en que ejerce la actividad.

4. Abstenerse de anunciar sus productos o servicios mediante la utilización de altavoces, bocinas u otros medios visuales o auditivos que alteren la tranquilidad ciudadana.

5. No ocupar mayor espacio del autorizado y registrado por las autoridades.

6. Garantizar que las mercancías comercializadas sean de procedencia lícita, y portar las facturas o documentos de origen de las mismas. Cuando se trate de bienes de procedencia ilícita, podrán ser aprehendidos por las autoridades de policía y puestos a disposición de la autoridad competente.

7. Garantizar que los alimentos comercializados, ya sea producidos por el mismo vendedor informal o por terceros, cumplan con todos los requisitos de salubridad, higiene e inocuidad, y dar estricto cumplimiento a las normas sobre manipulación de alimentos.

8. No permitir el uso de su registro a terceras personas.



La (Corte Constitucional, Sala Primera de Revisión, T 386, de 2013), en cuanto a los vendedores ambulantes se ha manifestado que, aunque no cumplen con un contrato laboral para ser reconocida su actividad económica como trabajo.

Una vez establecidos los principios constitucionales para la protección de las personas que desempeñan una actividad laboral, el legislador creó el Código Sustantivo del Trabajo con el objeto de regular las relaciones de los empleados y empleadores evitando así cualquier vulneración a los derechos laborales.

De acuerdo, al (Código sustantivo del trabajo, 2011), artículo 1o. Objeto. La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

El (Código sustantivo del trabajo, 2011) artículo 5o, el estado debe garantizar el derecho al trabajo y al mínimo vital.

En el (Código sustantivo del trabajo, 2011), artículo 9o. protección al trabajo. El trabajo goza de la protección del Estado, en la forma prevista en la Constitución Nacional y las leyes. Los funcionarios públicos están obligados a prestar a los trabajadores una debida y oportuna protección para la garantía y eficacia de sus derechos, de acuerdo con sus atribuciones.

El estado colombiano no ha tenido éxito al momento de erradicar el trabajo informal, ya que no cuenta con las fuentes de empleo necesarias para garantizarles a todos los ciudadanos un trabajo digno y con protección, además, trae consecuencias para los estados, ya que no garantiza estabilidad ni protección social, el trabajo informal reduce la posibilidad a las personas a obtener una pensión de jubilación o gozar de un buen sistema de salud.

## CAPITULO III

### 3. MARCO METODOLOGICO

#### 3.1. Enfoque de la investigación

Este proyecto de grado se desarrolló desde una investigación cuantitativa la cual es objetiva. Su interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan en el conocimiento previo y se siguen rigurosamente los procesos de acuerdo a ciertas reglas lógicas (Creswell, 2013). Por otra parte, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de análisis se enfoca en un conjunto de procesos, es esencial y probatorio; además de las preguntas se establecen hipótesis, y se determinan variables, se traza un plan para probarlas (diseño) se miden las variables en un determinado contexto, se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y por último se extrae una serie de conclusiones respecto de las hipótesis.

#### 3.2. Tipo de estudio

Teniendo en cuenta los planteamientos, el estudio utilizado es el descriptivo-comparativo, el cual para autores como Hernández et al. (2014), sirve para describir y comparar las diferencias o similitudes entre variables de dos o más grupos. Además, se constituye como un tipo de estudio amplio y con diferentes alcances; también, busca especificar los aspectos importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; de igual manera, sirve para medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes de fenómenos a investigar.

### **3.3. Diseño de investigación**

Teniendo en cuenta al objeto de estudio se abordó desde un diseño no experimental, el cual es aquel donde se realiza la investigación sin manipular deliberadamente variables. Es decir, básicamente lo que se hace en este diseño es observar el fenómeno tal cual de manera natural (Benito, 2016).

Por otra parte, Benito (2016), expresa que dentro del diseño no experimental se utilizó el Corte de investigación desde un estudio transversal el cual “se realiza en el presente, con una sola medición en relación al tiempo” (p.03). Para el autor Hernández et al (2014), consiste en obrar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, fenómenos o situaciones y realizar una descripción en (un día, un mes, un año) sin que exista un seguimiento temporal. Los diseños transversales también permiten estudiar la relación entre dos o más variables en una población en un momento de tiempo, son el estudio de asociación cruzada.

### **3.4. Población**

Para Hernández et al (2014), “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 65). Se realizó un censo para evitar los sesgos y tener en cuenta a la población total de vendedores informales que se encuentran ubicados en la carrera séptima de zona comercial de Valledupar, Cesar. Esta cuenta con aproximadamente 110 vendedores informales entre la calle 18B y la calle 16 con carrera séptima.

### **3.4.1. Censo.**

Según Tamayo (2004), el censo hace referencia al recuento de todos los elementos de una población sobre la cual se recogen datos ya sean demográficos, económicos y sociales para luego realizar una evaluación y generalización de los resultados obtenidos en el estudio.

### **3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Las autoras de la presente investigación desarrollaron un cuestionario con nueve preguntas para identificar el género, edad, nacionalidad, estado civil, nivel de estudio, estrato socioeconómico, tipo de vivienda, dueño del negocio, horas de trabajo diarias, dirigidas a conocer algunas características sociodemográficas relevantes para el estudio; estas, fueron colocadas al inicio de la aplicación del cuestionario para la evaluación de estrés (ver anexo B).

Para interpretar los resultados de estas preguntas se sistematizaron los datos de todos los sujetos evaluados en Excel y luego se procedió a sacar los porcentajes, para posteriormente representarlos en gráficas.

#### **3.5.1. La tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.**

Este instrumento tiene tres versiones: la primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del subcentro de Seguridad Social en 2010. La versión inicial se construyó y validó con una muestra de 172 sujetos, con edad promedio de 35 años.

La segunda versión implicó importantes cambios en el sistema de calificación de niveles de riesgo para la salud y en la baremación, gracias a un estudio de seguimiento de cohortes de 371 trabajadores (Villalobos G, 2005). Esta versión se validó con 2.199 trabajadores de diversas actividades económicas y ocupaciones y los baremos se construyeron para cuatro niveles ocupacionales: directivo, profesional, auxiliar y operativo.

La tercera versión consiste en una actualización de baremos y un ajuste al modo de cálculo de los niveles de estrés de la versión anterior. La finalidad de los cambios incluidos en esta versión es adecuar la interpretación de resultados para hacerla homologable con los criterios utilizados en los instrumentos de la Batería para la evaluación de factores psicosociales, diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana para el Ministerio de la Protección Social (2010).

Cabe resaltar, que para este estudio se va a utilizar la tercera versión la cual se encuentra constituido por cuatro tipos de síntomas los cuales son: Síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales, por último, los síntomas psicoemocionales, definidos en las bases teóricas teniendo en cuenta al autor (Villalobos, 2005) y la clasificación de ítems se refleja en la operacionalización de variables.

Es importante resaltar que según (Rodríguez, Romero & Trompa, 2018), este instrumento ha sido utilizado para medir el estrés laboral como se evidencia en las siguientes investigaciones (Acosta, Cruz, Osorio, Parra & Rodríguez, 2013; Cardona & Montoya, 2013; Devia-Belalcázar, Martínez-Espinosa & QuenguanQuenguan, 2014; Ospina, 2016; Castro, 2017). Cabe resaltar que este instrumento será utilizado netamente para fines investigativos y no para algún proceso de evaluación externo a lo planteado.

### ***3.5.1.1. Validez y confiabilidad.***

“Las características psicométricas de este instrumento en relación a la validez fueron calculadas con el coeficiente de correlación de Pearson obteniendo una validez de constructo de  $r = 0.87$ ;  $P = 0.001$  y una validez concurrente correlacionada con las tres escalas del SF-36V2 para salud general  $-0,485$ , vitalidad  $-0,636$  y salud mental  $-0,662$  y en cuanto a la consistencia interna a través del alfa de Cronbach se establece un coeficiente de  $0,889$  y una confiabilidad total de  $r = 0.851$ ;  $P = 0,005$  “Villalobos (2005).

### ***3.5.1.2. Técnica de análisis de datos.***

**Calificación:** Los ítems del Cuestionario para la evaluación del estrés, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos síntomas en los últimos tres meses. La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente Villalobos (2005) citado por el Ministerio de Protección Social (2010). La escala de respuestas es la siguiente: Siempre, casi siempre, a veces y nunca.

Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario. Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del síntoma. En la tabla 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de respuesta para cada ítem. En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna Villalobos (2005) citado por el Ministerio de Protección Social (2010).

**Tabla 1.**

*Calificación de las opciones de respuesta de los ítems.*

Ítems	Calificación de las opciones de respuesta			
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1,2,3,9,13,14,15,23 y 24	9	6	3	0
4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27 Y 28	6	4	2	0
7,8,12,20,21,22,29,30 Y 31	3	2	1	0

**Fuente:** *Elaboración por Villalobos (2005) citado por el Ministerio de protección social (2010).*

**Importante:** Si un cuestionario no cuenta con el total de ítems respondidos no debe calcularse su puntaje bruto. De hacerse, el resultado que se obtenga no sería válido (Villalobos, 2005).

**Interpretación y baremos:** Para identificar los niveles de estrés se utilizó el programa de Excel en donde se determinaron los promedios de todas las puntuaciones obtenidas dentro de cada uno de los síntomas, es decir que para el primer síntoma (fisiológico) de los ítems 1 al 8 se multiplica todo el promedio por cuatro, para el segundo síntoma (comportamiento social) de los ítems 9 a 12 se multiplica por tres, para el tercer síntoma (intelectuales y laborales) de los ítems 13 al 22 se multiplica por dos y para el cuarto (síntomas psicoemocionales) no se multiplica. De esta manera se obtiene el puntaje total bruto, y luego se utiliza la fórmula siguiente para definir el puntaje total transformado:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total}}{61,16} \times 100$$

Por último, se toma la tabla de baremos (ver tabla 2) que brinda el cuestionario para la evaluación de estrés, donde se califican los posibles puntajes y esta arroja unos criterios de evaluación de acuerdo a cada síntoma de estrés, se hace una comparación conforme a la población tomada y se determina el nivel de estrés Villalobos (2005) citado por el Ministerio de Protección Social (2010).

**Tabla 2.**

*Baremos de la tercera versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés”.*

<b>Nivel de síntomas de estrés</b>	<b>Puntaje total transformado Auxiliares y operarios</b>
<b>Muy bajo</b>	0,0 a 6,5
<b>Bajo</b>	6,6 a 11,8
<b>Medio</b>	11,9 a 17,0
<b>Alto</b>	17,1 a 23,4
<b>Muy alto</b>	23,5 a 100

**Fuente:** *Elaboración por Villalobos (2005) citado por el Ministerio de protección social (2010).*

Para interpretar los niveles de estrés, se optó por unir las categorías de bajo y muy bajo y alto y muy alto, teniendo en cuenta que estadísticamente son diferentes pero en términos teóricos e interpretativos tienen el mismo significado.

**Tabla 3.**

*Características de la Tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.*

<b>Nombre</b>	Tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés.
<b>Autores</b>	Villalobos (2005),
<b>N° de Ítems</b>	31 ítems
<b>Administración</b>	Individual
<b>Tiempo:</b>	20 minutos
<b>Población a la que va dirigida:</b>	Participantes de 18 a 55 años.

**Fuente:** *Elaboración por Villalobos (2005) citado por el Ministerio de Protección Social (2010).*



### **3.5.2. La escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M).**

Fue creada inicialmente por Lazarus y Folkman en (1984) con la denominación (Ways of Coping instrument, WCI), posteriormente adaptada por Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre (2006) investigadores de la Universidad de San Buenaventura en la ciudad de Medellín, Colombia, quienes realizaron una validación de contenido para la adaptación en la población colombiana. Para esto se tomó una muestra de 893 participantes entre estudiantes universitarios y personas laboralmente activas en edades entre 18 y 25 años.

Luego, se eligió un grupo piloto de 20 personas y el objetivo de la prueba fue evaluar todas las estrategias de afrontamiento que las personas manejan ante el estrés. De los 893 participantes, 399 (44,7%) mujeres y 494 (55,3%) hombres, entre 16 y 58 años de edad. Con relación al estado civil, el 82,6% eran solteros, el 14,9% casados o en convivencia, y el 2,5% separados o viudos. Con lo anterior, se logró evidenciar estrategias de espera, conformismo y refrenar el afrontamiento. Realizando el análisis, los investigadores especificaron las dimensiones cognitivas, comportamental y emocional de la estrategia definida como evitación y permitió diferenciar la expresión emocional abierta, la reacción agresiva y reacción depresiva (Londoño et, al 2006).

Por tal motivo, todos estos cambios llevaron a los investigadores a que la estructura del instrumento fuera modificada. Originalmente el instrumento contaba con 98 ítems y se construyeron 14 estrategias de afrontamiento (Londoño et, al 2006). Los componentes de la escala son los siguientes: Búsqueda de alternativa, Conformismo, Control emocional, Evitación emocional, Evitación comportamental, Evitación cognitiva, Reacción agresiva, Expresión emocional abierta, Reevaluación positiva, Búsqueda de apoyo social, Búsqueda de apoyo profesional, Religión, Refrenar el afrontamiento y por ultimo espera.

Después de la modificación la escala quedo conformada por 69 ítems conceptual y estadísticamente por 12 factores: solución de problemas, apoyo social, espera, religión, evitación emocional, apoyo profesional, reacción agresiva, evitación cognitiva, reevaluación positiva, expresión de la dificultad de afrontamiento, negación y autonomía; cabe resaltar, que cada uno de estos factores se encuentran definidos en las bases teóricas teniendo en cuenta las posturas de los autores expresados por Londoño et, al (2006), por otra parte la descripción de los ítems por cada factor se refleja en la operacionalización de variables.

### ***3.5.2.1. Validez y confiabilidad.***

En el primer estudio se realizó un análisis de consistencia interna de la prueba con 98 ítems se identificaron las medidas de tendencia central y dispersión de la prueba con los 98 ítems (Tabla 2). De los 14 componentes, 12 obtuvieron una Alfa de Cronbach superior a 0,7 exceptuando: Control emocional (Alfa = 0,428) y Expresión emocional abierta (Alfa = 0,292). Por dichos valores el grupo de investigación de la Universidad Javeriana procedió a realizar las distintas modificaciones, Londoño et al, (2006).

Después de la adaptación y modificación la prueba finalmente quedó conformada por 69 ítems y 12 componentes. Y, como resultado final el valor Alfa de Cronbach alcanzado fue de 0,847 y la varianza total explicada fue de 58% Londoño et al, (2006).

### ***3.5.2.2. Técnica de análisis de datos.***

**Calificación:** Esta escala se califica de acuerdo a opciones de respuesta tipo Likert, en un rango de frecuencia de 1 a 6 en donde:

1: Nunca. 2: Casi Nunca. 3: A veces 4: Frecuentemente. 5: Casi siempre. 6: Siempre.
---

**Tabla 4.***Percentiles de la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M).*

Percentiles	SP	BAS	ESP	REL	EE	BAP	RA	EC	RP	EDA	NEG	AUT
1	14	7	9	7	9	5	5	5	6	5	3	2
2	17	7	9	7	11	5	5	6	7	6	3	2
3	18	8	10	7	11	5	5	7	8	6	3	2
4	19	9	10	7	13	5	5	8	9	6	3	2
5	20	9	11	7	14	5	5	8	10	7	4	2
10	23	13	13	8	16	5	6	10	11	8	4	3
15	25	14	15	10	17	5	7	11	13	9	5	4
20	26	16	16	12	19	5	8	12	14	10	6	4
25	28	18	17	14	19	6	9	13	15	11	6	5
30	29	19	18	15	20	6	10	13	15	12	7	6
35	30	20	19	16	22	7	10	14	16	13	7	6
40	31	21	20	18	22	8	11	15	17	14	8	6
45	32	22	21	19	23	9	11	15	18	14	8	7
50	33	22	22	21	24	10	12	15	18	15	8	7
55	34	24	23	22	25	10	13	16	19	16	9	8
60	35	25	24	22	26	11	14	17	20	16	9	8
65	37	26	25	24	27	12	14	17	21	17	10	8
70	38	27	26	25	29	13	15	18	22	18	10	8
75	39	29	27	27	30	15	16	19	22	19	11	9
80	41	31	28	29	31	15	17	20	23	19	11	9
85	43	33	30	31	33	17	18	21	24	20	12	9
90	45	35	32	34	35	19	19	23	25	21	13	10
95	48	37	35	37	39	22	22	25	27,3	22	15	10
96	49	38	37	38	40	23	23	25	28	22	15	10
97	49	40	38	39	41	25	24	26	29	23	15	10
98	51	41	39	40	41	25	26	28	29	23	16	11
99	52	42	42	41	44	26	27	30	29	24	17	11

**Fuente:** *Elaboración por Londoño et, al. (2006).*

**Interpretación y baremos:** Para el proceso de interpretación de este instrumento se utilizó el programa de SPSS versión 25; inicialmente, se realizó la sistematización de los datos obtenidos, luego se consiguió el puntaje total de cada sujeto, teniendo en cuenta cada factor de los ítems contemplados en esta escala, después, se obtuvo el puntaje transformado con base en la tabla de percentiles (ver tabla 4), y se establecieron los resultados en cuartiles para poder identificar la utilidad de cada uno de los factores; en donde el primer cuartil empieza del 0 al 25 el segundo

desde 26 hasta 50, el tercer cuartil del 51 al 75 y el cuarto es desde 76 hasta 100. A continuación se presenta la siguiente tabla denotando el significado de cada cuartil:

**Tabla 5.**

*Significado de cada cuartil*

<b>0-25</b>	Primer cuartil	Muy poco utilizada
<b>26-50</b>	Segundo cuartil	poco utilizada
<b>51-75</b>	Tercer cuartil	Regularmente utilizada
<b>76-100</b>	Cuarto cuartil	Frecuentemente utilizada

**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

Por último, se graficaron los porcentajes de cada una de las estrategias, de acuerdo a las anteriores denominaciones, cabe resaltar que, para realizar el análisis de los datos correspondientes, se optó por evaluar las estrategias de afrontamiento de forma individual. Por otra parte, para darle respuesta al cuarto objetivo específico se establecieron las tablas y graficas cruzadas; por lo cual, se pudo determinar que de acuerdo a los niveles de estrés muy bajo y bajo, medio, alto y muy alto las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020.

**Tabla 6.**

*Características de la escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M).*

<b>Nombre</b>	Escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M)
<b>Autores</b>	Lazarus y Folkman en (1984)
<b>Adaptación</b>	Adaptada por Londoño, Henao, Puerta, Posada, Arango y Aguirre (2006)
<b>N° de Ítems</b>	69 ítems
<b>Administración</b>	Individual
<b>Tiempo:</b>	30 minutos.
<b>Población a la que va dirigida:</b>	Participantes de 18 años en adelante.

**Fuente:** *Adaptada por Londoño, et, al. (2006).*

### **3.6. Consideraciones éticas de la investigación**

Este proyecto estuvo orientado por las psicólogas egresadas, las cuales cuentan con las capacidades suficientes para llevar a cabo este proceso investigativo, se trabajó con los vendedores informales considerados vulnerables debido a que, no cuentan con las garantías pertinentes de protección laboral y dependen totalmente de las ventas que realicen en el día; además, se encuentran situados en la carrera séptima en la zona comercial de la Ciudad de Valledupar, Cesar con un total aproximado de 110 participantes.

El tipo de estudio según los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, corresponde a una investigación sin riesgo, ya que se realizaron intervenciones que no ponen en peligro a los participantes, para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

De acuerdo a la Resolución 8430 del 4 de octubre de 1993 del Ministerio de la Salud, por el cual se establece las normas científicas y técnicas de la investigación en salud, en el Título II, Capítulo 1. Artículo 5, se resalta que en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

El Artículo 6, determina la obligatoriedad de dar a conocer a las personas que participarán en la investigación los riesgos. Para este fin, se les solicitara a los sujetos de la investigación, el diligenciamiento del consentimiento informado (ver anexo 1), en el cual se garantiza la privacidad y confidencialidad de los datos, tal como lo exige la Ley 1090 de 2006 en el artículo 5 resaltando el hecho de que, los resultados se utilizarían con fines netamente académicos, esto significa que los datos no serán socializados a ninguna entidad o institución diferente a la Universidad. El principio

ético que guiara este estudio fue: la autonomía en donde se le informara su derecho a responder libremente a las preguntas formuladas, participar voluntariamente o retirarse del estudio cuando así lo decidieran.

Siguiendo el código Deontológico y Bioético del ejercicio de la psicología en Colombia, en el capítulo VII de la investigación científica, la propiedad intelectual y las publicaciones, en el Artículo 49, los profesionales de la psicología dedicados a la investigación son responsables de los temas de estudio, la metodología usada en la investigación y los materiales empleados en la misma, del análisis de sus conclusiones y resultados, así como de su divulgación y pautas para su correcta utilización y el Artículo 50, en donde los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

El estudio, es formulado con rigor metodológico y científico, el desarrollo de la investigación se llevó a cabo siguiendo los principios éticos y procurando proteger el bienestar de los participantes. En todo momento se guardó la confidencialidad de la información e identidad de los participantes mediante la codificación de la información consignada en los instrumentos.

### **3.7. Consentimiento informado**

Para el desarrollo de este proyecto se tendrá en cuenta un consentimiento informado que brindará total transparencia del proceso. (ver anexo A).

### **3.8. Sistema de variables**

#### **3.8.1. Niveles de estrés.**

Definición conceptual: “el estrés es una respuesta normal de la vida de las personas de cualquier edad está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro” (Piera, 2016). Es una variable cualitativa con un nivel de medición ordinal.

#### **3.8.2. Estrategias de afrontamiento.**

Definición conceptual: “las estrategias de afrontamiento constituyen herramientas o recursos que el sujeto desarrolla para hacer frente a demandas específicas, externas o internas. Estos recursos pueden ser positivos al permitirles afrontar las demandas de forma adecuada, o negativos, y perjudicar su bienestar biopsicosocial” (Lazarus y Folkman 1984, p.21). Es una variable cualitativa con un nivel de medición ordinal

**Tabla 7.***Operacionalización de variables.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración
<b>Niveles de estrés</b>	A) síntomas fisiológicos	Dolores musculares	1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	<b>Siempre:</b> ítems 1, 2,3 (9) 4,5, 6 (6) 7,8 (3). <b>Casi siempre:</b> ítems 1, 2,3 (6) 4,5, 6 (4) 7,8 (2). <b>A veces:</b> ítems 1, 2,3 (3) 4,5, 6 (2) 7,8 (1). <b>Nunca:</b> ítems 1, 2, 3,4, 5, 6, 7,8 (0).
		Problemas digestivos	2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	
		Problemas respiratorios	3. Problemas respiratorios.	
		Cefalea	4. Dolor de cabeza.	
		Trastornos del sueño	5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	
		Problemas cardíacos	6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.	



	Cambios alimentarios	7. Cambios fuertes del apetito.	
	Disfunciones sexuales	8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).	
B) síntomas comportamiento social	Conflictos familiares	9. Dificultad en las relaciones familiares.	<b>Siempre:</b> ítems 9 (9) 10,11(6) 12 (3).
	Problemas de impaciencia	10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.	<b>Casi siempre:</b> ítems 9 (6) 10,11(4) 12(2).
	Conflictos interpersonales	11. Dificultad en las relaciones con otras personas.	<b>A veces:</b> ítems 9 (3) 10,11(2) 12(1).
	Dificultades motivacionales	12. Sensación de aislamiento y desinterés.	<b>Nunca:</b> ítems 9, 10, 11,12 (0).
	Sobrecarga laboral	13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.	
C) síntomas intelectuales y laborales	Deterioro cerebral	14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	<b>Siempre:</b> ítems 13,14,15(9) 16,17,18,19 (6) 20, 21,22 (3).
	Accidentes laborales	15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	<b>Casi siempre:</b> ítems 13,14,15 (6) 16,17,18,19 (4)

	Dificultad emocional	16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.	20, 21,22 <b>(2)</b> . <b>A veces:</b> ítems 13,14,15 <b>(3)</b> 16,17,18,19 <b>(2)</b>
	Problemas de agotamiento físico	17. Cansancio, tedio o desgano.	20, 21,22 <b>(1)</b> . <b>Nunca:</b> ítems 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21,22 <b>(0)</b> .
	Bajo rendimiento laboral	18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.	
	Dificultad motivacional laboral	19. Deseo de no asistir al trabajo.	
	Problemas en el estado de animo	20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	
	Incapacidad de tomar decisiones	21. Dificultad para tomar decisiones.	
	Insatisfacción laboral	22. Deseo de cambiar de empleo.	
	Problemas de soledad emocional	23. Sentimiento de soledad y miedo.	
D)síntomas psicoemocionales	Dificultades de emociones negativas	24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	<b>Siempre:</b> ítems 23,24 <b>(9)</b> 25,26,27,28 <b>(6)</b> 29, 30,31 <b>(3)</b> .

---

Crisis emocionales	25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.	<b>Casi siempre:</b> ítems 23,24 <b>(6)</b> 25,26,27,28 (4) 29, 30,31 <b>(2)</b> .
Consumo de Sustancias Psicoactivas	26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.	<b>A veces:</b> ítems 23,24 <b>(3)</b> 25,26,27,28 <b>(2)</b> 29, 30,31 <b>(1)</b> .
Dificultades de autoestima	27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".	<b>Nunca:</b> ítems 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30,31 <b>(0)</b> .
Ingesta de bebidas estimulantes	28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	
Dificultades motivacionales	29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	
Problemas de terquedad	30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.	
Problemas de Autocontrol	31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	

---

<b>Estrategias de afrontamiento</b>	Análisis de la situación.	10. Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados. 39. Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema. 68. Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar.	<b>6.</b> Siempre <b>5.</b> Casi siempre <b>4.</b> Frecuentemente
	Paciencia ante la situación	17. Espero el momento oportuno para resolver el problema. 26. Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación. 37. Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas.	<b>3.</b> A veces <b>2.</b> Casi nunca <b>1.</b> Nunca
	Ejecución de plan de acción.	19. Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo. 28. Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones.	

1. Solución de problemas.

	Verificación a favor y en contra de la situación.	51. Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas.
	Dialogo interpersonal.	6. Le cuento a familiares o amigos cómo me siento. 24. Procuero hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema.
2. Búsqueda de apoyo social.	Orientación interpersonal	14. Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema. 23. Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema. 47. Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir.
	Apoyo motivacional	34. Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal.

---

	Búsqueda de escucha	57. Procuero que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos.
3. Espera.	Conformismo frente a la situación.	9. Espero que la solución llegue sola. 29. Dejo que las cosas sigan su curso. 50. Considero que las cosas por sí solas se solucionan.
	Confianza en el tiempo como solución.	18. Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona. 27. No hago nada porque el tiempo todo lo dice. 69. Dejo que pase el tiempo.
	Permanecer inactivo	38. Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar.

---

---

	Resignación del problema	40. Me resigno y dejo que las cosas pasen. 60. Espero que las cosas se vayan dando.
4. Religión.	Visita a la iglesia	8. Asisto a la iglesia. 49. Acudo a la iglesia para poner velas o rezar.
	Creencia en milagros	16. Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro.
	Confianza en Dios	25. Tengo fe en que Dios remedie la situación. 59. Dejo todo en manos de Dios.
	Realización de oración	36. Rezo. 67. Busco tranquilizarme a través de la oración.
5. Evitación emocional.	Ocultamiento de los sentimientos	11. Procuro guardar para mí los sentimientos. 53. Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros.

---

---

Autoconfidencialidad emocional	<p>20. Procuero que los otros no se den cuenta de lo que siento.</p> <p>41. Inhibo mis propias emociones.</p> <p>30. Trato de ocultar mi malestar</p> <p>62. Trato de evitar mis emociones.</p>
Evasión de conversaciones particulares.	<p>21. Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema.</p>
Negación de dificultades	<p>43. Niego que tengo problemas.</p>
Asistencia al profesional de salud.	<p>7. Procuero conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional.</p> <p>58. Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales.</p>
6. Búsqueda de apoyo profesional	<p>15. Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten.</p>
Orientación profesional	

---



---

	Búsqueda profesional para reducción de malestar.	35. Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar. 48. Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión.
7. Reacción agresiva.	Conductas impulsivas interpersonales	4. Descargo mi mal humor con los demás.
	Actitud desfavorable	12. Me comporto de forma hostil con los demás.
	Conductas de ira intensa	22. Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias. 33. Me dejo llevar por mi mal humor. 44. Me salgo de casillas.
8. Evitación cognitiva	Recreación	31. Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema. 42. Busco actividades que me distraigan.

---

---

	Pensamientos positivos	32. Evito pensar en el problema. 63. Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas.
	Manejo del tiempo para evasión del problema	54. Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema.
9.Reevaluacion Positiva	Actitud Optimista	5. Intento ver los aspectos positivos del problema. 56. Tengo muy presente el dicho “al mal tiempo buena cara”.
	Postura Positivista	13. Intento sacar algo positivo del problema. 46. A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo.
	Aprovechamiento de la situación	64. Trato de identificar las ventajas del problema.
10. Expresión de la dificultad de afrontamiento.	Represión de sentimientos.	45. Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento.

---

---

	Actitud impaciente	52. Me es difícil relajarme
	Fragilidad emocional	55. Así lo quiera, no soy capaz de llorar.
	capacidad de solución	61. Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas.
11.Negacion	Evasión del problema	1. Trato de comportarme como si nada hubiera pasado.
	Aislamiento recreacional	2. Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.).
	Desvíos de pensamientos particulares	3. Procuro no pensar en el problema.
	Autoconfianza	65. Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás.
12. Autonomía.	Independencia situacional.	66. Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional.

---

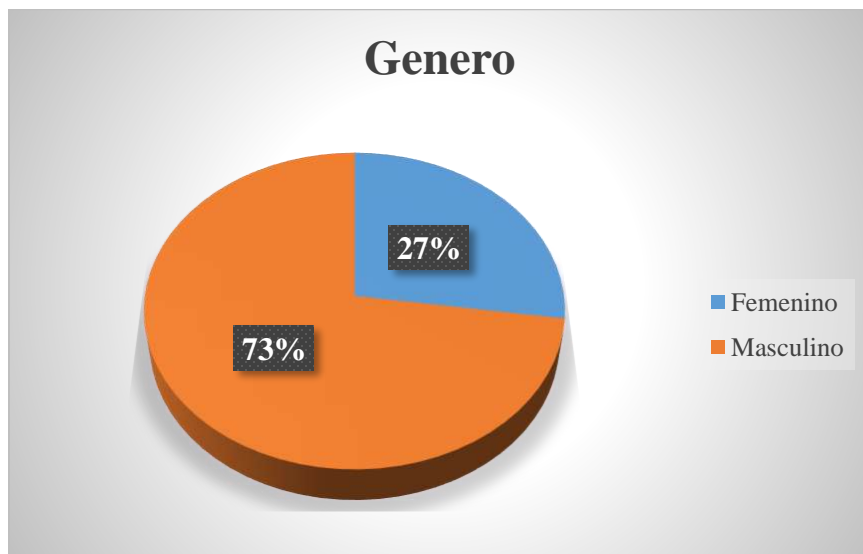
## CAPITULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

#### 4.1. Análisis de datos

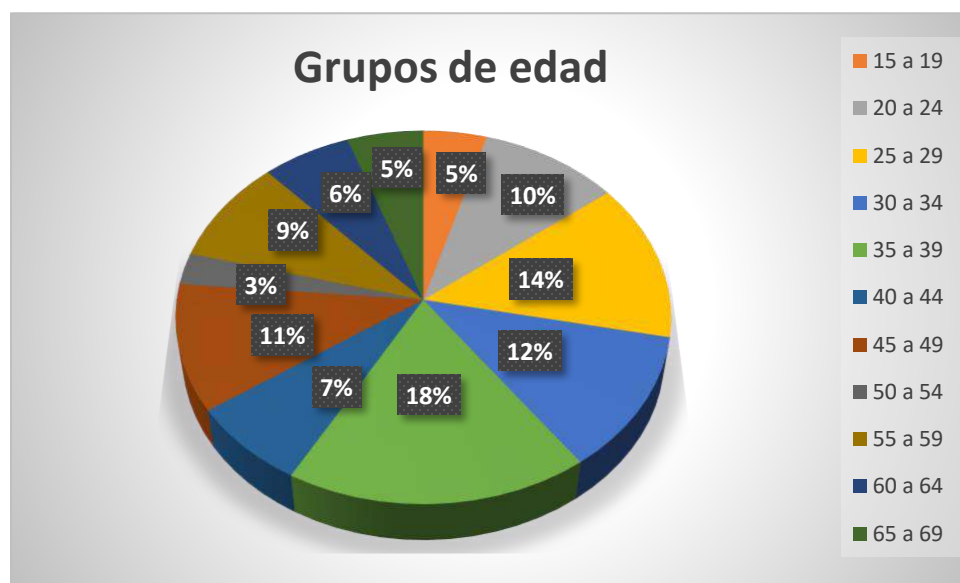
A continuación, se van a presentar los resultados utilizando tablas y figuras en el siguiente orden: inicialmente, se muestra la caracterización de los datos sociodemográficos en los vendedores informales de la carrera séptima en Valledupar; para esta se aplicó un cuestionario de nueve preguntas; seguidamente, se dan a conocer los diferentes niveles de estrés en el que se encuentran la población objeto de estudio, en donde se empleó la tercera versión del Cuestionario para la Evaluación del Estrés, luego se describe la utilidad porcentual de cada una de las estrategias de afrontamiento; para ello, se optó por utilizar la Escala de estrategias de Coping– modificada (EEC-M) y por último se muestra la comparación de los niveles de estrés con las estrategias de afrontamiento de los sujetos encuestados.

Es relevante mencionar que el primer objetivo va dirigido a identificar nueve características sociodemográficas de los sujetos evaluados, los resultados se pueden observar en las siguientes figuras:

**Figura 1.***Genero.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

De acuerdo al análisis de resultados de la figura 1, se puede denotar que la muestra del presente estudio estuvo conformada por 110 vendedores informales, en donde el 73% que son (80) individuos pertenecen al género masculino y el 27% en el que se relacionan a (30) personas son de género femenino. Por lo tanto, se puede evidenciar que la encuesta arrojó la existencia de más hombres que mujeres; esto puede indicar, que en la mayoría de los casos los hombres son quienes llevan el sustento diario, y las mujeres puede que se dediquen a otro tipo de actividades en el hogar.

**Figura 2.**  
*Grupos de edad.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

Con relación a la edad de los participantes, en la figura 2 se destaca que el 18% correspondiente a (20) personas se encuentran en edades comprendidas entre 35 a 39 años, el 14% que son (15) individuos se sitúan entre los 25 a 29 años, el 12%, es decir (13) participantes se hayan entre los 30 a 34 años, el 11% que son (12) sujetos se ubican entre los 45 a 49 años, el 10%, perteneciente a (11) vendedores informales se encuentran entre los 20 a 24 años, el 9%, es decir, (10) personas se localizan entre los 55 a 59 años, el 6%, correspondiente a (7) participantes se hayan entre los 60 a 64 años, el 5%, que son (6) se ubican entre los 65 a 69 años, el 5% pertenecientes a (5) individuos se sitúan en edades comprendidas entre 15 a 19 años, por último el 3% que son (3) personas se ubican entre los 50 a 54 años.

Dados estos resultados, se denota que el mayor número de vendedores informales se ubican en las edades de 35 a 39 años lo cual demuestra, que estos sujetos se encuentran desde el ciclo vital en una etapa de adultez temprana, ya que esta comienza a los 20 hasta los 40. Por otra

parte, se deduce que este grupo de edad (35 a 39) años fue la mayor población, debido a que es un rango de edad donde muchas de las personas tienen o están en proceso de conformación de una familia, por ende si hay falta de empleo les toca recurrir al comercio informal. Es importante resaltar, que para caracterizar estos grupos de edad se tuvo en cuenta los pertenecientes al DANE (2018).

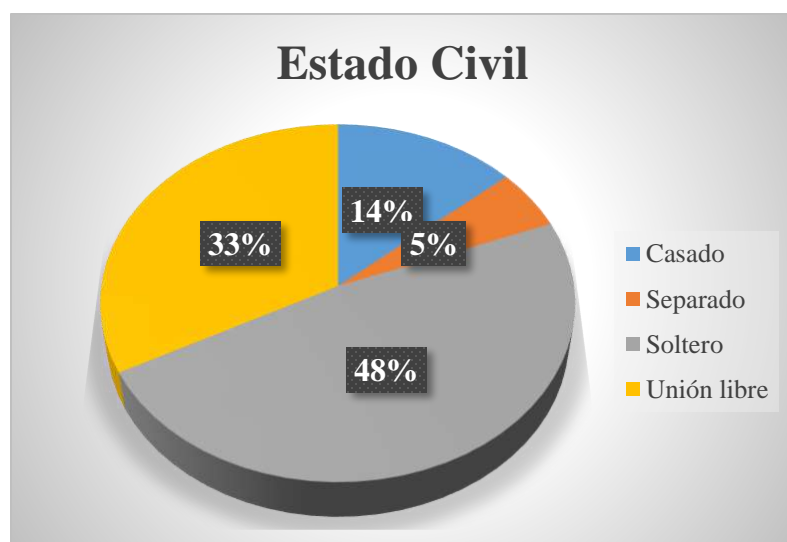
### Figura 3.

*Nacionalidad.*



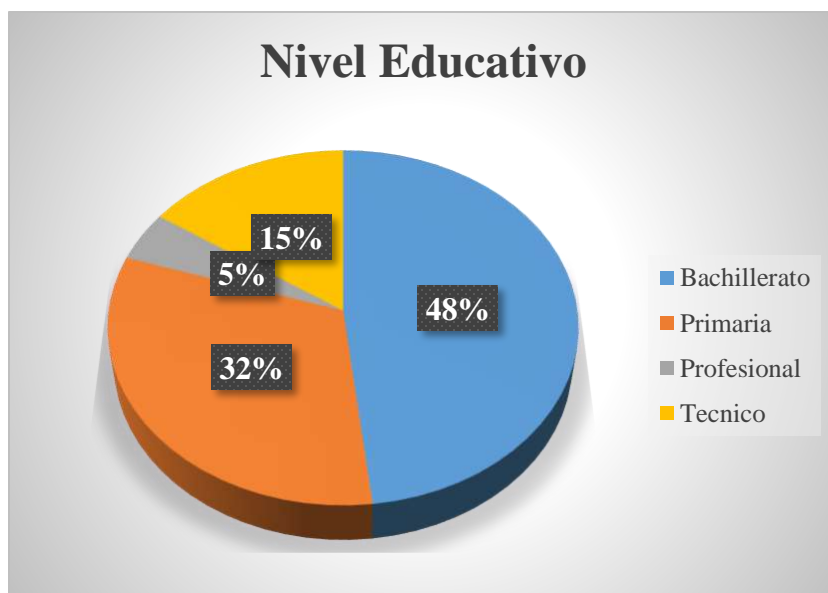
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 3, del 81% de los individuos (89) son colombianos, por otra parte, el 19%, caracterizado en (21) personas, son de nacionalidad venezolana. Por ello se puede contemplar, que la población mayor es de colombianos, pero, es visible de acuerdo a este análisis que, en Valledupar, hay un gran flujo de migrantes venezolanos dedicados a la venta informal por medio del trabajo semiestacionarios. Con este estudio solo en la carrera séptima se encontró al 19%; sin embargo, cabe resaltar que en la zona comercial hay otros conglomerados de vendedores en las demás carreras y calles; por lo cual, se deduce que pueden haber más de estos sujetos.

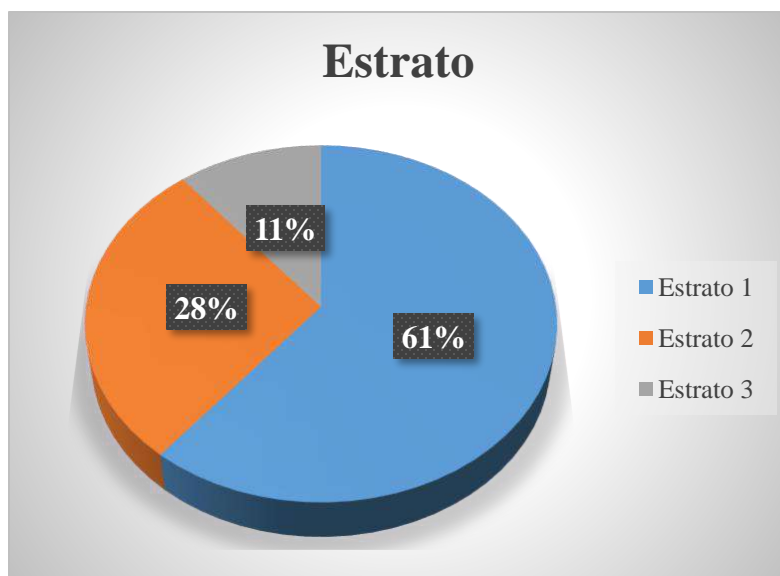
**Figura 4.***Estado civil.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 4 se evidencia que, el 48% es decir, (53) personas, presentan un estado civil de solteros(as), el 33% que son (36) individuos están en unión libre, el 14% que son (15) sujetos expresan estar casado y el 5% que son (6) personas están separados. De acuerdo a lo anterior, se logra distinguir que el mayor porcentaje de vendedores informales de este estudio son solteros(as), lo que indica que tanto en hombres como mujeres existe una relatividad, pueden que tengan menos compromiso, ya que no tiene que satisfacer las necesidades de un hogar. Sin embargo, aun siendo solteros pueden enfrentarse a cierto tipo de situaciones que les generen preocupación, ya sea por las bajas ventas, o en el caso de las madres cabezas de hogar solteras, tener que cumplir con la responsabilidad de sus hijos.

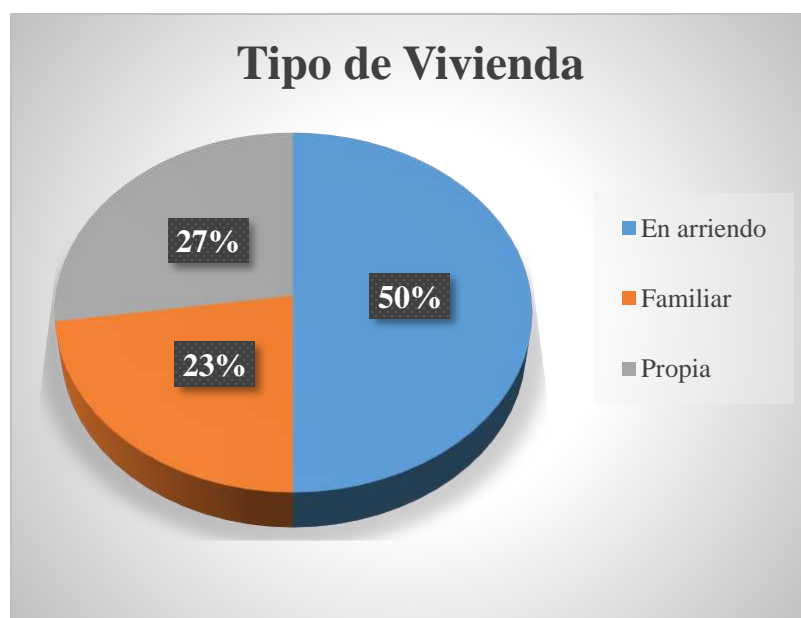


**Figura 5.***Nivel educativo.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

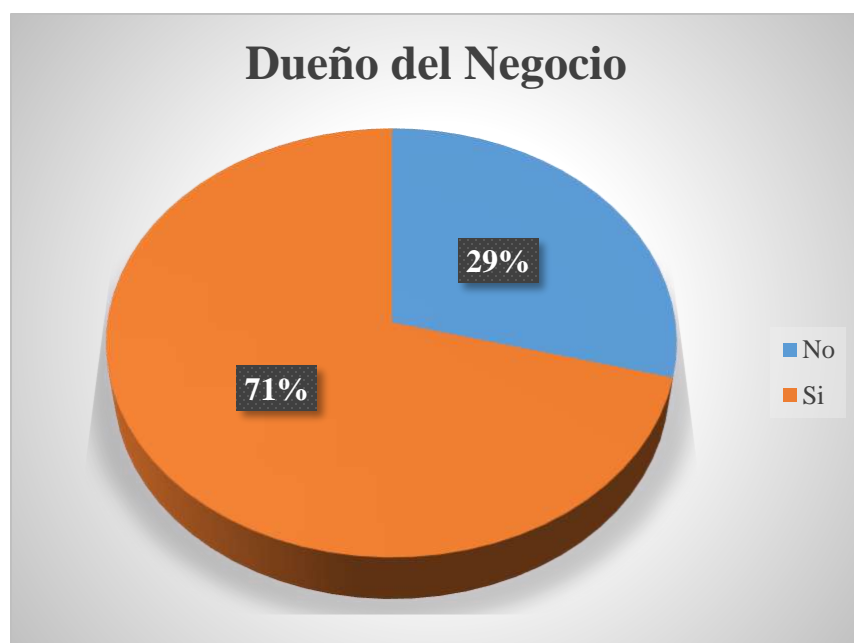
Con respecto al análisis de la figura 5, el 48% pertenecientes a (53) personas son bachilleres, el 32% que son (35) individuos, alcanzaron hasta la primaria, el 15% que son (17) sujetos tiene un nivel de estudio técnico y por último el 5% es decir, (5) participantes, son profesionales. Teniendo en cuenta la información anterior; se denota que, todos los participantes evaluados en este estudio cuentan con un nivel de estudio; así mismo, se evidencia por un lado que el 48% son bachilleres, lo que podría descifrar que no han podido acceder a una educación superior porque tienen que trabajar, por otra parte, el 5% son profesionales y se desempeñan como vendedores informales, muy seguramente porque Valledupar es una ciudad con bajas oportunidades laborales, y en los pocos cargos que hay exigen mínimo 2 años de experiencia.

**Figura 6.***Estrato.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

Según los datos reflejados en la figura 6, el 61% reflejado en (67) personas corresponden al estrato 1, el 28% que son (31) sujetos viven en un estrato 2, y el 11% que son (12) individuos hacen parte del estrato 3. Dados estos resultados, se puede inferir, en que la mayoría de los vendedores informales que son el 61% se encuentran en el estrato 1, lo que quiere decir que se hayan es un estrato bajo, por lo cual se puede ver, que estos individuos tienen que salir a trabajar para enfrentar el día a día, en medio de la incertidumbre.

**Figura 7.***Tipo de vivienda.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 7, el 50% caracterizados en (55) individuos, expresan tener un tipo de vivienda en arriendo, el 27% que son (30) viven en casa familiar y, por último, el 27% pertenecientes a (25) personas tiene un tipo de vivienda propia. Por lo tanto, se logra denotar, que en la población evaluada el 50% viven en arriendo, por lo cual se permite visualizar, que puede que en ellos exista más obligación laboral para cumplir con las tareas del hogar, adicionalmente se refleja en la mayoría que sus ingresos no son tan grandes para adquirir algún tipo de crédito de vivienda, y que lo que ganan, lo tienen que gastar en los compromisos, entre ellos el pago del arriendo.

**Figura 8.***Dueño del negocio.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

De acuerdo a la figura 8, el 71% los cuales son (78) personas, manifiestan ser dueños del negocio y el 29% que son (32) individuos expresaron no ser dueños del negocio. De lo anterior, se dice que el 71% son dueños del negocio, por ende, se puede observar que muchas de estas personas tienen una responsabilidad con las ventas diarias, puesto que de ahí depende su sustento económico, por otra parte; se evidencia la paciencia y el valor por su trabajo, ya que muchas de estas personas tienen que trasladar diariamente su mercancía; de igual forma, deben organizarla de manera que sea visible para los clientes. En el caso del 29%, estos sujetos tienen el compromiso de cuidar cada artículo y el nivel de exigencia laboral es aún mayor, puesto que muchas veces las ganancias no son tan satisfactorias.

**Figura 9.***Horas de trabajo al día.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 9, el 72% es decir (79) sujetos, manifiestan que trabajan de 7 a 10 horas diarias, el 24% que son (27) individuos expresan trabajar de (11) o más horas diarias y el 4% que son (4) participantes trabajan menos de (6) horas diarias. Por lo cual se deduce que, con un 72% los vendedores informales que más trabajan dedican de 7 a 10 horas diarias y ese 24% que trabaja más de 11 horas, también hacen parte de la población que se exige así mismo más horas de lo establecido; ya que muchos de estos participantes, expresaron que todos los días no son iguales, y que algunas veces se puede vender más en las mañanas y otras veces en la jornada de la tarde, por ello tienen que pasar casi todo el día en la carrera séptima, justo allí en su lugar de trabajo.

Posteriormente, se realizó el análisis estadístico del segundo objetivo orientado a conocer los niveles de estrés de la población en estudio, estos resultados se pueden observar en la tabla siguiente:

**Tabla 8.***Niveles de estrés en los vendedores informales de la carrera séptima en Valledupar*

<b>Sujetos</b>	<b>FA</b>	<b>%</b>	<b>Nivel de estrés</b>
10,44,46,101.	4	4%	MUY BAJO
6,25,27,35,37,42,50,53,62,63,84, 94,100,103.	14	13%	BAJO
3,13,14,16,17,23,30,31,40,45,48,52, 60,64,66,72,75,80,104,	19	17%	MEDIO
1,4,20,21,26,29,34,38,41,49,70,78,8 1,85,88,97,99,106.	18	16%	ALTO
2,5,7,8,9,11,12,15,18,19,22,24,28,32 ,33,36,39,43,47,51,54,55,56,57,58,5 9,61,65,67,68,69,71,73,74,76,77,79, 82,83,86,87,89,90,91,92,93,95,96,98 ,102, 105,107,108,109,110.	55	50%	MUY ALTO
<b>Total de sujetos</b>	110		100%

**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la tabla 8, se observa la distribución estadística de la dimensión niveles de estrés, donde se logró conocer que del 100% de la población de vendedores informales, el 50%, es decir, (55) participantes se encontró en un nivel muy alto de estrés, el 17% que son (19) sujetos presento un nivel medio, el 16% correspondiente a (18) personas puntúa un nivel alto, el 13% caracterizados en (14) individuos reflejó estar en un nivel bajo y finalmente, el 4% que son (4) participantes en un nivel de estrés muy bajo. De lo anterior se deduce, que más de la mitad de la población se encuentra en riesgo, ya que hay 73 sujetos de los 110 que presentan un estrés entre alto y muy alto; por ello, este tipo de personas requieren de una orientación vital, para mitigar esos niveles de estrés, que básicamente pueden deberse a causas internas o externas del lugar de trabajo.

Seguidamente, se lleva a cabo la descripción del tercer objetivo direccionado a establecer las estrategias de afrontamiento basadas en solución de problemas, búsquedas de apoyo social,

apoyo profesional, religión, autonomía, espera, evitación cognitiva, evitación inicial, reevaluación positiva, reacción agresiva, negación y expresión de la dificultad de afrontamiento utilizadas por las personas encuestadas, las cuales se explican en las siguientes figuras:

**Figura 10.**

*Estrategia solución de problemas.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 10, se observa que respecto a la estrategia de solución de problemas, porcentualmente el 60% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 15% empleando la misma regularmente; también, se halla el 13% indicando su poca implementación y por último se encuentra un 12% usándola muy poco.

En la anterior figura se resalta, que más de la mitad de los sujetos se caracterizan por utilizar de forma frecuente la estrategia de solución de problemas, de tal manera que planifican acciones orientadas a la búsqueda de respuestas para resolver el problema.

**Figura 11.**

*Estrategia búsqueda de apoyo social.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 11, se analiza que, con relación a la estrategia de búsqueda de apoyo social, porcentualmente el 42% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 29% empleando la misma frecuentemente; así mismo, se halla el 16% indicando su poca implementación y por último se encuentra un 13% usándola regularmente.

En la figura previa se denota, que aquellos vendedores que utilizan muy poco esta estrategia, evitan buscar a su grupo de amigos, familiares u otros, para recibir un apoyo emocional o solicitar algún tipo de opinión frente a una situación estresante.



**Figura 12.***Estrategia espera.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 12, se contemplan que, de acuerdo a la estrategia de espera, porcentualmente el 49% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 28% empleando la misma frecuentemente; de igual forma, se halla el 13% indicando su poca implementación y por último se encuentra un 10% usándola regularmente.

En la anterior figura se destaca, que casi la mitad de los sujetos (49%), muy poco optan esperar que el problema se resuelva por si solo con el paso del tiempo, lo cual señala que estos participantes de alguna manera actúan bajo el enfoque cognitivo-comportamental para buscar prontas soluciones.

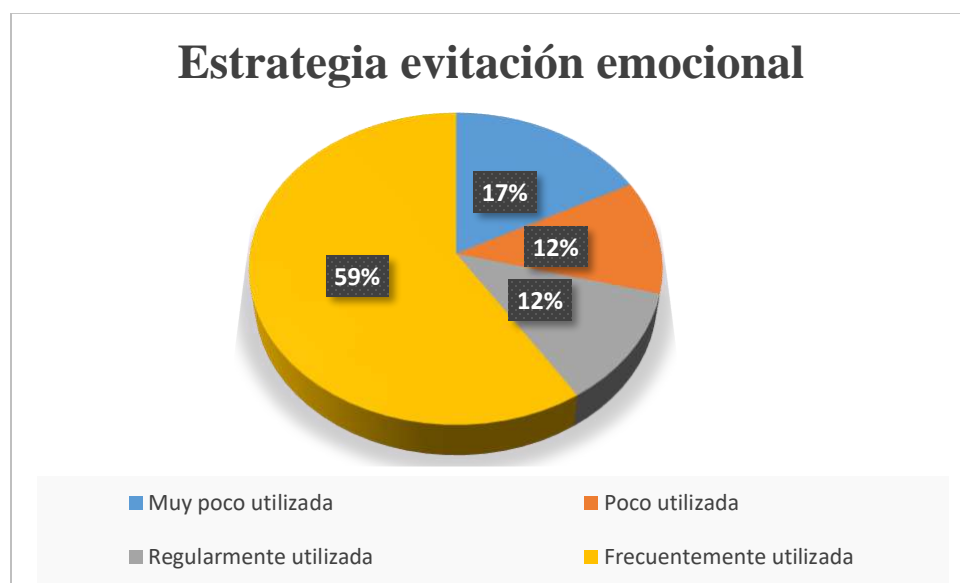
**Figura 13.***Estrategia religión.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 13, se denota que, con relación a la estrategia de religión, porcentualmente el 84% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; además, se ubica un 7% indicando su poca implementación; también, se halla el 7% utilizándola regularmente, y por último se encuentra un 2% usándola muy poco.

En la figura previa se observa, que la mayoría de los vendedores informales (84%), consideran a la estrategia religión como la generación de soluciones a las situaciones u/o problemas estresantes; es decir, el orarle a Dios y asistir a la iglesia puede influir de forma positiva sobre la actividad de afrontamiento tanto en dirección como en tiempo.

**Figura 14.**

*Estrategia evitación emocional.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

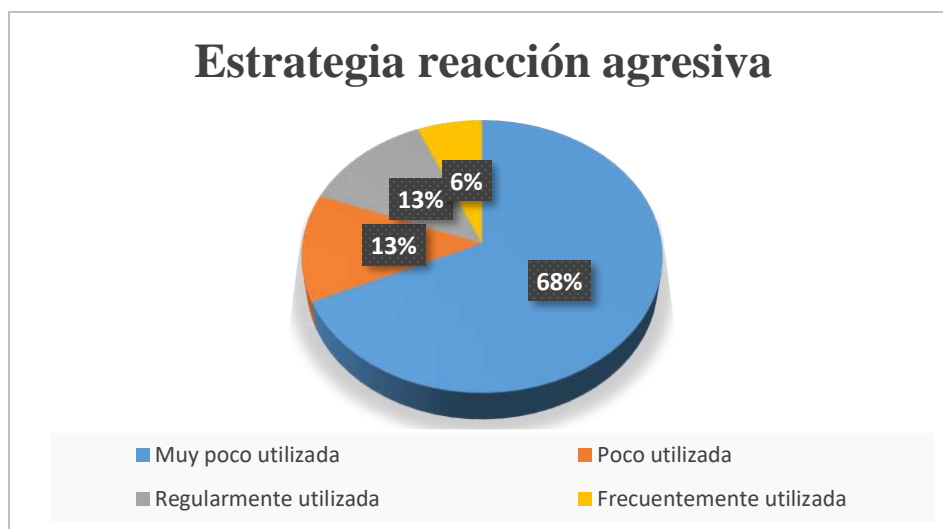
En la figura 14, se analiza que, con respecto a la estrategia de evitación emocional, porcentualmente el 59% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 17% empleando la misma muy poco; también, se halla el 12% indicando su poca implementación y por último se encuentra un 12% usándola regularmente.

En la anterior figura se resalta, que más de la mitad de los participantes (59%), frente a problemas estresantes están enfocados a ocultar o inhibir las propias emociones, de tal forma que logran tener un control emocional en su lugar de trabajo, ocultan sus sentimientos puesto que temen a una desaprobación social si en algún momento dado llega a expresar sus emociones.

**Figura 15.***Estrategia búsqueda de apoyo profesional***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 15, se observa que, con respecto a la estrategia de búsqueda de apoyo profesional, porcentualmente el 73% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 16% empleando la misma frecuentemente; de igual forma, se halla el 9% indicando que utiliza regularmente esta estrategia y por último se ubica un 2% usándola poco.

En la figura previa se observa, que más de la mitad de los vendedores informales (73%), muy poco emplean o hacen uso de esta estrategia por la falta de recursos económicos, además no la consideran como un mejoramiento o control percibido de la situación, tampoco la perciben como un tipo de apoyo social.

**Figura 16.***Estrategia reacción agresiva.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 16, se analiza que, con relación a la estrategia de reacción agresiva, porcentualmente el 68% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 13% empleando la misma regularmente; también, se halla el 13% indicando su poca implementación y por último se encuentra un 6% usándola frecuentemente.

En la anterior figura se visualiza, que más de la mitad de los sujetos evaluados (68%), muy poco reaccionan de forma agresiva o impulsiva hacia sí mismo o los demás, por lo tanto se logra identificar que estos vendedores pueden llegar a disimular emociones negativas ante las personas o clientes en el lugar de trabajo.

**Figura 17.**

*Estrategia evitación cognitiva.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 17, se observa que, teniendo en cuenta la estrategia de evitación cognitiva, porcentualmente el 35% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 27% empleando la misma regularmente; también, se halla el 23% indicando muy poca implementación y por último se encuentra un 15% usándola poco.

En la figura previa se resalta, que las personas que utilizan de forma frecuente (35%) o regular (27%) la estrategia de evitación cognitiva, buscan neutralizar los pensamientos valorados como negativos o perturbadores, por medio de la distracción y la actividad; es decir, evitan pensar en el problema propiciando otros pensamientos e imaginando momentos de su vida agradables y positivos.

**Figura 18.**

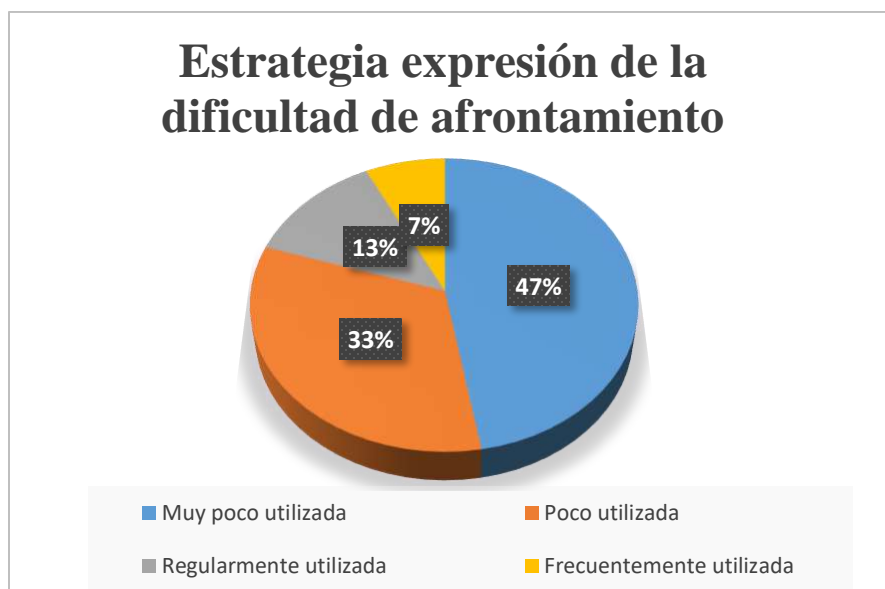
*Estrategia reevaluación positiva.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 18, se analiza, que, de reevaluación positiva, porcentualmente el 85% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 6% empleando la misma regularmente; también, se halla el 5% indicando poca implementación y por último se encuentra un 4% muy poco usándola.

En la anterior figura se denota, que la mayoría de los sujetos en estudio (85%), que utilizan de forma frecuente la estrategia de reevaluación positiva, buscan aprender de las dificultades, identificando los aspectos positivos del problema, son optimistas y tienen la capacidad para tolerar las diferentes situaciones estresantes, de algún modo cada experiencia la toman como un aprendizaje.

**Figura 19.***Estrategia expresión de la dificultad de afrontamiento.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 19, se observa, que, en la estrategia de expresión de la dificultad de afrontamiento, porcentualmente el 47% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 33% empleando poco la misma; también, se halla el 13% indicando su implementación regularmente y por último se encuentra un 7% usándola frecuentemente.

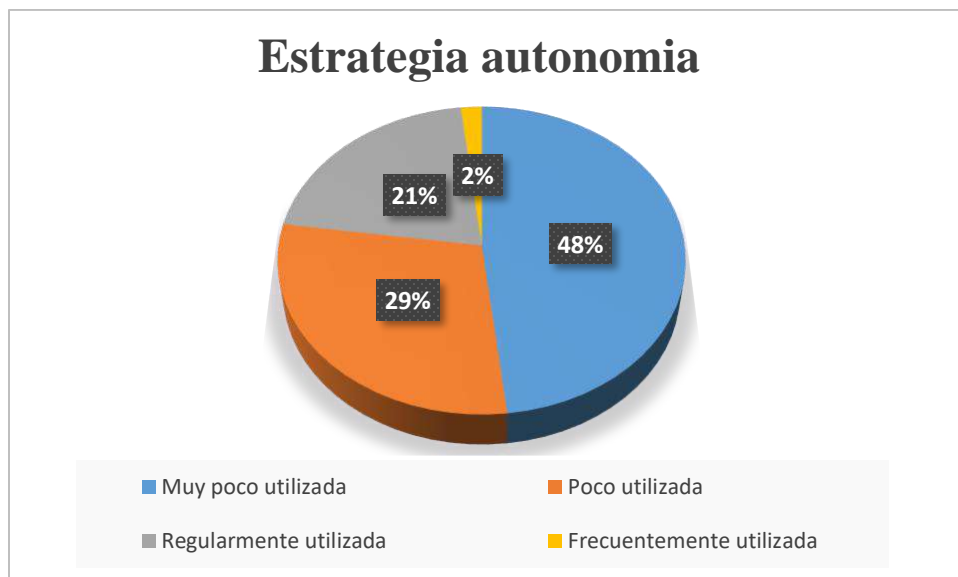
En la figura previa se denota, que las personas que muy poco utilizan esta estrategia, tienden a guardarse sus emociones, confían que en el camino ante un problema siempre hay una esperanza; por el contrario, los que la utilizan frecuentemente consideran que expresando sus emociones pueden llegar a obtener una solución por parte de los demás.



**Figura 20.***Estrategia negación.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 20, se analiza en la estrategia de negación, porcentualmente el 52% de los sujetos evaluados utiliza frecuentemente esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 22% empleando regularmente la misma; también, se halla el 15% indicando muy poco su implementación y por último se encuentra un 11% usándola poco.

En la anterior figura se observa, que más de la mitad de los vendedores informales (52%), que utiliza frecuentemente esta estrategia, niega frente a los demás que tiene problemas, busca comportarse como si el este no existiera, trata de no pensar en él y alejarse de manera temporal de las situaciones que se relacionan con el problema, actitud que funciona por como una medida para tolerar o soportar el estado emocional que se genera.

**Figura 21.***Estrategia autonomía.***Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

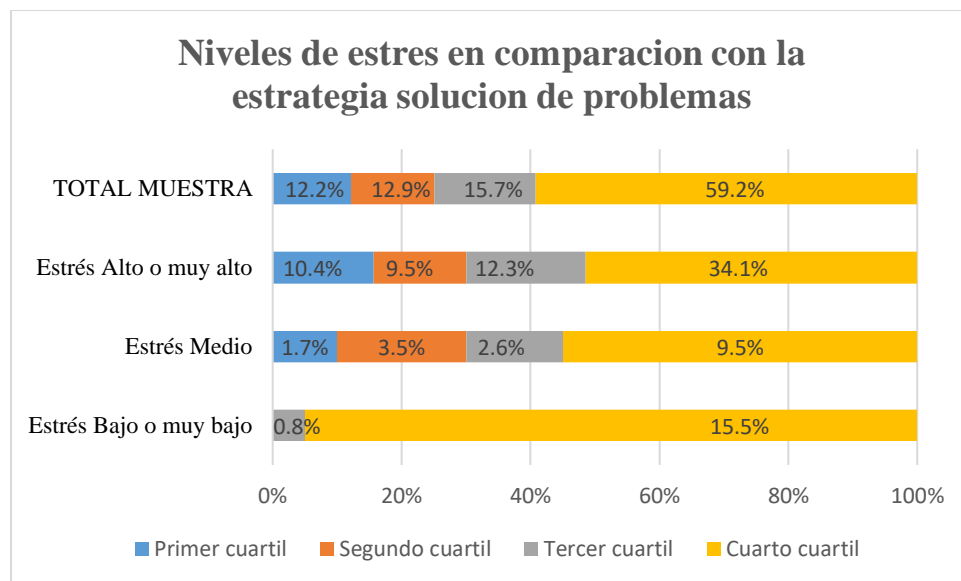
En la figura 21, se observa que, en la estrategia de autonomía, porcentualmente el 48% de los sujetos evaluados utiliza muy poco esta estrategia; adicionalmente, se ubica un 29% empleando poco la misma; también, se halla el 21% indicando regularmente su implementación y por último se encuentra un 2% usándola frecuentemente.

En la figura previa se identifica, que los sujetos que poco utilizan esta estrategia de autonomía, es porque de alguna manera en algún momento cuando ya no logran obtener solución a su situación buscan de forma independiente apoyarse en los amigos o familiares.

En lo referente al cuarto objetivo específico, a continuación se les presenta las comparaciones entre los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento de los vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020.

**Figura 22.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia solución de problemas.*



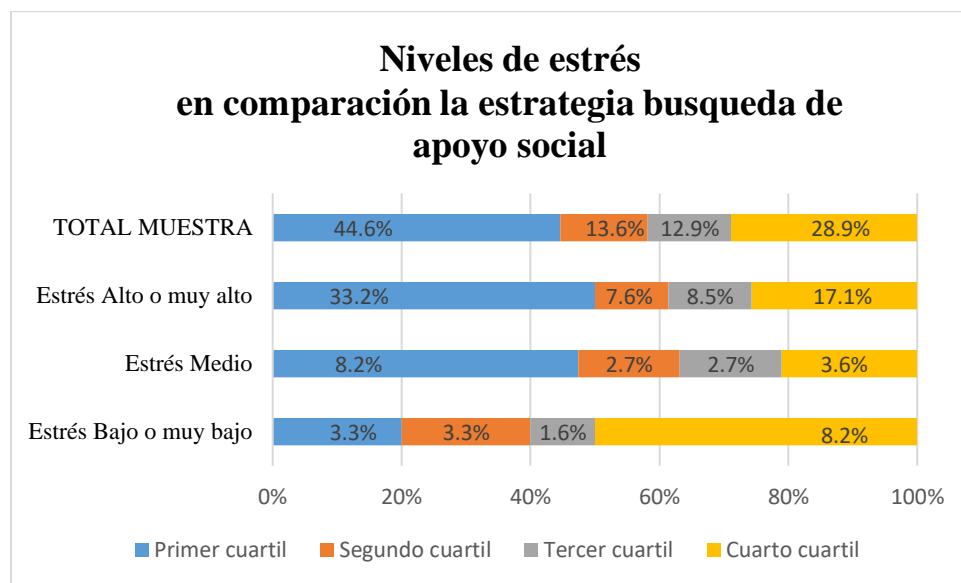
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 22, se puede denotar que para la estrategia denominada solución de problema del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 59.2% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 34.1% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 15.5% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la anterior figura se resalta, que los sujetos que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (34.1%), se caracterizan por utilizar la estrategia denominada solución de problemas, de tal forma que buscan el momento oportuno para primero analizar la situación y luego intervenirla.

**Figura 23.**

*Niveles de estrés en comparación la estrategia búsqueda de apoyo social.*



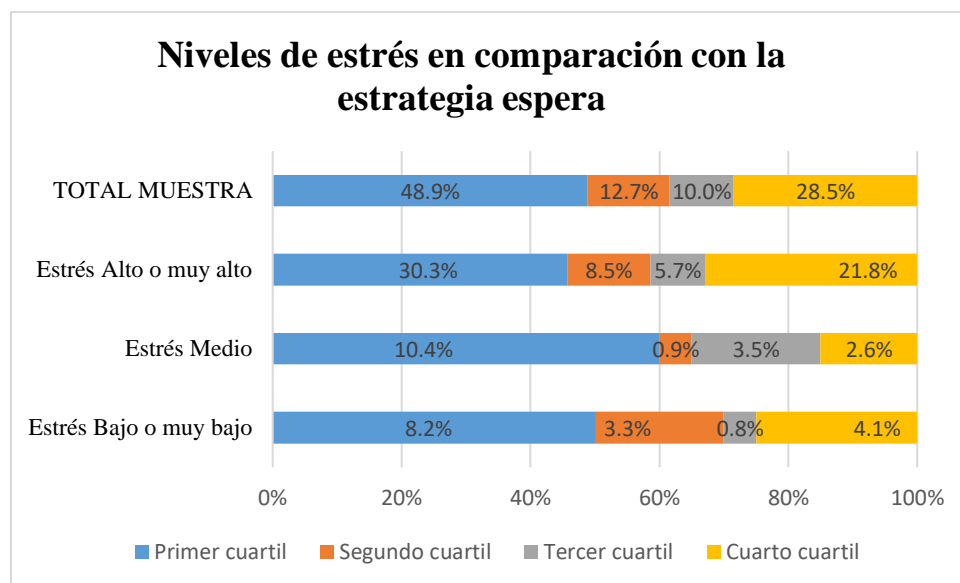
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 23, se puede observar que para la estrategia denominada búsqueda de apoyo social del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 44.6% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 33.2% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en oposición con un 3.3% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se observa, que los vendedores informales que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (33.2%), se caracterizan por utilizar muy poco la estrategia denominada búsqueda de apoyo social, lo cual indica que, ante momentos estresantes, estos individuos no optan por buscar el apoyo de un familiar o amigo, si no que se interesan por darle solución a la situación de forma independiente.

**Figura 24.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia espera.*



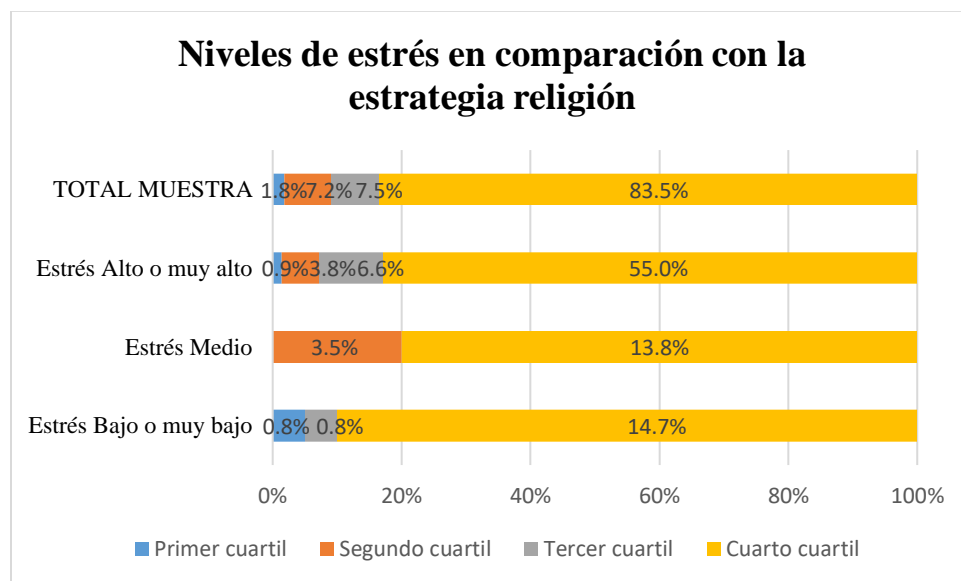
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 24, se puede analizar que para la estrategia denominada espera del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 48.9% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 30.3% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 8.2% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la anterior figura se denota, que los participantes en estudio que manifiestan un nivel de estrés alto o muy alto (30.3%), muy poco utilizan la estrategia de espera para resolver el problema; lo que puede indicar, que estas personas cuando están estresadas, prefieren actuar de forma controlada o inmediata que esperar a que el tiempo les ayude a superar la situación en la que se encuentran.

**Figura 25.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia religión.*



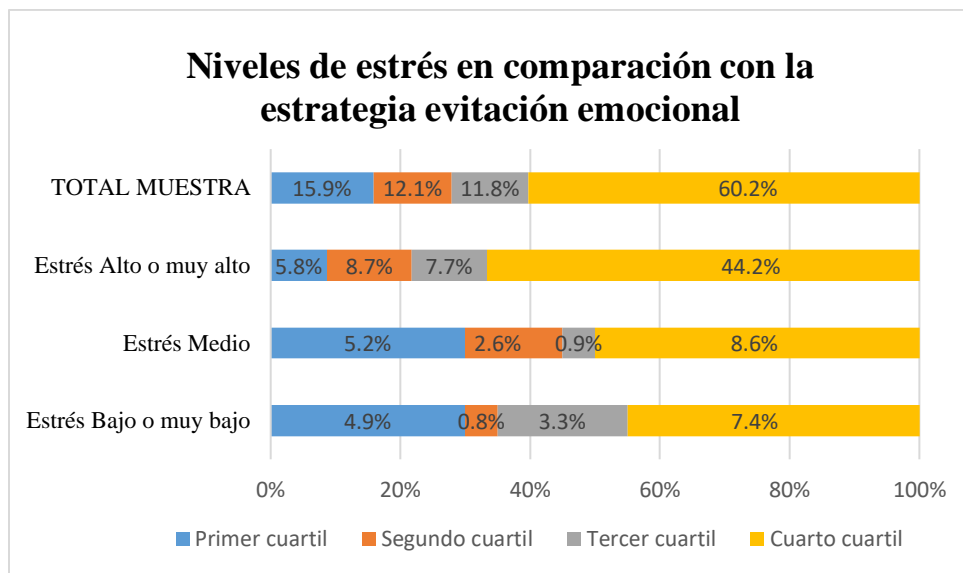
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 25, se puede detallar que para la estrategia denominada religión del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 83.5% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 55.0% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 14.7% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se visualiza, que los sujetos que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (55.0%), es decir más de la mitad, utilizan frecuentemente la estrategia de religión como forma de salida de las situaciones estresantes, lo que indica que estos vendedores tienen fe en Dios para poder darle solución a su malestar, también reconocen, que asistiendo a la iglesia logran por un momento tener tranquilidad.

**Figura 26.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia evitación emocional.*



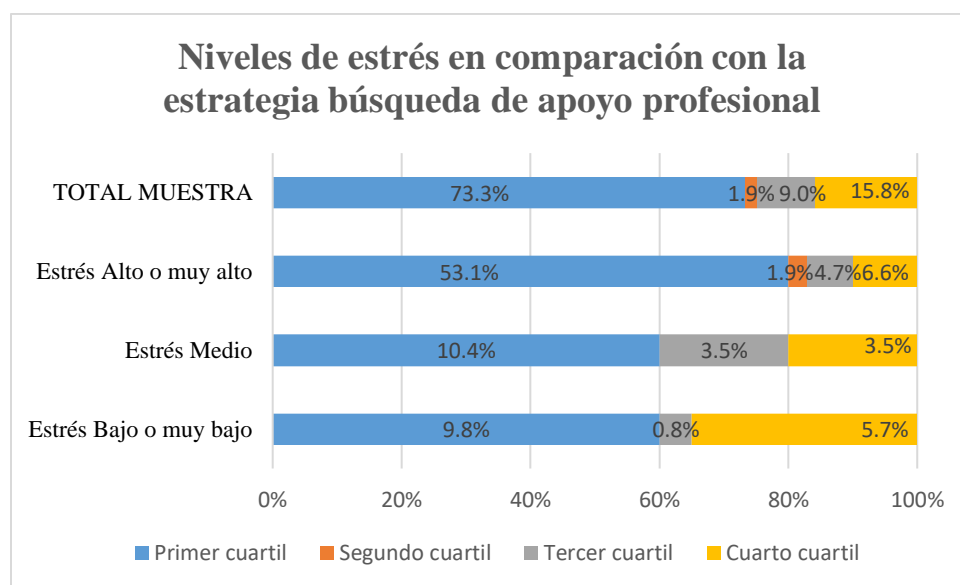
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 26, se puede considerar que para la estrategia denominada evitación emocional del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 60.2% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 44.2% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en oposición con un 7.4% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la anterior figura se resalta, que los vendedores informales que manifiestan un nivel de estrés alto o muy alto (44.2%), utilizan frecuentemente la estrategia de evitación emocional; por ello, se denota que estos sujetos prefieren inhibir sus propias emociones y que los demás no se den cuenta de cómo se sienten.

**Figura 27.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia búsqueda de apoyo profesional.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

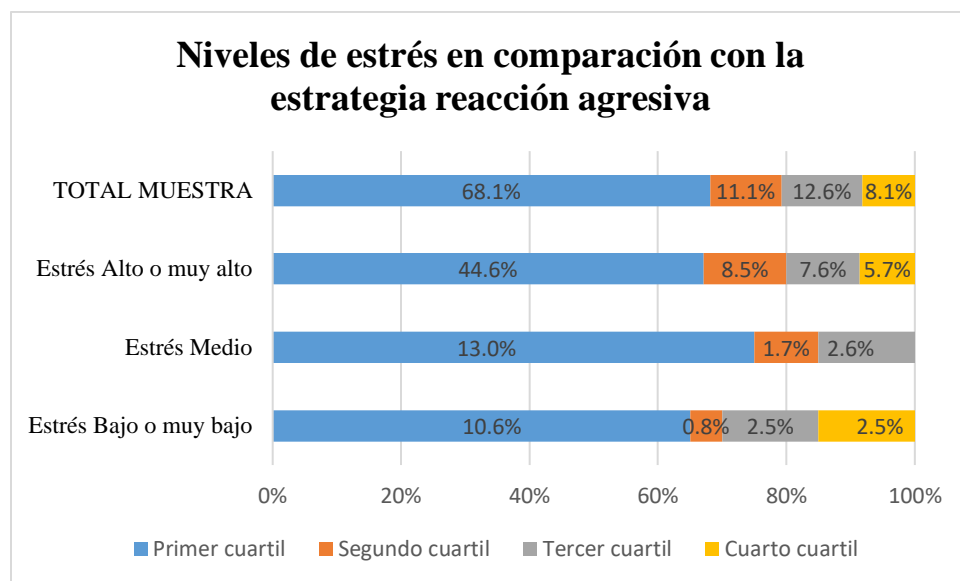
En la figura 27, se puede evidenciar que para la estrategia denominada búsqueda de apoyo profesional del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 73.3% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 53.1% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 9.8% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se denota, que los sujetos que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (53.1%), se caracterizan por utilizar muy poco la estrategia búsqueda de apoyo profesional, consideran que la solución puede llegar de otra manera, y adicionalmente muchas de estas personas no cuentan con los recursos económicos para invertir en una consulta psicológica; además, expresan que no requieren de esta atención como forma de resolución de problemas estresantes.



**Figura 28.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia reacción agresiva.*



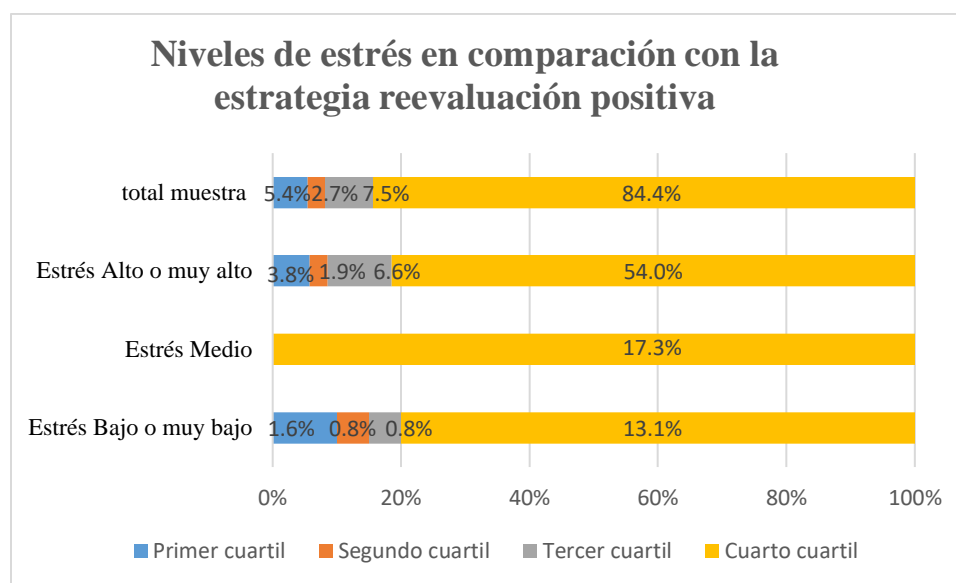
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 28, se puede expresar que para la estrategia denominada reacción agresiva del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 68.1% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 44.6% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en oposición con un 10.6% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la anterior figura se destaca, que los sujetos que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (44.6%), aun estando estresados utilizan muy poco la agresividad para enfrentar el estrés, por lo cual se puede denotar, que estas personas no suelen desquitarse con los demás. Por el contrario logran disimular sus sentimientos; además, porque de sus actitudes con los demás depende su diario vivir.

**Figura 29.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia reevaluación positiva.*



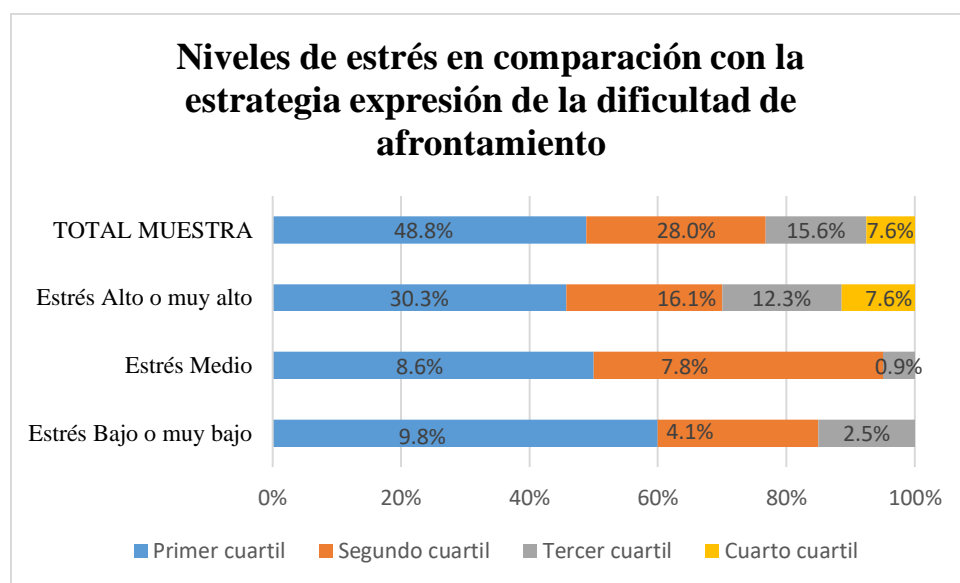
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 29, se puede observar que para la estrategia denominada reevaluación positiva del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 84.4% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 54.0% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 13.1% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se visualiza, que los participantes que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (54.0%), se identifican por utilizar frecuentemente la estrategia reevaluación positiva, lo que indica, que la población objeto de estudio ante momentos estresantes analiza lo positivo y lo negativo del problema, implementa un plan de acción buscando encontrar la respuesta asertiva.

**Figura 30.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia expresión de la dificultad de afrontamiento.*



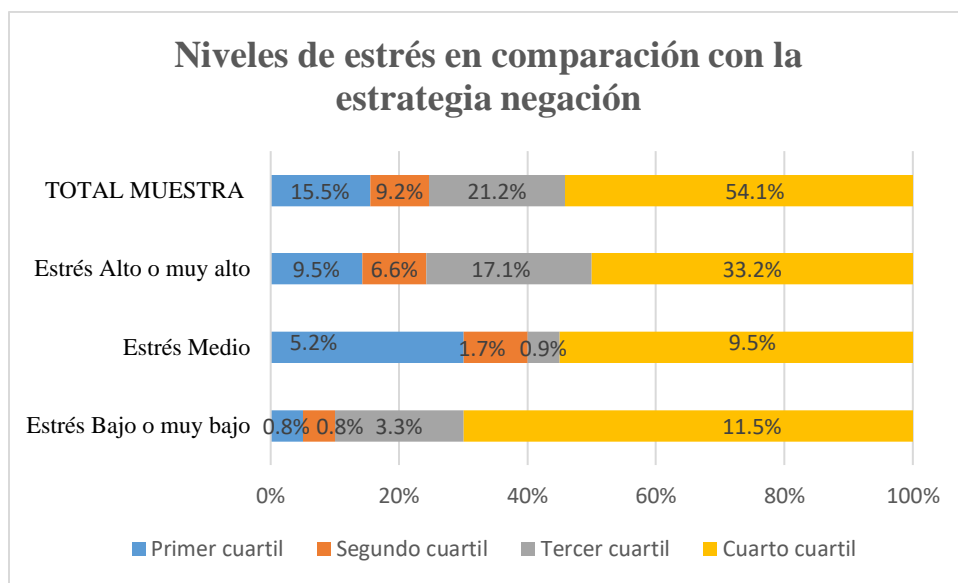
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 30, se puede considerar que para la estrategia denominada expresión de la dificultad de afrontamiento del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 48.8% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 30.3% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 9.8% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la anterior figura se identifica, que los vendedores informales que manifiestan un nivel de estrés alto o muy alto (30.3%), se caracterizan por utilizar muy poco esta estrategia, lo cual denota, que estas personas así se encuentren estresadas se les dificulta expresar sus sentimientos, prefieren guardárselos y relajarse por medio de actividades recreativas o laborales.

**Figura 31.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia negación.*



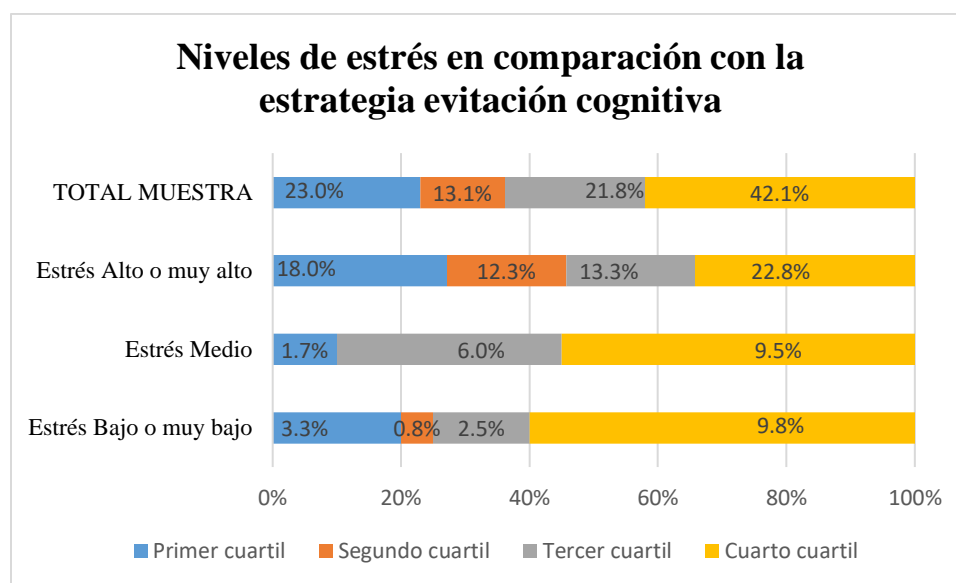
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 31, se puede analizar que para la estrategia denominada negación del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 54.1% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 33.2% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en oposición con un 11.5% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se destaca, que los sujetos que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (33.2%), se resaltan por negar que tienen problemas o que se encuentran estresados; prefieren guardar lo que sienten para no involucrar a los demás, teniendo una actitud neutra frente a preguntas o conversaciones relacionadas con la situación.

**Figura 32.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia evitación cognitiva.*



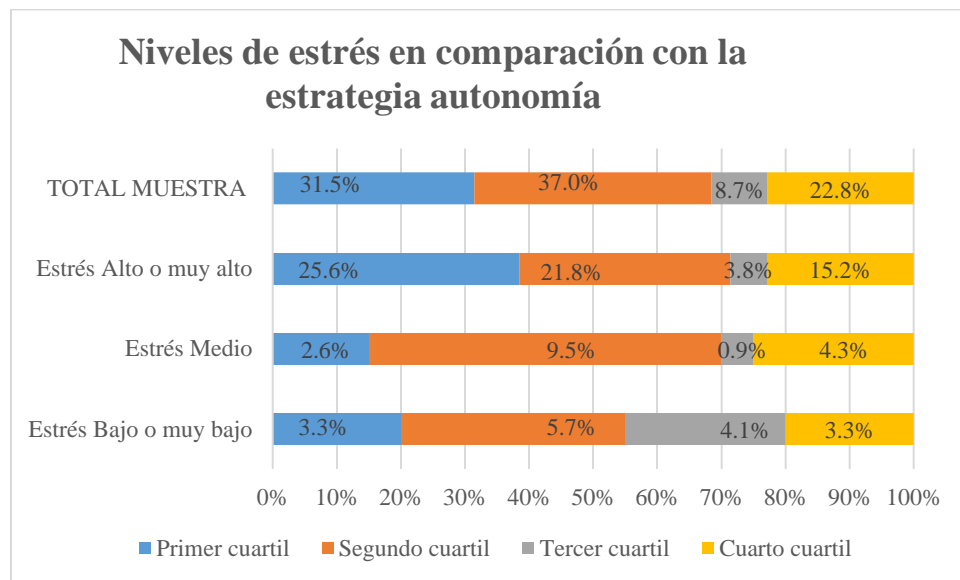
**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 32, se puede observar que para la estrategia denominada evitación cognitiva del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 42.1% utiliza frecuentemente esta estrategia, de los cuales un 23.0% se encuentra ubicado en un nivel de estrés bajo o muy bajo en oposición con un 21.8% hallado en un nivel de estrés alto o muy alto.

En la anterior figura se observa, que los participantes que presentan un nivel de estrés bajo o muy bajo (23.0%), se identifican por utilizar frecuentemente la estrategia evitación cognitiva, lo que indica que estas personas se ocupan en muchas actividades para no pensar en ese problema que les generan estrés, y ello se ve reflejado en el porcentaje de sujetos. Sin embargo, un 21.8% que manifiesta un nivel estrés alto o muy alto se le dificulta evadir mentalmente aquellas situaciones que le producen estrés.

**Figura 33.**

*Niveles de estrés en comparación con la estrategia autonomía.*



**Fuente:** *Elaboración propia (2020).*

En la figura 33, se puede observar que para la estrategia denominada autonomía del 100% (Total muestra) de los sujetos, el 31.5% utiliza muy poco esta estrategia, de los cuales un 25.6% se encuentra ubicado en un nivel de estrés alto o muy alto en contraste con un 3.3% hallado en un nivel de estrés bajo o muy bajo.

En la figura previa se denota, que los participantes que presentan un nivel de estrés alto o muy alto (23.0%), se caracterizan por utilizar muy poco la estrategia autonomía, lo que puede indicar que la mayoría de estas personas consideran que en algunos momentos es necesario el apoyo de los demás para obtener una solución.

## 4.2. Discusión

Partiendo de los objetivos específicos y el análisis de resultados que se realizó, para poder determinar los niveles de estrés en comparación con las estrategias de afrontamiento de vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar-2020, fue necesario la aplicación de dos instrumentos, junto con nueve preguntas buscando conocer características sociodemográficas de la población; así mismo, se hizo firmar a los participantes un consentimiento informado para que el proceso de recolección de la información fuera manejado con total transparencia.

La población en estudio se caracteriza sociodemográficamente por presentar el 27% de mujeres y el 73% hombres, lo cual supone que los hombres son en su mayoría los que llevan el sustento a la casa, y las mujeres podrían dedicarse a las labores del hogar. De igual forma la mayoría de la población se encuentra en los grupos de edad de 35 a 39 años, de los cuales el 81% son sujetos colombianos y el 19% son venezolanos; adicionalmente, el 48% de los participantes manifiestan ser solteros y el 33% viven en unión libre; de igual forma, el 48% alcanzaron un nivel educativo de bachillerato y el 32% lograron la primaria. Dentro del estudio, también se hallaron al 5% de los participantes catalogados como profesionales; ello indica que estos sujetos de alguna manera requieren buscar la forma de subsistir, por ende acuden al comercio informal.

Cabe resaltar que la mayoría de los vendedores informales viven en estrato uno (61%) y dos (28%). De acuerdo a estos resultados se puede evidenciar, que a estas personas con los recursos que ganan apenas les alcanza para establecerse dentro de estos estratos, así mismo se resalta, que el 50% es decir la mitad de la población viven en arriendo.

Por otra parte el 71% son dueños del negocio y el 29% trabajan por ventas y comisiones, de alguna manera los que no tienen negocio les toca esforzarse el doble para poder adquirir sus recursos económicos. Por último, más de la mitad de la población (72%) trabajan entre 7 y 10 horas diarias, con lo cual se denota, que posiblemente para algunos de estos vendedores las 8 horas legales no son suficientes para obtener los medios económicos con que cubren las obligaciones. Por consiguiente les toca extender su horario laboral.

En la variable de estrés del presente estudio, se encontró que el 66% de los sujetos se ubican en la categoría de estrés alto y muy alto, en contraste con un 17% de los vendedores en una categoría de estrés bajo y muy bajo. Estos resultados, convergen con los encontrados por Rodríguez, Romero y Trompa (2018), los cuales en su investigación hallaron que más de la mitad; es decir, el 80% de su población objeto de estudio de vendedores no autorizados presentó un nivel de estrés alto. Por lo tanto, se deduce que en ambas investigaciones y de acuerdo a las puntuaciones hay un nivel alto de estrés, tanto en los vendedores de Mosquera, Cundinamarca como en los de Valledupar, y de acuerdo a lo que plantea Villalobos (2005) este tipo de resultados pueden tener efectos nocivos para la salud, debido a la intensidad de los síntomas y su frecuencia.

Cabe resaltar que ante un análisis de estrés muy alto y alto en esta investigación, 48 sujetos pertenecen al género masculino y 25 al femenino; lo que quiere decir, que hay mayor población de hombres con estrés muy alto y alto que mujeres. Este estudio difiere con el de Espinoza y Guevara (2016), los cuales en su análisis obtuvieron como resultado que el 66% presentan un nivel de estrés medio, de los cuales 44 sujetos son del género femenino y 17 del masculino.

Frente a los resultados expresados anteriormente, se deduce que las mujeres en el país de Nicaragua son muy independientes; no esperan que el esposo les solucione todos los compromisos, por ende ambos conglomerados (hombres y mujeres) ven a la igualdad de género como una



prioridad; además, muchas de estas vendedoras consideran que hay pocas oportunidades laborales, por lo tanto los ingresos de una sola persona para sostener una familia no alcanzan. Contrario a esto, si bien es cierto, en Valledupar se ha identificado y estigmatizado a muchos hombres por poseer una cultura machista y dominadora, por lo cual muchas de estas mujeres se puede decir que se encuentran sometidas.

En lo referente a las estrategias de afrontamiento, se detectó que la denominada reevaluación positiva porcentualmente es utilizada frecuentemente por los sujetos en estudio. Este resultado denota la convergencia entre la presente investigación con el análisis de los autores Rabenu y Yaniv (2017), los cuales obtienen como resultado que para afrontar situaciones estresantes se debe hacer uso del capital psicológico, teniendo en cuenta el lado positivo y siendo optimistas, implementando la autoeficacia, de igual manera contemplan que la esperanza y resistencia sirve como un recurso personal para enfrentar las situaciones.

Por lo anterior se deduce, que estos participantes al momento de presentar problemas que le generen estrés logran hacer una distinción entre lo positivo y lo negativo; se detienen a plantear y crear un plan de acción enfocado en adquirir soluciones asertivas; es decir, que antes de actuar piensan en cuáles son las posibilidades y consecuencias que se generarían, a su vez se preocupan por todo lo que tiene que ver con el estado emocional, ya que si toman una decisión inapropiada les generaría impaciencia y aumentaría el nivel estrés.

De igual forma otra de las estrategias que porcentualmente es utilizada frecuentemente por los participantes es la denominada religión, frente a ello Lazarus y Folkman (1987), expresan que la oración es considerada como una estrategia para tolerar el problema o generar soluciones ante el mismo, en gran parte genera tranquilidad para aquellos que confían en un ser supremo (Londoño. et al. 2006). Por consiguiente, se deduce que los vendedores informales de la carrera séptima

confían plenamente en Dios y buscan su refugio para tolerar los problemas; reconocen ante los demás que con el todo es posible.

En cuanto a las estrategias muy poco utilizadas porcentualmente por los vendedores se destaca a las denominadas Búsqueda de apoyo profesional y la reacción agresiva. En el caso de la primera estrategia se denota que estas personas no asisten al psicólogo por factores económicos y personales. En el caso de la reacción agresiva, estos sujetos consideran que los problemas o dificultades no son viables llevarlas al lugar de trabajo; además, determinan que de acuerdo a su actitud tanto consigo mismo como con los demás se puede contribuir al éxito o al fracaso.

En lo referente a las comparaciones entre los niveles de estrés con las estrategias de afrontamiento, se detectó que la estrategia utilizada porcentualmente con mayor frecuencia en situaciones de estrés (nivel alto y muy alto) es la denominada reevaluación positiva, lo cual indica que los vendedores informales de la carrera séptima, tienden por una parte a resolver las situaciones de estrés en el ámbito cognitivo, empleando estrategias que permitan valorar el acontecimiento sacando algo positivo del problema; ya que la mentalidad de esta población es siempre seguir adelante, y a nivel conductual logran tener mayores habilidades como la planificación y el autocontrol. Estos planteamientos expuestos, se sustentan en los autores Lazarus y Folkman (1986) y Fernández-Abascal (1999) Citados por Londoño et al. (2006).

Al realizar un análisis entre los aportes de Lazarus y Folkman (1987) Citados por Londoño et al. (2006) con los de Calle (2018), se denota la convergencia entre ambos análisis, las cuales expresan, que el obtener como resultado la reevaluación positiva permite crear un nuevo significado a la situación siendo optimista, tolerando la problemática y generando pensamientos o ideas positivas, que favorezcan el modo de confrontación respecto a una situación o problema que les genere estrés.

Cabe resaltar, que dentro del análisis de resultados también se encontraron otras estrategias utilizadas porcentualmente con mayor frecuencia en situaciones de estrés (nivel alto y muy alto), denominadas religión y solución de problemas. Frente a la primera; es decir religión, se evidencia que estas personas, en situaciones estresantes se enfocan principalmente en buscar ayuda de Dios ante una situación de estrés a raíz de las bajas ventas, porque confían en que no los desampara, y también por la fe que tienen. Estos individuos, prefieren llevar algo a sus hogares a no llevar nada; por lo tanto, se deduce que existe una convergencia de pensamientos entre distintos vendedores frente a este hecho de fe y esperanza con los de Lazarus y Folkman (1987) el cual expresa que la oración sirve como un instrumento que genera tranquilidad emocional; además, en esta estrategia las personas son libres de expresar sus sentimientos (Londoño. Et al. 2006).

Por lo anterior, se deduce que al momento de presentar un nivel de estrés muy alto o alto, la religión como forma de estrategia de afrontamiento por parte de los vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar, puede ser el resultado de una cultura creyente, y los constantes encuentros de grupos religiosos que predicán la palabra de Dios en este sitio de la capital del Cesar; por esta razón, se evidencia en esta población, que ante una situación de estrés, la fe en Dios posibilita esperanza y brinda ánimo ante las situaciones estresantes en la vida de estas personas.

Por otra parte, la tercera estrategia de afrontamiento utilizada porcentualmente con mayor frecuencia en situaciones de estrés (nivel alto y muy alto) es solución de problemas, lo que quiere decir; que esta población aun cuando es vulnerable, piensa detenidamente en la manera adecuada de darle solución a sus problemas, aunque se encuentren estresados. Este estudio junto con el de los autores Moncada y Ordoñez (2018) convergen en el análisis, puesto que permiten descifrar que los vendedores ambulantes que hacen uso de esta estrategia se enfocan en lo positivo para hacer

frente al hecho, debido a que estos individuos tienen claro, que las condiciones de trabajo son determinantes en el ser humano, porque se pueden relacionar con el estado de salud.

También, algunos autores han identificado esta estrategia denominada solución de problemas como la planificación orientada, en la que se movilizan estrategias cognitivas analíticas y racionales para solucionar el problema (Fernández-Abascal & Palmero, 1999) Citados por Londoño et al. (2006). Al relacionar los planteamientos de Moncada y Ordoñez (2018) con los de Amarís, Madariaga, Valle y Zambrano (2015), se afirma que existe una convergencia en sus posiciones ya que, en ambos planteamientos se piensa que se deben solucionar los problemas o situaciones de estrés ignorando lo negativo de la situación, y enfocándose más que todo, en manejar las experiencias estresantes empleando estrategias como: el optimismo y la aceptación positiva.

Sin embargo, es evidente las divergencias de posturas entre Amarís, Madariaga, Valle y Zambrano (2015) con el estudio de Moscote (2019), ya que en la primera posición para poder solucionar los problemas de estrés, se debe optar por utilizar estrategias de afrontamiento como el optimismo, el ser positivo y tratar de ignorar el problema para poder mitigar la afectación; mientras que en la segunda instancia, lo que se pretende principalmente es la recuperación del espacio público para que exista una mejor movilidad, y luego de ello, es que se piensa en los beneficios psicoemocionales y en que debe haber una reubicación de esta población vulnerable, para que se puedan mitigar los niveles de estrés.

Es importante tener en cuenta, que la solución de problemas de los vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de Valledupar, puede estar dada por la autorregulación que algunos de estos comerciantes tienen al momento de que se les presente una situación de estrés dentro de los diferentes contextos ya sea laboral o familiar.

Por otro lado, cabe resaltar que las estrategias de afrontamiento que muy poco utilizan porcentualmente los vendedores informales en situaciones de estrés (nivel alto y muy alto), tiene que ver principalmente con la búsqueda de apoyo profesional, lo cual manifiesta que esta población muy poco buscan ayuda de un profesional para reducir los niveles de estrés; como tampoco, piden orientación a un psicólogo para que los guíe en el proceso. Esta estrategia, puede deberse al desconocimiento de los recursos sociales disponibles que mejoran el control percibido de la situación, aun cuando existen diferencias en la capacidad de afrontamiento de cada persona Lazarus y Folkman (1987) Citados por Londoño et al. (2006).

Por consiguiente, la falta de búsqueda de apoyo profesional en los vendedores informales de la carrera séptima que presentan un nivel de estrés alto o muy alto, supone el análisis como investigadoras de este estudio desde una postura más profunda, en donde se puede ver, de acuerdo a los resultados arrojados, que la mayoría de estos individuos son pertenecientes a un estrato socioeconómico uno(1) con un porcentaje de personas del 61%, y muchos de estos expresaron de manera abierta que no cuentan con los recursos para asistir a los profesionales de la salud física y mental de manera independiente; adicionalmente el 72% de los sujetos encuestados dedican entre (7) y (10) horas diarias al trabajo, por lo tanto se les hace difícil asistir a una consulta. Por otra parte; en el pensamiento de ellos, se encuentra presente el estigma de que no necesitan apoyo de ningún psicólogo para afrontar el estrés, porque consideran que no están “locos” y de igual manera, muchos de estos lo poco que ganan es para cumplir con sus obligaciones.

No obstante, puede que estos sujetos que presentan un nivel de estrés muy alto o alto no acudan a la búsqueda de apoyo profesional, pero utilizan porcentualmente frente a un nivel de estrés alto o muy alto otras estrategias de afrontamiento tales como: la religión, la reevaluación positiva, la solución de problemas y evitación emocional. De las anteriores estrategias

porcentualmente utilizadas con mayor frecuencia hay un hallazgo significativo en la cuarta; ya que del 60.2% de los individuos evaluados en esa estrategia de evitación emocional, el 44.2% que se encuentran en un nivel de estrés alto o muy alto y hacen todo lo posible por ocultar sus sentimientos a los otros; así mismo, evaden conversaciones que les produzcan más estrés.

Fundamentalmente; lo que quiere decir el anterior análisis, es que estos sujetos que porcentualmente utilizan con mayor frecuencia la estrategia denominada evitación emocional, en situaciones estresantes tienen gran capacidad de movilizar los recursos enfocados a regular y ocultar los propios sentimientos (Fernández Abascal & Palmero, 1999). Por otro lado, el análisis del presente estudio converge con el de Rabenu y Yaniv (2017) los cuales en su investigación analizaron los resultados de su población, denotando la implementación de diferentes estrategias para hacer frente ante los niveles de estrés en términos de cambio, aceptación o retirada de una fuente de estresante en un entorno laboral; obteniendo como resultado que aparte de la solución de problemas, la evitación emocional es la segunda estrategia importante para enfrentar las situaciones.

Por lo anterior, se infiere ante un nivel de estrés muy alto o alto, estas personas inhiben sus propias emociones, porque en el lugar de trabajo deben mostrarse siempre amables con los clientes, ya que ellos dependen de su diario vivir; muchos de estos, indicaron que muy pocas personas o compañeros de trabajo brindan apoyo emocional, por consiguiente, en su mayoría de veces cuando se están enfrentando a momentos de hostilidad y estrés, niegan que tienen problemas, procuran la mayor parte de su tiempo en el lugar de trabajo que los demás no se den cuenta de cómo se sienten, en pocas palabras ocultan ese estrés, lo disfrazan con una sonrisa, y muchas veces lo hacen por los compromisos que deben cumplir, en su mayoría son del hogar.

De igual manera, en otra de las estrategias porcentualmente muy poco utilizada por los sujetos que presentan nivel de estrés muy alto o alto es la denominada reacción agresiva. Este estudio converge con el de Londoño et al. (2006) indicando que muy pocas personas en ambas investigaciones usan la expresión impulsiva, de rabia o ira, ya que consideran que este tipo de actitudes llevan al individuo a que se presenten mayores comportamientos hostiles, se dirijan las emociones hacia sí mismo, hacia los demás o hacia objetos, ocasionando desde la parte cognitiva, alteraciones psicológicas.

De acuerdo a lo anterior, se deduce que los vendedores informales de la carrera séptima de Valledupar que utilizan porcentualmente muy poco la estrategia reacción agresiva, aun cuando se enfrentan día a día con la competitividad, y las desigualdades tratan en lo posible de sobrellevarse los unos a los otros; la mayoría, expresaron que si salen a trabajar es porque tienen necesidades, aunque en algunos momentos puede que existan diferencias entre ellos, ya que si bien es cierto, y desde la psicología el ser humano actúa la mayor parte del tiempo de acuerdo a las emociones, con la diferencia de que puede que unos estén más estresados que otros y de alguna manera, este tipo de situaciones genere un comportamiento o respuesta inadecuada.

Por otra parte, los sujetos de la presente investigación con un nivel de estrés alto o muy alto utilizan porcentualmente muy poco la estrategia denominada espera, lo que quiere decir, que estas personas muy rara vez esperan que la solución llegue sola, por el contrario, buscan la manera de desenlazar aquellos acontecimientos que produzcan estrés, muy difícilmente se resignan, y esto se puede reflejar en la utilización que le dan a las estrategias denominadas solución de problemas y reevaluación positiva. Desde la teoría hay una divergencia entre los resultados arrojados en este estudio con la postura de (Fernández Abascal & Palmero, 1999) ya que en la segunda instancia este componente se caracteriza por considerar que los problemas se solucionan positivamente con

el tiempo, y que esta debe ser una espera pasiva en donde se contemple una expectativa positiva de la solución del problema.

Otro de los descubrimientos contradictorios en este estudio por los vendedores informales de la carrera séptima que manifestaron un nivel de estrés alto y muy alto, es la estrategia de autonomía utilizada porcentualmente muy poco. Básicamente esta población considera que es necesario solucionar los problemas con la ayuda de otras personas, y también indica que en algún momento se requiere de un apoyo social ya sea por parte de un amigo o un familiar, centrándose en la disposición del afecto, recibir apoyo emocional e información para tolerar, enfrentar la situación problema, o las emociones generadas ante el estrés Bowlby (1980); Lázarus & Folkman (1987) Citados por Londoño et al. (2006).

Básicamente; lo que llama la atención en el anterior hallazgo, es que estas personas ante situaciones estresantes evitan acudir al apoyo profesional y social; pero por otra parte, tienen un concepto preciso de que, frente ese tipo de problemas, es bueno en cierta manera buscar el apoyo de otros; en pocas palabras, ese pensamiento lo tienen presente en sus vidas, pero cuando se enfrentan al momento estresante no lo aplican. Desde una postura psicológica subjetiva, se deduce que esta apreciación puede darse por la falta de recursos económicos y tiempo, por un lado, y por el otro, existe la posibilidad de que varios de estos sujetos, no confíen lo suficientemente en algunas personas de su lugar de trabajo, o no le cuenten a un familiar o amigo por el momento que están pasando, porque consideran que son situaciones personales.

De igual forma, es relevante mencionar que del 50% de los vendedores presentes en esta investigación que pagan arriendo, (35) de ellos se encuentran en un rango de estrés alto y muy alto, (6) en medio y (14) en bajo y muy bajo; lo que quiere decir, que existe una mayor exigencia laboral en aquellos sujetos que pagan arriendo y por ello, se refleja en las puntuaciones; de igual forma,



se destaca que estas personas trabajan alrededor de 10 horas diarias para poder cumplir con sus obligaciones.

Finalmente y de acuerdo a todos los análisis, resultados y comparaciones se concluye que de los niveles estrés en los vendedores informales la mayor población se encuentra en un nivel de estrés muy alto con un 50%, y solo un 4% puntuó en muy bajo; por lo tanto, es evidente mencionar que la mitad de los sujetos evaluados se encuentran en una condición de estrés, es por ello, que desde la psicología se pueden diseñar programas de apoyo; es decir, brindarles las estrategias de afrontamiento adecuadas, para que pueda haber una mitigación de esta problemática, y por ende mejore la salud física y mental de estos vendedores informales.

#### **4.3. Conclusiones**

En este apartado se muestran las conclusiones tomando en consideración los objetivos trazados en la investigación:

Con respecto a identificar nueve características sociodemográficas de los sujetos evaluados de la población encuestada, se denota que más de la mitad son pertenecientes al género masculino y que un hay un portaje menor del femenino; adicionalmente, la mayoría de vendedores informales de la carrera se encuentran en edades comprendidas entre treinta y cinco a treinta y nueve años, de los cuales hay más colombianos que venezolanos; así mismo, se logra ver que casi todos los sujetos son solteros y otros viven en unión libre y solo un pequeño porcentaje manifestaron estar casados o separados, cada uno de estos individuos alcanzo algún nivel académico principalmente los que más se resaltaron obtuvieron escolaridad hasta la secundaria, luego primaria, después técnico y por ultimo hubo un pequeño porcentaje que manifestaron ser profesionales.

Además de lo descrito anteriormente, la mayoría de estas personas viven en estratos uno y dos; de igual manera; un alto porcentaje expresan que viven en arriendo, seguido de casa familiar y muy pocos tienen vivienda propia, lo cual indica que dependen de sus ingresos laborales para poder vivir, hay muchos que son dueños del negocio y otros trabajan por comisiones y ventas; por ello, casi todos trabajan entre siete y diez horas diarias.

En referencia, a conocer los niveles de estrés de la población en estudio, se observa que el sesenta y seis por ciento de los participantes presenta un nivel muy alto y alto de estrés, y que el resto de las personas, están distribuidos en nivel medio, bajo y muy bajo. Como investigadoras, se infiere en que la mayoría de los vendedores, se encuentran estresados por diferentes situaciones tanto a nivel interno del lugar del trabajo como el contexto externo; las bajas ventas y la competitividad, son uno de los factores que llevan a esta población a tener estrés, por lo tanto, se necesita realizar o aplicar ciertas estrategias de afrontamiento que mitiguen esta problemática en estos sujetos vulnerables.

Con relación a establecer las doce estrategias de afrontamiento en la población en estudio se logra concretar, que en situaciones estresantes las que porcentualmente con mayor frecuencia se utilizan por los participantes son las denominadas reevaluación positiva, religión, solución de problemas y las muy poco utilizadas porcentualmente son las definidas como búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva y espera; por consiguiente, se establece, que frente a las estrategias que frecuentemente utilizan se deben fortalecer su utilidad y en cuanto a las que porcentualmente utilizan muy poco, es necesario realizar campañas de sensibilización y socialización del papel que juega la psicología en la vida de los seres humanos, buscando principalmente el cambio de pensamiento o idea negativa que tienen estos individuos de esta ciencia.

Finalmente y en cuanto a las comparaciones se logra determinar que la mayoría de los vendedores informales que presentan un nivel de estrés alto y muy alto optan por utilizar porcentualmente con mayor frecuencia las estrategias denominadas, reevaluación positiva, religión, solución de problemas, evitación emocional, negación, evitación cognitiva, y que por ende las muy poco utilizadas por los sujetos con un nivel de estrés muy alto y alto son búsqueda de apoyo profesional, reacción agresiva, espera, expresión de la dificultad de afrontamiento, autonomía y apoyo social.

### **4.3. Recomendaciones**

Los resultados del presente estudio ayudan a la comunidad de vendedores informales y sociedad en general ya que aporta datos reales, con rigor científico, evidenciándose el fenómeno del trabajo informal como una situación que debe ser entendida de forma inmediata teniendo en cuenta diferentes aspectos como lo es lo político, social, económico y el más importante la salud mental. Además, se recomienda que, desde el programa de psicología de la Universidad Popular del Cesar en apoyo de otros entes educativos, se investiguen los factores de riesgo psicosociales intralaborales y extralaborales, que conducen al desarrollo deficiente organización de la tarea laboral y genere un entorno social negativo afectando la salud física, psíquica o social de los vendedores informales

Así mismo se sugiere, la implementación de un programa de intervención, que permita brindar herramientas para mitigar los niveles de estrés y por ende, estas personas, tengan en cuenta que las estrategias de afrontamiento son de suma importancia al momento de presentarse situaciones estresantes; por otra parte, se recomienda contar con el apoyo de entes gubernamentales para generar sensibilización y la creación de políticas pública que favorezcan a esta población, ya que según indicaron varios nunca la tienen en cuenta.

De igual forma, se sugiere que, con base en los resultados de la presente investigación, que desde la psicología se analicen de forma más profunda, cada una de las estrategias de afrontamiento en las que puntuaron los vendedores: tanto las que más utilizan, como las que menos consideran necesarias; puesto que de esta manera pueden llevar a cabo la implementación de actividades desde los diferentes campos, como el organizacional y el social.

Por último, se recomienda la creación de campañas de socialización a la comunidad de estudio, de tal manera que se genere conciencia y cambios de pensamientos acerca del estigma que tienen, ya que si buscan apoyo profesional no quiere decir estén “locos”, por consiguiente, esto, es posible a través de la implementación de un plan de acción basado, primeramente en una psicoeducación sobre el concepto de psicología, y lo que como actores del área de salud mental se puede hacer por ellos como comunidad dedicados a la venta informal. Con este tipo de acciones se estaría brindando una oportunidad diferente de vida en estas personas y a la vez el programa de psicología se daría a conocer por labores fundamentadas que brindan mayor relevancia social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amarís, M; Madariaga, C; & Zambrano, J. (2015). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Revista Psicología desde el Caribe*, vol. 30, núm. 1. Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21328600007.pdf>
- Benito, O (2016). *Tipos de investigación*. Slideshare. Recuperado de <https://es.slideshare.net/benoswal/tipos-de-investigacin-61340507>
- Becerra, L. (2019). Cúcuta y Valledupar fueron las ciudades donde más creció la informalidad. *La República*. Recuperado de <https://www.larepublica.co/economia/cucuta-y-valledupar-fueron-las-ciudades-donde-mas-crecio-la-informalidad-2895682>
- Benítez, J. (2019). Vendedores ambulantes: realidad social y cultural. *El tiempo*. Recuperado de <http://blogs.eltiempo.com/ambiente-urbano/2019/02/22/vendedores-ambulantes-realidad-social-cultural/>
- Caicedo, H., y León, A. (2011). La economía informal en Villavicencio. *Finanzas y política económica*. 3(2), 83-104.
- Caicedo, I, y Oyola, H. (2017). *Caracterización de los vendedores informales en el centro histórico del distrito cultural y turístico de Cartagena de Indias (Colombia)*. Proyecto de grado.436-445. Universidad de Cartagena. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7230384>
- Calle, L. (2018). *Síndrome de burnout como causa de estrés en el entorno laboral, actualidad americana*, Barranquilla, Atlántico. Recuperado de

<https://americana.edu.co/barranquilla/agencia-noticias/sindrome-de-burnout-causa-de-estres-laboral-lenin-calle/>

Código sustantivo del trabajo [Código]. (2011) Recuperado de

<https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>

Corte Constitucional, Sala Primera de Revisión. (2016) Sentencia T 386 de 2013. [MP María

Victoria Calle Correa]. Recuperado de

[http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol\\_eb2af7a61df502](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol_eb2af7a61df502)

[b8e0430a01015102b8](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=jurcol&document=jurcol_eb2af7a61df502)

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 25 [Título II]. 2da Ed. Legis.

Recuperado de

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION->

[Interiores.pdf](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-)

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) Artículo 53 [Título II]. 2da Ed. Legis.

Recuperado de

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION->

[Interiores.pdf](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-)

Constitución política de Colombia [Const.] (1991) artículo 82 [Título II]. 2da Ed. Legis.

Recuperado de

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION->

[Interiores.pdf](https://www.ramajudicial.gov.co/documents/10228/1547471/CONSTITUCION-)

Cote, L. (2016). Estrés como factor limitante en el proceso de toma de decisiones: una revisión

desde las diferencias de género. *Avances en Psicología Latinoamericana*. Vol. 34 n. °1, 19-

28. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Laura\\_cote2/publication/286653143\\_estres\\_como\\_factor\\_limitante\\_en\\_el\\_proceso\\_de\\_toma\\_de\\_decisiones\\_una\\_revisión\\_desde\\_las\\_diferencias\\_de\\_genero/links/56f1ab6d08aee9c94cf7140.pdf?origin=publication\\_detail](https://www.researchgate.net/profile/Laura_cote2/publication/286653143_estres_como_factor_limitante_en_el_proceso_de_toma_de_decisiones_una_revisión_desde_las_diferencias_de_genero/links/56f1ab6d08aee9c94cf7140.pdf?origin=publication_detail)

Corte Constitucional. (2013). Sentencia T-772/03 de 2013. Mp, Manuel José Cepeda Espinosa.

Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2003/t772-03.htm>

Creswell (2013). *La investigación cuantitativa*. Blog wordpress.com. Recuperado de

<https://creswell.wordpress.com/2016/07/12/el-enfoque-cuantitativo/>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2019). Gran encuesta integrada de

hogares (GEIH) Mercado laboral. DANE online. Recuperado de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2019). *Población de Colombia es*

*de 48,2 millones de habitantes según el DANE*. Recuperado de

<https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2019/190704-Poblacion-de-Colombia-es-de-48-2-millones-habitantes-segun-DANE.aspx>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2019). *La informalidad en el país*

*aumento a un 48,1%*. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/la-informalidad-en-el-pais-aumento-a-48-1-531502>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. (2018) *¿Cuántos somos?*

Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018/cuantos-somos>

Echeverry, D; Monsalve, D; Moran, M. (2016). *Estrategias de afrontamiento para el estrés laboral en docentes de un colegio de Cali*. Trabajo de grado. Pontificia Universidad Javeriana de Cali. 34. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8396/Estrategias\\_afrentamiiento\\_estres.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8396/Estrategias_afrentamiiento_estres.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El congreso de Colombia. (2 de agosto de 2019). Lineamientos, para la formulación, implementación y evaluación de una política pública de los vendedores informales y se dictan otras disposiciones. [Ley 1988 de 2019] Do: <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/ley%201988%20del%2002%20de%20agosto%20de%202019.pdf>

El congreso de Colombia. (24 de julio 2012). Proyecto de ley 23 de 2012 Senado. [Ley 23 de 2012 senado] Do <https://vlex.com.co/vid/proyecto-ley-2012-senado-451047730>

Espinoza, R; y Guevara, R. (2016). Factores psicosociales y niveles de estrés que presentan los vendedores del sector ropa del Bisne de la ciudad de Chinandega. (*Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua*). Recuperado de <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/5296/1/231007.pdf>

Fernández-Abascal, G. (2002). *Control del estrés*. Recuperado de <https://www.librosuned.com/LU4736/Control-de-estr%C3%A9s.aspx>

Franco S. (2014). *El estrés en las organizaciones del trabajo desde una mirada integrativa*. Trabajo de grado. Universidad de la República, Facultad de Psicología. Recuperado de [https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno\\_volpitfg.pdf](https://sifp.psico.edu.uy/sites/default/files/Trabajos%20finales/%20Archivos/bruno_volpitfg.pdf)



- Francisco, I; Fernández, V. (2016). Estrategias de afrontamiento, apoyo social y sentido de vida en adultos mayores de 65 años. *Trabajo de grado*. 9-10. Recuperado de <http://ddfv.ufv.es/bitstream/handle/10641/1231/isolina%20francisco%20silva.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- García, T. (2018). Estrategias de afrontamiento en las selecciones femeninas de baloncesto, voleibol y fútbol sala de la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales (UDCA). *Proyecto de grado*. Recuperado de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/1060/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO.pdf>
- Garcimartin, P. (2016). *Diseño de estudios cuantitativos: diseños descriptivos*. (69). 23-29. Comité Editorial Enfermería en Cardiología Casa del Corazón Ntra. Sra. de Guadalupe 5-7 28028 Madrid, España. Recuperado de <file:///C:/Users/Sayuris%20Mora/Downloads/Dialnet-DisenodeEstudiosCuantitativosDisenosDescriptivos-6285990.pdf>
- Guerrero, G. (2019). Estrés, conflicto y negociación. *Gerencia y productividad*. Recuperado de <http://www.lider-ship.com/el-estres/>
- Granda, A. (2019). *El trabajo informal emplea al 46% de la población en el Ecuador*. Recuperado de [https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/empleo-informal-poblacion-ecuador?\\_\\_cf\\_chl\\_jschl\\_tk\\_\\_=3e392ad28ae7a004b789cd827fa8f999962b1492-1587935867-0-ax0bdrezrhu87-kjjktmnpbkr7cbkevbkmv4a\\_saibdguroyueaufpbivsixrafsdz8b2hpqxlgddy-na9vkudivfv\\_fixfb2hs5tw2dd23ky14pemelwifjnid\\_crtdivsft9ss-](https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/empleo-informal-poblacion-ecuador?__cf_chl_jschl_tk__=3e392ad28ae7a004b789cd827fa8f999962b1492-1587935867-0-ax0bdrezrhu87-kjjktmnpbkr7cbkevbkmv4a_saibdguroyueaufpbivsixrafsdz8b2hpqxlgddy-na9vkudivfv_fixfb2hs5tw2dd23ky14pemelwifjnid_crtdivsft9ss-)

sjsdxkd357yeunjql7mgldh2padhzqrwzeptm4znn0bgkaa66zueakfl5mthy77jt0wu2eq3z04wi  
 gi6ybuuyvtpb58rpufn8pmwq\_tvosuh078gom3z3xc0kftlofyeyx7fc0ago64srzpdya74siybqgv  
 pgwkuxnwcnaiyh7mbwj7cdxt-h2fwfabeuw1puvupjdkcierjvijfmojct-  
 niipk4p7cvcbeesl2uriximq1gg7coexufb96cysuudpl04cqijx3sb0

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Editorial  
 MC Graw Hill Education. Mexico D, F. Recuperado de  
[http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-  
 investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)

Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales (ICDE, 2018). *Datos geográficos abiertos en  
 Colombia: su contribución para la democratización de la información*. ICDE online.  
 Recuperado de <http://www.icde.org.co/quienes-somos/-que-es-la-icde>

Londoño, N; Henao, G; Puerta, I; Posada, S; Arango, D y Aguirre, D. (2006). Propiedades  
 psicométricas y validación de la escala de estrategias de coping modificada (EEC-M) en  
 una muestra colombiana. *Revista científica Javeriana*. Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/pdf/647/64750210.pdf>

Ministerio de Protección Social (2010). *Tercera versión del Cuestionario para La Evaluación del  
 estrés*. Villalobos (2005), Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de  
[https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-  
 factores-riesgo-psicosocial.pdf](https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf)

Moncada, C y Ordoñez, L. (2018). Prácticas de ventas informales en Bogotá: significado y  
 motivaciones para vendedores y compradores. Proyecto de grado. Universidad Externado  
 de Colombia Recuperado de

<https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1007/1/ana-spa-2018>

[practicas\\_de\\_ventas\\_informales\\_en\\_bogota\\_significado\\_y\\_motivaciones\\_para\\_vendedores\\_y\\_compradores.pdf](#)

Mouthón, L. (2019). Casi seis de cada 10 empleos de la Costa son informales. *Diario El Heraldo*.

Recuperado de <https://www.elheraldo.co/economia/casi-seis-de-cada-10-empleos-de-la-costa-son-informales-672283>

Moscote, E. (2019). Las historias ‘disfrazadas’ de vendedores informales. *Diario del Cesar*.

Recuperado de <https://www.diariodelcesar.com/archivos/45216>

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2018) OIT: leve baja del desempleo a 7,8% en

América Latina y el Caribe en 2018.OIT online. Recuperado de

[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/wcms\\_655220/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/wcms_655220/lang--es/index.htm)

Organización Internacional del Trabajo OIT. (2018). *Informe sobre Estrés en el trabajo de la OIT-*

*Día de la Salud y Seguridad en el Trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Oviedo, J. (2019). Director del DANE presentó los resultados del censo nacional de población y

vivienda para Valledupar y el Cesar. Alcaldía de Valledupar online. Recuperado de

<http://valledupar-cesar.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/Director-del-DANE-present%C3%B3-los-resultados-del-Censo-Nacional-de-Poblaci%C3%B3n-y-Vivienda-para-Valledupar-y-el-Cesar-.aspx>

Patricia, A. (2013). *Características culturales de mi región Valledupar*. Multiculturales.

Recuperado de <http://losmulticulturales.blogspot.com/2013/10/caracteristicas-culturales-de-mi-region.html>

- Pérez, M. (2019). *Región Caribe: ubicación, características, cultura*. lifeder.com. Recuperado de <https://www.lifeder.com/caracteristicas-region-caribe-colombia/>
- Portafolio (2019). Desempleo en Colombia sigue en aumento. Portafolio online. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/desempleo-en-colombia-en-mayo-de-2019-531082>
- Quejada, R. (2014). Determinantes de la informalidad laboral: Un análisis para Colombia. Artículo de investigación. Vol. 22 n.º 1. Investigación y desarrollo. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewArticle/3078/5647>
- Quiñonez, C y Sandoval, C. (2014). *Descripción de identidad de los vendedores ambulantes de Usme*. 12. Universidad piloto de Colombia, programa de Psicología. Bogotá, D, C. Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00001563.pdf>
- Rabenu, E. y Yaniv, E. (2017). Psychological resources and strategies to cope with stress at work, Netanya Academic College de Israel. *Revista internacional de investigación psicológica*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v10n2/2011-2084-ijpr-10-02-00008.pdf>
- Racaud, S; Kago, K, y Owuor, S. (2018). *Contested Street: Informal Street Vending and its Contradictions*. Calle en disputa: venta ambulante informal y sus contradicciones. Recuperado de <https://journals.openedition.org/articulo/3719>
- Riveros, F; Vernaza, J; Arenas, F; Gómez, C. (2017). Caracterización y análisis de los estilos de afrontamiento en mujeres trabajadoras colombianas. *Informes psicológicos*, 17(1).107-120. Recuperado [https://www.researchgate.net/publication/316174801\\_Caracterizacion\\_y\\_analisis\\_de\\_los\\_estilos\\_de\\_afrontamiento\\_en\\_mujeres\\_trabajadoras\\_colombianas](https://www.researchgate.net/publication/316174801_Caracterizacion_y_analisis_de_los_estilos_de_afrontamiento_en_mujeres_trabajadoras_colombianas)

- Rodríguez, T; Romero; Trompa; T. (2018). Análisis comparativo de los niveles de ansiedad y estrés entre vendedores autorizados y no autorizados. Universidad del municipio de Mosquera, Cundinamarca. Recuperado de <http://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/1627/an%20c3%81lis%20comparativo%20de%20los%20niveles%20de%20ansiedad%20y%20estr%20c3%89s%20entre%20vendedores%20autorizados%20y%20no%20autori.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Smith, M; Saklofske, D; Keefer K, y Tremblay, P. (2016). *Coping strategies and psychological outcomes: the moderating effects of personal resistance in Canada*. [Estrategias de afrontamiento y resultados psicológicos: los efectos moderadores de la resistencia personal en Canadá]. University Of Western Ontario. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/274194437\\_coping\\_strategies\\_and\\_psychological\\_outcomes\\_the\\_moderating\\_effects\\_of\\_personal\\_resiliency](https://www.researchgate.net/publication/274194437_coping_strategies_and_psychological_outcomes_the_moderating_effects_of_personal_resiliency)
- Saldarriaga, J; Vélez, C. (2015). *Estrategias de mercado de los vendedores ambulantes*. Volumen 19, No. 39, 155.160. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v19n39/v19n39a08.pdf>
- Sarsosa, K; Charria, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud de nivel III de Cali, Colombia. Colombia. Univ. Salud. Núm. 20. 45-46. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/322139541\\_Estres\\_laboral\\_en\\_personal\\_asistencial\\_de\\_cuatro\\_instituciones\\_de\\_salud\\_nivel\\_III\\_de\\_Cali\\_Colombia/fulltext/5a4785f1458515f6b055e41f/estres-laboral-en-personal-asistencial-de-cuatro-instituciones-de-salud-nivel-III-de-Cali-Colombia.pdf](https://www.researchgate.net/publication/322139541_Estres_laboral_en_personal_asistencial_de_cuatro_instituciones_de_salud_nivel_III_de_Cali_Colombia/fulltext/5a4785f1458515f6b055e41f/estres-laboral-en-personal-asistencial-de-cuatro-instituciones-de-salud-nivel-III-de-Cali-Colombia.pdf)

- Serrano, S. (2015). *Ser vendedor ambulante es tan jodido como parece*. Recuperado de [https://www.vice.com/amp/es\\_co/article/dpbbnm/ser-vendedor-ambulante-es-tan-jodido-cmo-parece](https://www.vice.com/amp/es_co/article/dpbbnm/ser-vendedor-ambulante-es-tan-jodido-cmo-parece)
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. Cuarta edición. Limusa Noriega Editores. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Urbano, M. (2014). El estrés como factor determinante de la continua deserción laboral de los obreros de la planta de producción en ecuatoriana de Artefactos S.A. *Tesis de grado*. 5-8. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3620/1/T-UCE-0007-97.pdf>
- Vásquez, (2015). *Estrategias de afrontamiento*. pp. 426-427. Recuperado de [http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category\\_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225](http://www.psicosocial.net/historico/index.php?option=com_docman&view=download&alias=94-estrategias-de-afrontamiento&category_slug=trauma-duelo-y-culpa&Itemid=100225)
- Villareal, O. (2019). La odisea de los vendedores Ambulantes, revista la libertad, con la fuerza de verdad. Barranquilla. Recuperado de <https://diariolalibertad.com/sitio/2019/07/05/la-odisea-de-los-vendedores-ambulantes/>
- Villalobos (2005). *Tercera versión del Cuestionario para La Evaluación del estrés*. Ministerio de Protección Social (2010). Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de <https://portal.posipedia.co/wp-content/uploads/2019/08/bateria-instrumento-evaluacion-factores-riesgo-psicosocial.pdf>

Weller. (2012). *Vulnerabilidad, exclusión y calidad del empleo: una perspectiva latinoamericana*.

Vol. 3 n° 2. 82-97. Recuperado de

[https://www.inegi.org.mx/rde/RDE\\_06/Doctos/RDE\\_06\\_Art6.pdf](https://www.inegi.org.mx/rde/RDE_06/Doctos/RDE_06_Art6.pdf)



Weller, J. (2011). Panorama de las condiciones de trabajo en América Latina. *En Nueva Sociedad*.

Núm. 232, marzo-abril, 2011. 32-49.

## ANEXOS

Anexo A. Consentimiento informado.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN PROYECTO DE  
INVESTIGACIÓN**

	<b>Universidad Popular del Cesar</b> <b>Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales</b> <b>Programa de psicología</b>	
--	--	---

Fecha \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, identificado con documento de identidad número \_\_\_\_\_, acepto mi participación de manera voluntaria en el proyecto de trabajo de grado titulado **Estrategias de afrontamiento utilizadas ante el estrés por vendedores informales de la Ciudad de Valledupar**, realizada por los estudiantes del programa de psicología de la Universidad Popular de Cesar, Geraldin Gisell Villalba Olivo identificada con C.C 1003316012, Sayuris Viviana Mora Jiménez con C.C 1033770719.

He sido informado (a) que el objetivo de esta investigación es establecer las estrategias de afrontamiento que utilizan ante el estrés los vendedores informales de la carrera séptima en la zona comercial de la Ciudad de Valledupar, Cesar obteniendo información importante que permita visibilizar las condiciones de esta población. Así mismo, entiendo que puedo hacer preguntas en cualquier momento y que mi participación en el proyecto no tendrá ningún perjuicio moral, social y psicológico. También se me ha informado que puedo abandonar el proceso en cualquier momento y esto no me traerá ningún problema.

Conozco que para el cumplimiento de esta investigación se utilizará dos instrumentos, la Escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M) y el Cuestionario para la evaluación del estrés; y que la información recolectada se mantendrá bajo el criterio de confidencialidad y se utilizará con fines netamente académicos, esto significa que mis datos no serán socializados a ninguna entidad o institución diferente a la Universidad, solamente serán utilizados para cumplir con los criterios de la investigación.

Firma del participante \_\_\_\_\_ C.C \_\_\_\_\_



**Anexo B. Encuesta.****FICHA DE DATOS GENERALES**

Mora y Villalba (2019)

Las siguientes son algunas preguntas que hacen énfasis a información general de usted y su ocupación, seleccione la respuesta con una X o escríbala en la casilla con letra clara y legible.

1. Genero.

Femenino	
Masculino	

4	
5	
6	

2. Edad

--

8. Tipo de vivienda

Propia	
Familiar	
En arriendo	

4. Nacionalidad

Colombiana	
Venezolana	
Otros	

9. ¿Es usted dueño (a) del negocio?

Si	
No	

5. Estado civil

Soltero (a)	
Casado (a)	
Unión libre	
Separado (a)	

10. ¿Cuántas horas de trabajo diario realiza?

--

6. Último nivel de estudio que alcanzó

(Marque solo una opción)

Primaria	
Bachillerato	
Técnico	
Profesional	
Ninguno	

**¡MUCHAS GRACIAS!**

7. Seleccione y marque el estrato al que pertenece

1	
2	
3	

**Anexo C. Escala de estrategias de Coping modificada (EEC-M)****Escala de estrategias de Coping – modificada (EEC-M)**

Londoño N. H., Henao G. C., Puerta I. C., Posada S. L., Arango D., Aguirre, D. C. Grupo de Investigación Estudios Clínicos y Sociales en Psicología Universidad de San Buenaventura, Medellín, Colombia.

Instrucciones: A continuación, se plantean diferentes formas que emplean las personas para afrontar los problemas o situaciones estresantes que se les presentan en la vida. Las formas de afrontamiento aquí descritas no son ni buenas ni malas, ni mejores o peores. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras, dependiendo de la situación problema. Trate de recordar las diferentes situaciones o problemas más estresantes vividos durante los últimos tres meses, y responda señalando con una **X** o un **O** en la columna que usted considere y de acuerdo al número que mejor indique qué tan habitual ha sido esta forma de comportamiento ante las situaciones estresantes.

<b>Escala</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuente</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1. Trato de comportarme como si nada hubiera pasado.	1	2	3	4	5	6
2. Me alejo del problema temporalmente (tomando unas vacaciones, descansando, etc.).	1	2	3	4	5	6
3. Procuero no pensar en el problema.	1	2	3	4	5	6
4. Descargo mi mal humor con los demás.	1	2	3	4	5	6
5. Intento ver los aspectos positivos del problema.	1	2	3	4	5	6
6. Le cuento a familiares o amigos cómo me siento.	1	2	3	4	5	6
7. Procuero conocer mejor el problema con la ayuda de un profesional.	1	2	3	4	5	6
8. Asisto a la iglesia.	1	2	3	4	5	6
9. Espero que la solución llegue sola.	1	2	3	4	5	6
10. Trato de solucionar el problema siguiendo unos pasos concretos bien pensados.	1	2	3	4	5	6
11. Procuero guardar para mí los sentimientos.	1	2	3	4	5	6
12. Me comporto de forma hostil con los demás.	1	2	3	4	5	6

13. Intento sacar algo positivo del problema.	1	2	3	4	5	6
14. Pido consejo u orientación a algún pariente o amigo para poder afrontar mejor el problema.	1	2	3	4	5	6
15. Busco ayuda profesional para que me guíen y orienten.	1	2	3	4	5	6
16. Tengo fe en que puede ocurrir algún milagro.	1	2	3	4	5	6
17. Espero el momento oportuno para resolver el problema.	1	2	3	4	5	6
18. Pienso que con el paso del tiempo el problema se soluciona.	1	2	3	4	5	6
19. Establezco un plan de actuación y procuro llevarlo a cabo.	1	2	3	4	5	6
20. Procuro que los otros no se den cuenta de lo que siento.	1	2	3	4	5	6
21. Evado las conversaciones o temas que tienen que ver con el problema.	1	2	3	4	5	6
22. Expreso mi rabia sin calcular las consecuencias.	1	2	3	4	5	6
23. Pido a parientes o amigos que me ayuden a pensar acerca del problema.	1	2	3	4	5	6
24. Procuro hablar con personas responsables para encontrar una solución al problema.	1	2	3	4	5	6
25. Tengo fe en que Dios remedie la situación.	1	2	3	4	5	6
26. Pienso que hay un momento oportuno para analizar la situación.	1	2	3	4	5	6
27. No hago nada porque el tiempo todo lo dice.	1	2	3	4	5	6
28. Hago frente al problema poniendo en marcha varias soluciones.	1	2	3	4	5	6
29. Dejo que las cosas sigan su curso.	1	2	3	4	5	6
30. Trato de ocultar mi malestar	1	2	3	4	5	6
31. Salgo al cine, a dar una vuelta, etc., para olvidarme del problema.	1	2	3	4	5	6
32. Evito pensar en el problema.	1	2	3	4	5	6
33. Me dejo llevar por mi mal humor.	1	2	3	4	5	6

34. Hablo con amigos o familiares para que me animen o tranquilicen cuando me encuentro mal.	1	2	3	4	5	6
35. Busco la ayuda de algún profesional para reducir mi ansiedad o malestar.	1	2	3	4	5	6
36. Rezo.	1	2	3	4	5	6
37. Hasta que no tenga claridad frente a la situación, no puedo darle la mejor solución a los problemas.	1	2	3	4	5	6
38. Pienso que lo mejor es esperar a ver qué puede pasar.	1	2	3	4	5	6
39. Pienso detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.	1	2	3	4	5	6
40. Me resigno y dejo que las cosas pasen.	1	2	3	4	5	6
41. Inhibo mis propias emociones.	1	2	3	4	5	6
42. Busco actividades que me distraigan.	1	2	3	4	5	6
43. Niego que tengo problemas.	1	2	3	4	5	6
44. Me salgo de casillas.	1	2	3	4	5	6
45. Por más que quiera no soy capaz de expresar abiertamente lo que siento.	1	2	3	4	5	6
46. A pesar de la magnitud de la situación tiendo a sacar algo positivo.	1	2	3	4	5	6
47. Pido a algún amigo o familiar que me indique cuál sería el mejor camino a seguir.	1	2	3	4	5	6
48. Pido ayuda a algún médico o psicólogo para aliviar mi tensión.	1	2	3	4	5	6
49. Acudo a la iglesia para poner velas o rezar.	1	2	3	4	5	6
50. Considero que las cosas por sí solas se solucionan.	1	2	3	4	5	6
51. Analizo lo positivo y negativo de las diferentes alternativas.	1	2	3	4	5	6
52. Me es difícil relajarme.	1	2	3	4	5	6
53. Hago todo lo posible para ocultar mis sentimientos a los otros.	1	2	3	4	5	6
54. Me ocupo de muchas actividades para no pensar en el problema.	1	2	3	4	5	6
55. Así lo quiera, no soy capaz de llorar.	1	2	3	4	5	6

56. Tengo muy presente el dicho “al mal tiempo buena cara”.	1	2	3	4	5	6
57. Procuero que algún familiar o amigo me escuche cuando necesito manifestar mis sentimientos.	1	2	3	4	5	6
58. Intento conseguir más información sobre el problema acudiendo a profesionales.	1	2	3	4	5	6
59. Dejo todo en manos de Dios.	1	2	3	4	5	6
60. Espero que las cosas se vayan dando.	1	2	3	4	5	6
61. Me es difícil pensar en posibles soluciones a mis problemas.	1	2	3	4	5	6
62. Trato de evitar mis emociones.	1	2	3	4	5	6
63. Dejo a un lado los problemas y pienso en otras cosas.	1	2	3	4	5	6
64. Trato de identificar las ventajas del problema.	1	2	3	4	5	6
65. Considero que mis problemas los puedo solucionar sin la ayuda de los demás.	1	2	3	4	5	6
66. Pienso que no necesito la ayuda de nadie y menos de un profesional.	1	2	3	4	5	6
67. Busco tranquilizarme a través de la oración.	1	2	3	4	5	6
68. Frente a un problema, espero conocer bien la situación antes de actuar.	1	2	3	4	5	6
69. Dejo que pase el tiempo.	1	2	3	4	5	6

**Anexo D.** Tercera versión del cuestionario para la evaluación del estrés

**CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS- TERCERA VESION**

Villalobos (2005).

**Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.**

<b>Malestares</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.				
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.				
3. Problemas respiratorios.				
4. Dolor de cabeza.				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.				
7. Cambios fuertes del apetito.				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).				
9. Dificultad en las relaciones familiares.				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas.				
12. Sensación de aislamiento y desinterés.				
13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo.				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.				

15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.				
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida.				
17. Cansancio, tedio o desgano.				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad.				
19. Deseo de no asistir al trabajo.				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.				
21. Dificultad para tomar decisiones.				
22. Deseo de cambiar de empleo.				
23. Sentimiento de soledad y miedo.				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos.				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza.				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.				
27. Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".				
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				