

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**CARGA DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN  
VENDEDORAS DE LA AVENIDA TUMUSLA**

Artículo científico para optar a la Licenciatura en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR: JHENNIFER CLAUDIA MACHACA PUENTE**

**BAJO LA TUTORÍA DE: MSc. PAOLA ANDREA CÁRDENAS MORALES**

**LA PAZ – BOLIVIA**

**2024**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por guiar siempre mi camino, brindarme sabiduría y fortaleza a lo largo de la carrera y no desampararme en momentos difíciles.

A mi familia, que siempre estuvo brindándome su apoyo incondicional, con palabras de aliento y dedicación.

A los docentes, por las enseñanzas que me brindaron durante estos años y su dedicación impartida en cada clase.

Finalmente, agradezco a todas las personas que forman parte de mi vida y han contribuido a lo largo de mi crecimiento personal y profesional.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>METODOLOGÍA</b> .....	13
<b>RESULTADOS</b> .....	16
<b>DISCUSIÓN</b> .....	22
<b>CONCLUSIONES</b> .....	26
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	27
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	28
<b>ANEXOS</b> .....	32

## **CARGA DE TRABAJO Y ESTRÉS LABORAL EN VENDEDORAS DE LA AVENIDA TUMUSLA**

Jhennifer Claudia Machaca Puente

Universidad Mayor de San Andrés

Facultad de Ciencias Económicas y Financieras

Carrera de Administración de Empresas

### **RESUMEN**

El presente estudio de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre las variables sobrecarga laboral y estrés en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla. La investigación presenta un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y el estudio tuvo una muestra de 138 vendedoras. Por otro lado el instrumento con el que se recolecto la información fue el cuestionario, para el cual se empleó: La Escala de Carga de Trabajo (Gil-Monte, 2016), perteneciente a la Batería UNIPSICO que estudia los factores psicosociales de demanda presentes en el ámbito laboral, presenta una confiabilidad alfa de Cronbach de  $\alpha=0,72$  y El Test sobre estrés laboral validado por el IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social), el cual permitirá conocer en qué grado padecen los síntomas asociados al estrés. Los resultados en la investigación en el nivel de significancia obtenido mediante la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson, nos da un resultado de 0,164 el cual indica que no existe una relación considerable entre ambas variables.

**Palabras clave:** sobrecarga laboral, estrés laboral, sector informal.

### **ABSTRACT**

The main objective of this research study is to determine the relationship between the variables work overload and stress in the informal vendors of Tumusla Avenue. The research presents a quantitative approach, descriptive correlational type, non-experimental design, the study had a sample of 138 saleswomen. On the other hand, the instrument with which the information was collected was the questionnaire, for which the following was used: The Workload Scale (Gil-Monte, 2016), which belongs to the UNIPSICO Battery that studies the psychosocial factors of demand present in

the workplace, has a Cronbach's alpha reliability of  $\alpha=0.72$  and The Test on work stress validated by the IMSS (Mexican Institute of Social Security), which will allow knowing to what degree they suffer from the symptoms associated with stress . The results of the research at the level of significance obtained through the Pearson correlation coefficient statistical test give us a result of 0.164 which indicates that there is no considerable relationship between both variables.

**Keywords:** work overload, work stress, informal sector.

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo no es solo una actividad física si no también mental, las personas realizan esto para lograr mantenerse a sí mismos y de esta manera poder cubrir las necesidades básicas y económicas, es considerado un factor de producción en la cual se dedican a producir bienes o servicios, es un rol que realiza el humano para poder cumplir una satisfacción económica (Loayza Torres G. A.-R., 2022).

Que un trabajador exceda la jornada laboral no significa que sea más productivo, de acuerdo con la Ley General del Trabajo, en Bolivia la jornada efectiva de trabajo no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana. La jornada de trabajo nocturno no excederá de 7 horas entendiéndose por trabajo nocturno el que se practica entre horas veinte y seis de la mañana. Se exceptúa de esta disposición el trabajo de las empresas periodísticas, que están sometidas a reglamentación especial. La jornada de mujeres no excederá de 40 horas semanales diurnas. Se exceptúan a los empleados u obreros que ocupen puestos de dirección, vigilancia o confianza, o que trabajen discontinuamente, o que realicen labores que por su naturaleza no puedan someterse a jornadas de trabajo. En estos casos tendrán una hora de descanso dentro del día, y no podrán trabajar más de 12 horas diarias.

La sobrecarga laboral sin duda alguna ha sido un problema frecuente dentro de las organizaciones, que desencadena una serie de problemas personales y que afectan directamente al desempeño de las organizaciones, los problemas pueden ir desde una discusión intrapersonal a nivel laboral o problemas de salud causadas por el estrés entre otros (Peña Ponce, 2022).

La carga de trabajo se refiere al grupo de requerimientos físicos y psicológicos a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral en las cuales se designa funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante.

Entonces, en lugar de estimular al colaborador, el trabajo desproporcionado representa un riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida (Exposable, 2020).

Algunos de los efectos negativos de la sobrecarga laboral que inciden en los resultados de la organización. Debido a la presión que recae en los colaboradores, las consecuencias a nivel empresarial son numerosas e incluyen:

- Deserción laboral
- Aumento de niveles de estrés y depresión en los trabajadores
- Incremento de costos laborales
- Empleados conflictivos
- Incumplimiento en las entregas

En mayo de 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconocía oficialmente como enfermedad el “burnout” o “desgaste profesional”, trastorno emocional vinculado al ámbito laboral que aparece como consecuencia de una situación de estrés laboral crónico, fruto de la incapacidad para desconectar del trabajo, lo que repercute negativamente en la salud física y mental. Este síndrome, que tiene graves consecuencias en el bienestar de los empleados y, en última instancia, en su productividad, se ha convertido en un problema que conviene afrontar y prevenir desde las empresas, con el departamento de Recursos Humanos al frente. Sobre todo, teniendo en cuenta el auge de los entornos de trabajo híbridos y el impacto de la situación actual en la salud emocional de los empleados (Riveros, 2020).

Según un estudio realizado a nivel global por Grupo Adecco, las horas de trabajo aumentaron un 14% desde 2020 y el 63% de los empleados indica que ha trabajado más de 40 horas a la semana en los 12 últimos meses. Como consecuencia de esta sobrecarga laboral, el agotamiento se destaca como una preocupación para casi el 40% de los empleados en todas las zonas geográficas, subrayó el estudio. Si bien afecta a todas las personas, el agotamiento se siente con más fuerza entre las generaciones más jóvenes: más de la mitad de los líderes jóvenes (54%) afirma que lo ha experimentado, según el estudio de Adecco, *Resetting Normal 2021*, realizado entre 14.800 encuestados de 25 países.

El informe destaca, además, que "es significativo que esta sea la misma generación en la que recae una parte sustancial de la responsabilidad de progreso futuro de la

empresa". Por otra parte, la encuesta reveló que el deterioro de la salud mental y del bienestar físico arroja otro elemento de desconexión, ya que siete de cada 10 (el 71%) de los consultados afirman que será importante para ellos poder contar con ayuda para la salud mental en el futuro. Y casi tres cuartas partes (el 74%) espera que su empresa dé más prioridad a este problema.

Sin embargo, aclara el estudio, no parece que los líderes estén preparados para ayudar con el bienestar de los empleados. A más de la mitad de los supervisores les resulta difícil identificar cuándo el personal puede estar luchando contra problemas de salud mental (53%) o de exceso de trabajo o agotamiento (51%). Este hecho lo confirman los no supervisores, ya que el 67% de ellos opina que sus líderes no cumplen sus expectativas en cuidar de su salud mental (Paez, 2021).

Según (Guzmán, 2003) el estrés es uno de los males sociales más generalizados de nuestros tiempos porque no sólo afecta a las personas, provocándoles alteraciones físicas, mentales y emocionales, sino también a las empresas que sienten las consecuencias económicas y sociales que genera. En esta línea, la OIT (1993) ha establecido que los costos asociados a los efectos y consecuencias del estrés son cuantiosos debido a que están estrechamente vinculados con el ausentismo, la rotación del personal, la frecuencia de los accidentes y el agotamiento extremo en el trabajo generan efectos perniciosos no sólo para la organización sino también para la sociedad. Si bien la sobrecarga laboral afecta a ambos géneros, a pesar de las transformaciones y cambios positivos hacia la igualdad que se han experimentado en nuestra sociedad estos últimos años, se corrobora que estamos lejos todavía de ese ansiado equilibrio. Sigue existiendo una falta de corresponsabilidad y conciliación como así lo evidencia este estudio de la Universidad de Melbourne. Estos últimos años hemos asistido a una consciencia mayor de la necesidad de conseguir mayor igualdad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, sin embargo, queda demostrado que esos cambios en el ámbito personal y en el hogar siguen generando diferencias de género que suponen un gran impacto en la salud mental de las mujeres.

La doble carga laboral y familiar no supone solamente un mayor número de horas de trabajo, también supone un desglose emocional entre las exigencias del empleo y las demandas familiares. El cuidado de los hijos e hijas, la supervisión de la educación, la gestión del día a día, el cuidado de mayores dependientes, las tareas domésticas, son

roles que actualmente siguen siendo asumidos mayoritariamente por mujeres. La responsabilidad en mayor medida sigue recayendo en la mujer, y muchas veces incluso por ella misma lo considera su obligación, lo que lleva a una afectación de la salud mental (Senero, 2022).

Uno de los temas mas recurrentes en los últimos decenios es el relacionado con la participación de las mujeres en el comercio informal. En los años ochenta, el tema de la ocupación de la mujer en Bolivia provoca la aparición de una serie de trabajos dedicados al tema. A través del enfoque de género, se llega a la conclusión de que las mujeres intensifican su participación en actividades de mercado, especialmente en el comercio y los servicios. Se indica que las mujeres son jefas del hogar, las esposas de los trabajadores manuales, las amas de casa de mayor edad sin escolaridad.

El interés sobre el tema en los años ochenta provocó el deseo de indagar sobre las organizaciones de artesanos y de culinarias a principios del siglo XX. En estas investigaciones, se vislumbró la participación del movimiento sindical anarquista femenino como el impulso inicial a las organizaciones que, tiempo después, desembocarían a las organizaciones de comerciantes minoristas. Un aporte importante lo constituyó el trabajo realizado por el THOA por Silvia Rivera y María Eugenia Choque (1994), que rescataron el papel trascendental y hegemónico de la mujer en los mercados paceños, no solo, por su visibilidad, sino por la vital importancia en la actividad productiva y organizativa femenina a la hora de garantizar el establecimiento, la supervivencia o la expansión de este tipo de negocios (Morato, 2009).

El número de trabajadores gremiales crece de manera continua en nuestro país. Un dato de la pasada década, indica que en Bolivia existen aproximadamente dos millones de gremialistas, de los cuales, entre las ciudades de La Paz y El Alto unas 500 mil personas trabajan en este sector económico.

Este número crece contantemente a partir de la necesidad de muchas familias de encontrar fuentes de trabajo que les generen mayores ingresos. La ciudad de La Paz cuenta con una de las asociaciones más tradicionales del sector gremial paceño el cual se encuentra cerca del Cementerio General de nuestra ciudad. Se trata de la “Asociación de Comerciantes Minoristas. Formada en 1970 por iniciativa de los

comerciantes minoristas de la zona que deciden formalizarse, obtienen aproximadamente diez años después la personería jurídica (Comunicacion, 2022).

En 2003 se calculó a los comerciantes en la ciudad de La Paz en unos 40.370 de los cuales 35.690 formaban parte de las 299 asociaciones paceñas con aproximadamente 119 afiliados en cada una y 4.680 denominados independientes, al no estar organizados sindicalmente (Wikipedia, 2023).

En Bolivia, el 80% de las personas trabaja en la informalidad. El 87% de estas personas son mujeres y, de este porcentaje, 4 de cada 10 desempeñan sus actividades por cuenta propia.

Esta situación se vio exacerbada con la llegada de la pandemia en 2020: la destrucción de puestos de trabajo impulsó a muchas mujeres a emprender, incluso de forma informal, en actividades vinculadas a manufactura, comercio, restaurantes y servicios (Fernandez, 2022).

Muchas de las mujeres que trabajan en el ámbito informal son mujeres jóvenes, la mayoría son madres, tienen entre 1 a 3 hijas e hijos y están casadas o conviviendo en pareja. Muchas de ellas están insertas en el mercado laboral informal porque es el lugar donde encuentran una fuente de ingreso viable para combinar con el cuidado de la familia. Además, 3 de cada 10 mujeres afirma haber dejado de estudiar para dedicarse al trabajo no remunerado del cuidado y las tareas domésticas.

El tiempo que las mujeres gremiales dedican diariamente a su trabajo remunerado está entre 12 a 16 horas. Generalmente los fines de semana y los feriados son los días que hay más venta y por lo tanto más ganancias, por lo que son los días que más trabajan. Además de ese exceso de horas que pasan vendiendo, pasan otras tantas en las tareas de cuidado en sus hogares. Respecto a este trabajo no remunerado que desempeñan en sus hogares, las mujeres bolivianas dedican el doble de tiempo que los hombres. Es decir, si los hombres dedican alrededor de 12,6 horas semanales al trabajo del cuidado y doméstico, las mujeres le dedican 23,5 horas a la semana.

Por un lado, esta sobrecarga laboral, en lo público y en lo privado es uno de los obstáculos más grandes para que las mujeres puedan ingresar al mercado laboral formal y que además se agravó durante la pandemia. Por otro, el entendido de que son las mujeres las que deben hacerse cargo de todas las tareas del hogar hace que la mayoría de las veces sean ellas las que renuncian a sus profesiones o a sus propias

actividades para conciliar la vida laboral y el cuidado de los hogares y encuentran en el comercio informal una salida que les permite tener independencia económica y puedan cuidar a sus hijas e hijos al tener cierta flexibilidad en los horarios. Pero esta “decisión” basada en una obligación implícita de la sociedad a las mujeres, hace que muchas de ellas deban optar por entrar a un sector con precarias condiciones laborales, sin derechos ni beneficios sociales, dejando de lado opciones que quizás serían mejores para ellas (Ibañez, 2023).

Es así que surge la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación que existe entre sobrecarga laboral y estrés en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla?

Y a la vez presentamos nuestro *objetivo principal de investigación*: Determinar la relación entre la sobrecarga laboral y estrés en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla.

En lo que respecta a nuestros objetivos específicos:

- Identificar la presencia de sobrecarga laboral en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla.
- Identificar en qué nivel de estrés se encuentran las vendedoras informales de la Avenida Tumusla.
- Determinar en qué medida se presenta la sobrecarga en los niveles de estrés de las vendedoras informales de la Avenida Túmulo.

## **MARCO TEÓRICO**

### **Referencias conceptuales**

#### **Sobre carga laboral**

*“Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2016).*

*“La carga de trabajo se refiere al grupo de requerimientos físicos y psicológicos a los que está sometido un trabajador en su jornada laboral” (E&L, 2020).*

*“La carga laboral refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad” (EUROINNOVA, 2019).*

## **Estrés laboral**

*“El estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en nuestro día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física” (Gacto, 2019).*

*Además, el tipo de estrés donde la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física y/o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan la salud, sino también su entorno más próximo ya que genera un desequilibrio entre lo laboral y lo personal (IMSS, 2020).*

*También indican que puede definirse como la respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Una exposición prolongada al estrés en el trabajo se ha relacionado con un mayor riesgo de trastornos musculoesqueléticos, depresión y agotamiento en el trabajo, y puede contribuir a una variedad de enfermedades debilitantes que van desde enfermedades cardiovasculares hasta el cáncer (PÉREZ, 2019).*

## **Indicadores de Estrés**

*“Los indicadores o respuestas de estrés son los que en definitiva nos permiten determinar que éste existe, podemos distinguir los Neuroendocrinos, los psicofisiológicos y los psicológicos” (Lopez, 2017).*

De acuerdo con (IMSS, 2020), tener niveles altos de estrés laboral puede tener consecuencias graves a largo plazo, no solo la reducción de productividad, sino trastornos de depresión, ansiedad y riesgo de adquirir algún tipo de adicción, como el alcoholismo.

Existen cuatro categorías principales para identificar comportamientos y síntomas del estrés y se dividen en:

- Emocionales: Ansiedad, miedos, irritabilidad, mal humor, etc.
- Conductuales: Disminución de productividad, cometer errores, reportarse enfermo, etc.
- Cognitivos: Confusión, dificultad de concentración, etc.
- Fisiológicos: Dolor de cabeza, dolor de cuello y espalda, palpitaciones, etc.

## **Trabajo informal**

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

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

El trabajo en la economía informal a menudo se caracteriza por estar enmarcado en lugares pequeños o indefinidos, condiciones de trabajo inseguras e insalubres, falta de competencias y escasa productividad, ingresos bajos o irregulares, horarios de trabajo prolongados y falta de acceso a la información, los mercados, la financiación, la formación y la tecnología (OIT, 2019).

### **Estresores en el contexto laboral.**

Delboni (Citado por Cirera et al., 2012) dice que las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional.

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

Sin embargo en la escala de apreciación del estrés elaborado por Fernández José y Mielgo Manuela (1996), se identifican 3 categorías para los estresores: el primero es

el trabajo en sí mismo el cual alude a las tareas y funciones que el sujeto tiene que realizar, el segundo es el contexto laboral el cual se refiere a los factores relativos a las condiciones laborales del trabajo y la tercera categoría se refiere a la relación del sujeto en el trabajo, el cual se refiere a la problemática de uno mismo con el trabajo.

### **Referencias teóricas**

- Modelo de Demanda-Control de Karasek (o Modelo Demanda-Control-Apoyo):  
Autor: Robert Karasek.  
Descripción: Este modelo propone que la sobrecarga laboral se relaciona con dos dimensiones principales: la "demanda" (la cantidad de trabajo y la presión del tiempo) y el "control" (la autonomía y capacidad de decisión que tiene el empleado). El estrés es más probable cuando las demandas son altas y el control es bajo. Más tarde, se agregó la dimensión del "apoyo social" como un factor de amortiguación contra la sobrecarga laboral.
- Teoría del Agotamiento de Recursos (Resource Depletion Theory):  
Autor: Stevan Hobfoll.  
Descripción: Esta teoría sugiere que los individuos tienen recursos limitados (como energía, tiempo y habilidades) para enfrentar las demandas laborales. Cuando estos recursos se agotan debido a la sobrecarga laboral crónica, puede ocurrir el agotamiento emocional y el estrés.
- Teoría del Estrés Laboral de Lazarus y Folkman:  
Autores: Richard Lazarus y Susan Folkman.  
Descripción: Esta teoría se centra en la evaluación cognitiva que hace un individuo de las demandas laborales y los recursos disponibles para enfrentarlas. La sobrecarga laboral se considera estresante cuando un individuo percibe que las demandas son superiores a sus recursos de afrontamiento.
- Teoría de la Tensión y el Desgaste (Strain-Drain Theory):  
Autor: Michael Leiter.  
Descripción: Esta teoría se enfoca en el impacto emocional de la sobrecarga laboral y cómo afecta la salud mental de los empleados. Se centra en las

consecuencias negativas del estrés laboral, como el agotamiento y el desgaste emocional.

- Modelo de Compromiso-Trabajo Familia (Work-Family Enrichment Model):  
Autor: Jeffrey Greenhaus.

Descripción: Este modelo se centra en cómo las demandas y las responsabilidades laborales pueden afectar la vida familiar y viceversa. Se considera que la sobrecarga laboral puede generar conflictos entre el trabajo y la vida personal, lo que lleva a mayores niveles de estrés.

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones físicas y psicosociales del trabajo; determinadas características Individuales que hacen que dichas condiciones se puedan percibir como amenazas a su seguridad, desarrollo laboral y/o bienestar físico o psíquico; y los efectos del estrés que en este caso se traducirán en decremento de la productividad.

Entre los métodos utilizados en la evaluación de los niveles de estrés están los cuestionarios y escalas sobre el estrés en el lugar de trabajo que permiten obtener datos sobre la forma en que los trabajadores perciben sus condiciones de trabajo (SVS, 2018).

Los instrumentos que se utilizara en la investigación para la recolección de datos son los siguientes:

Escala de Carga de Trabajo (Gil-Monte, 2016) es una escala perteneciente a la Batería UNIPSIICO que estudia los factores psicosociales de demanda presentes en el ámbito laboral. La prueba contiene 6 reactivos que evalúan el volumen de actividades a concretar en un determinado tiempo (sobrecarga cuantitativa) y cómo es que el trabajador procesa la información de acuerdo a su complejidad (sobrecarga cualitativa). La escala de respuesta es de tipo Likert que va desde “Nunca” = 0, hasta “Muy Frecuentemente” = 4.

El Test sobre estrés laboral del IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social) el cual permitirá conocer en qué grado padecen los síntomas asociados al estrés, para ello, se debe seleccionar el grado que se ha experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado (IMSS, 2020).

## **Referencias contextuales u organizacionales**

### **Vendedoras informales de la Avenida Tumusla**

Esta asociación fue fundada el 10 de julio de 1968, obtuvo una resolución suprema 212633 en junio de 1993 y cuenta con su resolución de personería jurídica 0945/2014, mediante Resolución Administrativa Departamental.

Las comerciantes de la Avenida Tumusla cuentan con cuarenta años de historia gremial, acomodadas en las calles y aceras del sector, son consideradas comerciantes informales ya que presentan las características de una población activa, pero en condiciones de absoluta inestabilidad laboral y económica.

La Asociación de Comerciantes no cuenta con documentación, ni registro específico de la actividad que realizan las asociadas, porque todas están clasificadas como comerciantes sin discriminar si son productoras, intermediarias o revendedoras. Esta tesis de grado se sustenta en los testimonios, explicaciones y experiencias de los y las dirigentes y comerciantes del sector, es de acuerdo a estos testimonios que se pudo determinar aspectos significativos para comprender el proceso productivo y comercial de este sector tradicional de la ciudad de La Paz.

La mayor parte de las comerciantes son mujeres, aunque también existen comerciantes varones en muy bajo porcentaje, esto se debe a que generalmente la esposa comerciante es la que sale a vender al mercado. Muchas comerciantes son a su vez productoras, es decir, que confeccionan las prendas de vestir para luego venderlas por mayor, por docena o en su defecto por unidad. Estos núcleos productivos comerciales realizan un trabajo familiar en el que están insertos el padre, la madre y los hijos que, de acuerdo a su edad y a su capacidad, realizan determinadas actividades dentro del rubro de la confección y comercialización de productos (Valdivia., 2017).

Productoras de este sector comenzaron como operarias y otras heredaron el oficio. En la actualidad los operarios (hombres o mujeres) son muy requeridos, es suficiente el conocimiento básico de utilización de una máquina de coser para ser contratados casi de inmediato, generalmente son los mismos productores quienes enseñan el oficio, así el operario después de algunos meses o años, con bastante o escasa experiencia instala su propio negocio.

Este dinamismo en la ocupación de un empleo genera sin duda movilidad social y posible ascenso social; sin embargo, por la naturaleza informal de este tipo de trabajo,

debido a la inestabilidad económica y al riesgo que implica este tipo de comercio, la movilidad social sigue su curso (Valdivia., 2017).

### **Referencias legales**

La Ley General del Trabajo, en Bolivia la jornada efectiva de trabajo no excederá de 8 horas por día y de 48 por semana. La jornada de trabajo nocturno no excederá de 7 horas entendiéndose por trabajo nocturno el que se practica entre horas veinte y seis de la mañana. Se exceptúa de esta disposición el trabajo de las empresas periodísticas, que están sometidas a reglamentación especial. La jornada de mujeres no excederá de 40 horas semanales diurnas. Se exceptúan a los empleados u obreros que ocupen puestos de dirección, vigilancia o confianza, o que trabajen discontinuamente, o que realicen labores que por su naturaleza no puedan someterse a jornadas de trabajo. En estos casos tendrán una hora de descanso dentro del día, y no podrán trabajar más de 12 horas diarias.

### **Hipotesis**

Existe relación estadísticamente significativa entre la sobrecarga y el estrés laboral en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla.

### **METODOLOGÍA**

La presente investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, dado que se recolecto los datos en un único momento. Además, se tiene un enfoque de investigación cuantitativo ya que se busca medir el impacto de una variable frente a otra, se llevará un tipo de investigación relacional o correlacional en el cual se medirán y relacionarán dos variables (sobrecarga y estrés laboral).

### **Alcance geográfico**

El estudio se llevó a cabo en la Avenida Tumusla, zona comercial que inicia en la esquina plaza Eguino y finaliza en la esquina plaza Garita de Lima.



validez de contenido examinando la claridad  $V (> 0.66)$  y sustancialidad  $V (> 0.75)$ , en jueces no expertos, mostrándole a éstos los ítems de la Escala de Carga de Trabajo, así como otros tres constructos más y se le pidieron que juzguen el vínculo de las preguntas con los constructos previamente mencionados.

### **El Test sobre estrés laboral**

Validado por el IMSS (Instituto Mexicano de Seguro Social) el cual permitirá conocer en qué grado padecen los síntomas asociados al estrés, para ello, se debe seleccionar el grado que se ha experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado. (IMSS, 2020)

Existen cuatro categorías principales para identificar comportamientos y síntomas del estrés y se dividen en:

- Emocionales: Ansiedad, miedos, irritabilidad, mal humor, etc.
- Conductuales: Disminución de productividad, cometer errores, reportarse enfermo, etc.
- Cognitivos: Confusión, dificultad de concentración, etc.
- Fisiológicos: Dolor de cabeza, dolor de cuello y espalda, palpitaciones, etc.

El test consta de 12 ítems, con 6 puntajes respectivamente: nunca = 1, casi nunca = 2, pocas veces = 3, relativamente frecuente = 4 y muy frecuente = 5.

Para los resultados se suma cada número seleccionado y se ubica el resultado de acuerdo a una tabla donde se puede determinar el nivel de estrés en el que se encuentra la persona (IMSS, 2020).

### **Tamaño y diseño de la muestra**

Para la investigación se optó por un muestreo probabilístico, aleatorio estratificado, el cual tiene un total de 315 vendedoras de prendas de vestir en la Avenida Tumusla y representa al mayor número de vendedores dedicados a ese rubro, donde se tomó en cuenta solo a las vendedoras de prendas de vestir, con un total de 216 vendedoras, según datos recolectados de trabajos de investigación.

Dado que se conoce el número de la población, se obtuvo el número de la muestra con un nivel de confianza del 95%, con un límite aceptable de error muestral del 5%, una probabilidad de éxito del 50% y una probabilidad de fracaso del 50%. Como resultado

tras aplicar la formula estadística se determina el tamaño de la muestra de 138 vendedoras de prendas de vestir de la Avenida Tumusla.

## **RESULTADOS**

Los datos se procesaron en el paquete de análisis estadístico para las ciencias sociales (SPSS por su acrónimo en inglés) versión 29.0. Se llevaron a cabo análisis sumatorios, por frecuencia y finalmente por tablas cruzadas entre las variables de sexo, nivel de educación, sobrecarga laboral y el nivel de estrés del instrumento junto con la intensidad propuesta por cada participante para las situaciones contenidas en la escala aplicada.

### ***Composición social de las vendedoras informales de la Avenida Tumusla***

**TABLA 1**  
**EDAD Y NIVEL DE EDUCACIÓN DE LAS VENDEDORAS**

<b>Características demográficas y académicas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
18-35	<b>39</b>	<b>28,3%</b>
36-50	<b>63</b>	<b>45,7%</b>
Mayor a 51	<b>36</b>	<b>26,1</b>
<b>Nivel de Educación</b>		
Primario	<b>35</b>	<b>25,4%</b>
Secundario	<b>69</b>	<b>50,0%</b>
Técnico	<b>9</b>	<b>6,5%</b>
Universitario	<b>25</b>	<b>18,1%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Se puede observar que, de las 138 personas encuestadas, 69 vendedoras informales terminaron sus estudios hasta el nivel secundario, de las cuales 32 vendedoras se encuentran entre las edades de 35-50 años edad, siendo el más representativo de la tabla, 39 vendedoras se encuentran entre las edades de 18-35 años de edad y 36 vendedoras tienen una edad mayor a 51 años. Las vendedoras que terminaron sus estudios en el nivel primario son 35, seguido del nivel universitario con 25 vendedoras y siendo la cifra minoritaria el nivel técnico con 9 vendedoras. Todos los resultados

observados demuestran que la Avenida Tumusla esta conformado en su mayoría por vendedoras que presentan una edad de 36-50 años y que alcanzaron hasta un nivel de educación secundaria.

**TABLA 2**  
**ESCALA DE SOBRECARGA LABORAL**

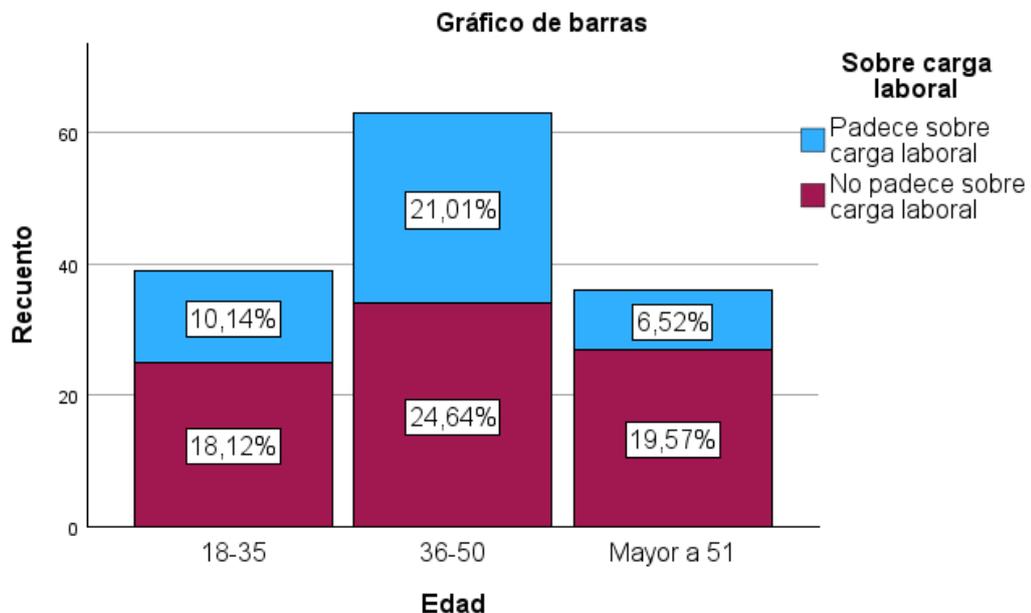
<b>Escala de Sobre carga laboral</b>	<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuente mente</b>	<b>Muy frecuente mente</b>
<b>Cuando está trabajando, se encuentra con situaciones especialmente duras</b>	16,7%	<b>29,0%</b>	25,4%	13,8%	15,2%
<b>Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez</b>	21,7%	<b>25,4%</b>	16,7%	23,2%	13,0%
<b>Ha tenido problemas que su trabajo debido a que se ha complicado progresivamente</b>	21,7%	17,4%	<b>35,5%</b>	19,6%	5,8%
<b>Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido</b>	15,2%	<b>32,6%</b>	21,7%	13,0%	17,4%

<b>Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo</b>	23,9%	<b>27,5%</b>	13,8%	23,2%	11,6%
---	-------	--------------	-------	-------	-------

*Fuente: Elaboración propia*

Respecto a la escala de sobre carga laboral, la Tabla 2 demuestra que el 23,91% de las vendedoras encuestadas "nunca" le aconteció no tener tiempo suficiente para completar su trabajo, el 29,99% asegura que "raramente" cuando está trabajando se encuentra con situaciones especialmente duras, el 35,51% afirma que "a veces" ha tenido problemas en su trabajo debido a que a que se ha complicado progresivamente y el 13,04% asegura que "muy frecuentemente" debe trabajar con un ritmo demasiado rápido.

**FIGURA 1**  
**PRESENCIA DE SOBRECARGA LABORAL**



*Fuente: Elaboración propia*

Se puede observar en la Figura 1 que la sobrecarga laboral presente es del 37,67% en las vendedoras informales encuestadas, de las cuales 10,14% está en un rango de edad de 18-35 años, 21,01% comprendido entre las edades de 36-50 años y 6,52% en vendedoras que tienen una edad mayor a 51 años. Por otro lado, el 62,33% de las vendedoras encuestadas indica que no presenta sobrecarga laboral.

**TABLA 3**  
**ESCALA DEL NIVEL DE ESTRÉS**

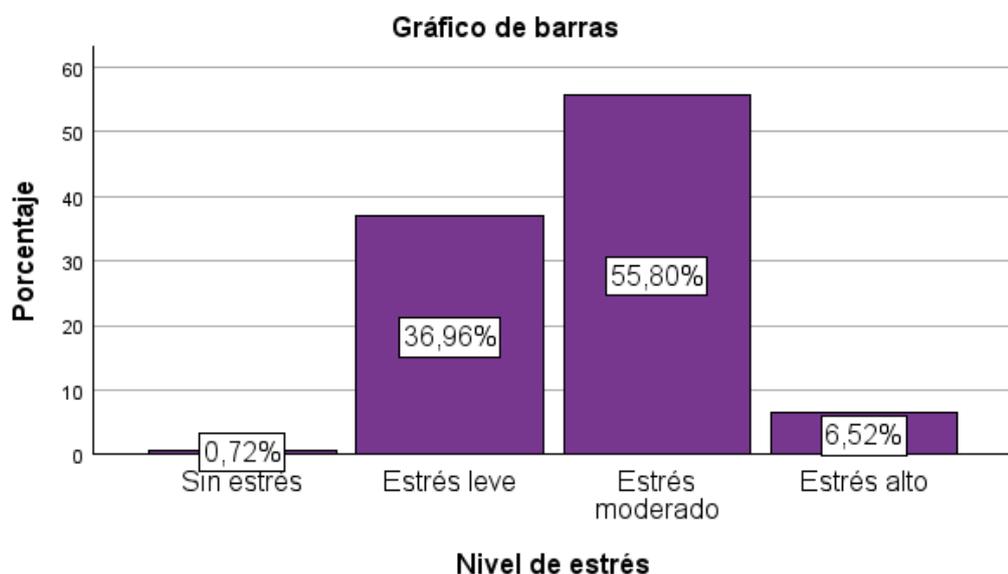
Nivel de Estrés	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente
<b>Imposibilidad de conciliar el sueño.</b>	8,7%	32,6%	<b>39,1%</b>	13,8%	0,0%	5,8%
<b>Jaquecas de dolores de cabeza.</b>	9,4%	13,0%	35,5%	0,0%	<b>36,2%</b>	5,8%
<b>Indigestiones o molestias gastrointestinales.</b>	15,2%	<b>56,5%</b>	15,2%	2,2%	0,0%	10,9%
<b>Sensación de cansancio extremo o agotamiento.</b>	8,7%	26,8%	10,9%	15,2%	<b>31,2%</b>	7,2%
<b>Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.</b>	13,8%	<b>37,7%</b>	31,2%	8,7%	4,3%	4,3%

<b>Disminución del interés sexual.</b>	13,0%	12,3%	9,4%	<b>38,4%</b>	13,0%	13,8%
<b>Respiración entrecortada o sensación de ahogo.</b>	2,2%	25,4%	<b>48,6%</b>	11,6%	6,5%	5,8%
<b>Disminución del apetito.</b>	11,6%	<b>31,9%</b>	14,5%	20,3%	12,3%	9,4%
<b>Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).</b>	9,4%	15,9%	23,9%	8,7%	<b>28,3%</b>	13,8%
<b>Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.</b>	10,1%	<b>26,1%</b>	8,7%	16,7%	22,5%	15,9%
<b>Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.</b>	16,7%	10,1%	15,2%	<b>26,1%</b>	14,5%	17,4%
<b>Tendencias a sudar o palpitaciones.</b>	10,1%	38,4%	9,4%	<b>21,7%</b>	9,4%	10,9%

*Fuente: Elaboración propia*

Se puede observar que en la escala del IMSS para identificar el nivel de estrés, el 56,52% de las vendedoras encuestadas "casi nunca" presento indigestiones o molestias gastrointestinales, el 48,55% asegura que "pocas veces" tiene la respiración entrecortada o sensación de ahogo, el 38,41% afirma que "algunas veces" presento disminución del interés sexual, el 31,16% indico que "relativamente frecuente" presente sensación de cansancio extremo o agotamiento y el 17,39% aseguro que "muy frecuentemente" tiene tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. Siendo estas las cifras mas significativas que se llego a identificar dentro de la escala del IMSS.

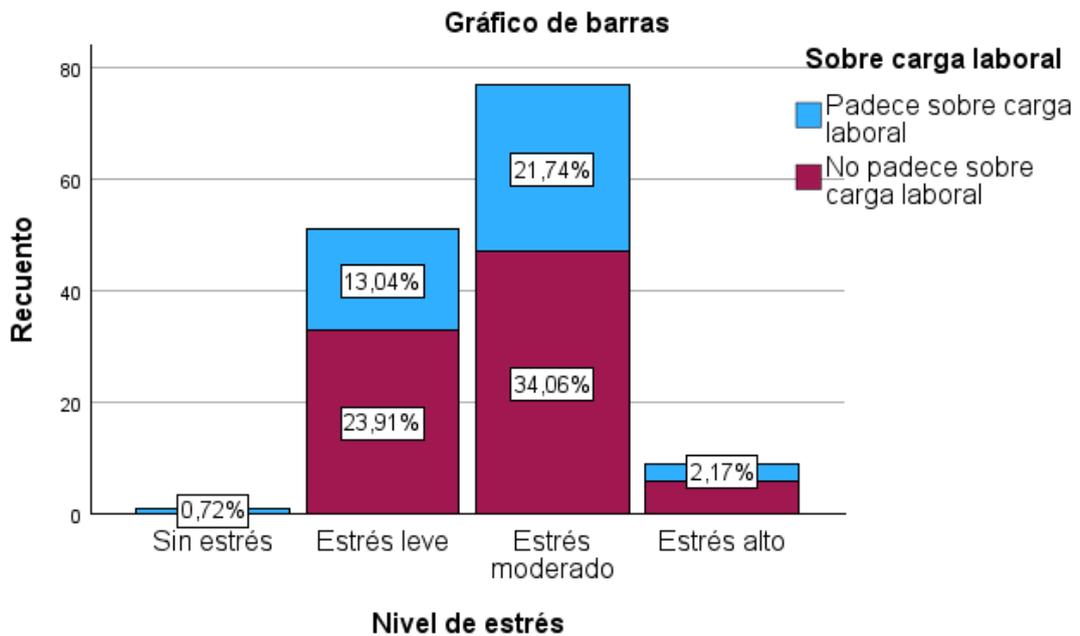
**FIGURA 2**  
**NIVEL DE ESTRÉS DE LAS VENDEDORAS**



*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados observados en la Figura 2, indican que el 55,80% de las vendedoras posee un nivel de estrés moderado, 36,96% posee un nivel de estrés leve, 6,52% posee un nivel de estrés alto y 0,72% no posee ningún estrés, es así que los resultados obtenidos nos indican la presencia de estrés en las vendedoras informales y que los resultados más representativos de la Figura nos reflejan que los niveles de estrés de las vendedoras se encuentran en un nivel de estrés moderado seguido de un nivel de estrés leve.

**FIGURA 3**  
**NIVEL DE ESTRÉS Y SOBRE CARGA LABORAL**



*Fuente: Elaboración propia*

Respecto al nivel de estrés y sobre carga laboral se puede observar que el 0,72% de las vendedoras informales encuestadas las cuales presentan sobrecarga laboral, no padece de estrés, 13,04% de sobrecarga laboral que padecen las vendedoras está presente en un nivel de estrés leve, 21,74% está presente en un nivel de estrés moderado siendo el más representativo de los resultados obtenidos de la investigación y el 2,17% se presenta en un nivel de estrés alto.

#### **Análisis de correlación de variables**

Se realizó el análisis de correlación según Pearson entre la variable independiente (sobre carga laboral) y la variable dependiente (nivel de estrés) en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla. El valor que se logró obtener es 0.164 el cual es cercano a 0 y nos indica que la relación de las dos variables no es lo suficientemente fuerte para afirmar que existe una correlación entre ambas.

#### **DISCUSIÓN**

Respecto al objetivo principal de la investigación se pudo determinar que las dos variables (sobrecarga laboral y estrés) están débilmente relacionadas de manera positiva ya que el valor que se logró obtener utilizando el análisis de correlación de

Pearson es de (0,164). Puesto que el valor de la correlación es cercano a cero, la relación no es lo suficientemente fuerte para afirmar que existe una correlación considerable entre las dos variables, por lo tanto, los cambios que puedan darse en una variable no se asocian de manera significativa con los cambios de otra variable. Dado el enfoque de la investigación, no se tienen estudios que estén directamente relacionados con la sobrecarga y el estrés laboral en el sector informal, pero se pudo identificar algunas investigaciones preliminares como la de (Rosales Dueñas, 2022) donde hace énfasis en la “Sobrecarga laboral y estrés en el profesional de enfermería del hospital de Ventanilla” en el cual se concluyó que no existe correlación entre sobrecarga laboral y estrés laboral, en los profesionales de enfermería. La investigación de (María Anselma Porcayo Ortega, 2022) concluye en su estudio “Estrés laboral en vendedores informales de la plaza azul de San Mateo Atenco” que se identificaron 9 situaciones estresantes que los vendedores padecen en su trabajo como: depender de un medio de transporte para trasladarse, el horario laboral, la baja remuneración, el aumento del coste de vida y el paro de actividades por la pandemia. Sin embargo existen otras investigaciones como la de (Loayza Torres T. H., 2021) en el cual se llevó a cabo un estudio para determinar la relación entre “La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador”, donde llegaron a la conclusión de que el estrés laboral es derivado de la sobrecarga de trabajo, por lo que existe una relación positiva considerable. El estudio de (Puga, 2021) indica en su investigación “Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito” que presenta una relación positiva considerable entre ambas variables, sin embargo, es probable que incidan otros factores que no hayan sido evaluados en el estudio. Es así que si una de las dos variables (estrés laboral y sobrecarga de trabajo), aumenta la otra también aumentará, pero no en el mismo nivel de la una con la otra debido a que no existe una influencia al 100 %; de esta manera se deduce que existen otros factores influyentes y quizá sea importante realizar otra investigación con mayor amplitud e incluso que evalúe factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral a fin de identificar y analizar aquellos factores asociados entre sí.

En relación al primer objetivo de la investigación, se pudo identificar que el 37,67% de las vendedoras informales de la Avenida Tumusla presentan sobrecarga laboral. Lo

cual nos indica que la sobrecarga laboral esta presente en las vendedoras informales siendo el tiempo uno de los factores de esta sobrecarga laboral en la cual las vendedoras informales dedican diariamente a su trabajo remunerado el cual está entre 12 a 16 horas, generalmente los fines de semana y los feriados son los días que hay más venta y por lo tanto más ganancias, por lo que son los días que más trabajan (Diario, 2023). La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) han hecho público un estudio en el que se concluye que las largas jornadas laborales suponen ya el principal factor de riesgo y sobrecarga laboral el cual provoca aproximadamente una tercera parte del conjunto de enfermedades mortales relacionadas con el trabajo. Según sus datos, en 2016 las jornadas de trabajo de más de 55 horas a la semana provocaron un total de 745.000 defunciones por accidente cerebrovascular y cardiopatía isquémica. La investigación concluye que la mayor parte de las muertes registradas en este sentido correspondieron a personas de entre 60 y 79 años que habían trabajado 55 horas o más a la semana entre los 45 y los 74 años (Tiempo, 2021) . Además de ese exceso de horas que pasan vendiendo, pasan otras tantas en las tareas de cuidado en sus hogares. Respecto a este trabajo no remunerado que desempeñan en sus hogares, las mujeres bolivianas dedican el doble de tiempo que los hombres. Es decir, si los hombres dedican alrededor de 12,6 horas semanales al trabajo del cuidado y doméstico, las mujeres le dedican 23,5 horas a la semana. Por un lado, esta sobrecarga laboral, en lo público y en lo privado es uno de los obstáculos más grandes para que las mujeres puedan ingresar al mercado laboral formal y que además se agravó durante la pandemia. Por otro, el entendido de que son las mujeres las que deben hacerse cargo de todas las tareas del hogar hace que la mayoría de las veces sean ellas las que renuncian a sus profesiones o a sus propias actividades para conciliar la vida laboral y el cuidado de los hogares y encuentran en el comercio informal una salida que les permite tener independencia económica y puedan cuidar a sus hijas e hijos al tener cierta flexibilidad en los horarios. Pero esta “decisión” basada en una obligación implícita de la sociedad a las mujeres, hace que muchas de ellas deban optar por entrar a un sector con precarias condiciones laborales, sin derechos ni beneficios sociales, dejando de lado opciones que quizás serían mejores para ellas. (Diario, 2023)

Respecto al segundo objetivo específico de la investigación, se pudo evidenciar que el 55,80% de las vendedoras poseen un estrés moderado siendo el más representativo de los resultados obtenidos, en el cual según las recomendaciones del test IMSS nos indica que se debe hacer conciencia de la situación en la que se encuentran y se debe tratar de ubicar en que se puede modificar ya que si la situación estresante se prolonga, se puede romper el equilibrio entre lo laboral y personal, seguido con un 36,96% el cual posee un estrés leve que según (IMSS, 2020) la persona se encuentra en una fase alarma en el cual se tiene que tratar de identificar el o los factores para poder ocuparse de ellos de manera preventiva, el 6,52% posee un estrés grave en el cual la (IMSS, 2020) indica que se debe buscar ayuda profesional y 0,72% no padece de estrés el cual es un indicador que se tiene un buen equilibrio en cuenta a nuestras emociones y sensaciones. Es así que en lo que se refiere a los vendedores informales, en estrés se obtiene una proporción elevada para el nivel muy alto (60%), por lo tanto y en concordancia con Villalobos (2010), esto puede tener efectos nocivos para la salud, debido a la intensidad de los síntomas y su frecuencia, lo cual coincide con los hallazgos reportados por Barreto (2008); Fernández (2016) y Badillo y Quiroga (2018), en cuanto a que los vendedores informales presentan afectaciones en su salud. Los resultados en estrés analizados con base en modelos de estrés Karasek (1979), Siegrist (1996) y Villalobos (2004), son evidencia de que los sujetos de este grupo tienen dificultad de controlar las diferentes situaciones que se presentan en el contexto de trabajo, así como las condiciones fuera del ambiente laboral, ya que no se debe desestimar que las relaciones familiares y sociales modifican la capacidad de respuesta ante eventos estresores, además teniendo en cuenta las características inherentes del vendedor informal se puede inferir que las demandas del contexto laboral en esta población requiere de recursos cognitivos y conductuales, que no se equiparan a un contexto formal, para afrontarlas y adaptarse al medio, reduciendo los efectos nocivos en la salud. (Rodríguez Paola, 2018). El estrés laboral principalmente caracterizado por aspectos como la apatía e irritabilidad, descontento, moral baja, sensación de soledad. El estrés laboral suele tener su origen dentro las vendedoras informales, en la frustración sobre el control de sus hijos, el maltrato intrafamiliar del que muchas veces son víctimas, la responsabilidad de la familia de la cual ellas son la única fuente de manutención, lo problemas de los hijos tanto en la parte educativa

como emocional. Los vendedores informales que sufren de estrés lo hacen sobre todo por la necesidad y obligación que ellos mismos se dan para ganar cantidades de dinero establecidas para subsistir, trabajando más horas y días de los que solían hacer antes, esto desemboca, según los mismos, en violencia intrafamiliar dentro sus hogares y con sus hijos, sobre todo. (Gutierrez, 2020)

En relación al tercer objetivo de la investigación, se pudo constatar que el 13,05% de las vendedoras que presentan sobrecarga laboral se encuentran en un nivel de estrés leve, el 21,74% se encuentra en un estrés moderado y 2,17% se encuentra en un estrés alto. Es así que se pudo evidenciar que la sobrecarga laboral está presente en las vendedoras informales de la Avenida Tumasla y los niveles de estrés en los que más está presente la sobrecarga laboral son el estrés leve y moderado. Existe una clara tendencia en el que el sector informal presenta un índice de sobrecarga laboral y los niveles de estrés laboral por parte de este sector en el cual se pudo corroborar la teoría de que si el empleado es sometido a horarios de trabajo extenuantes presenta altos niveles de estrés. Por lo antes mencionado podemos concluir que la sobrecarga laboral conlleva a que se presenten afectaciones fuertes a la salud del empleado tales como: tensiones musculares, dificultades para dormir, disminución de apetito, cansancio, etc. (Loayza Torres T. H., 2021). El efecto que tienen las jornadas más intensas y más largas es la generación de estrés en el trabajo. (Munõz, 2006)

En cuanto a las limitaciones que se presentó en la investigación se obtuvo un bajo interés del estudio por parte de las vendedoras al querer responder las preguntas del cuestionario, por el cual se tomó más tiempo del que estaba previsto y retrasó un poco el avance de la investigación.

## **CONCLUSIONES**

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

No solo hay que ver al estrés como un padecimiento individual sino también como algo colectivo, como un tipo de infección que, si se ignora puede enfermar al resto. Por lo antes mencionado podemos concluir que la sobrecarga laboral conlleva a que se presenten afectaciones fuertes a la salud del empleado tales como: tensiones musculares, dificultades para dormir, disminución de apetito, cansancio, etc.

Con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en la investigación se pudo evidenciar que la sobrecarga y el estrés laboral no están relacionadas directamente en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla, negando la hipótesis. Es así, que no solamente se debe considerar estas dos variables para este tipo de estudios, sino que se debe incorporar otros factores estresantes que el sector informal padece en su trabajo como: depender de un medio de transporte para trasladarse, el horario laboral, la baja remuneración, el aumento del coste de vida o el paro de actividades por la pandemia.

### **RECOMENDACIONES**

Se sugiere realizar un estudio con un enfoque de investigación cualitativo en esta misma población con el fin de comprender de manera detallada las complicaciones o situaciones a las que son susceptibles los vendedores informales de la Avenida Tumusla, se considera que de esta forma se tendría una información más completa para planificar estrategias adecuadas a la muestra.

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

## BIBLIOGRAFÍA

- Catalan, C. (7 de Julio de 2007). Obtenido de <https://www.flickr.com/photos/cesarangel/4086417465>
- Comunicacion. (12 de 09 de 2022). *Concejo Municipal de La Paz*. Obtenido de <https://www.concejomunicipal.bo/2022/09/12/reconocimiento-municipal-para-asociacion-gremial-pacena/>
- Diario, E. (2 de 11 de 2023). *El Dario* . Obtenido de <https://www.eldiario.net/portal/2023/08/11/gasto-de-las-familias-sube-por-alza-de-precios-de-productos/>
- Digital, R. (s.f.). *Empresarial y laboral*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/sobrecarga-laboral-que-es-la-carga-de-trabajo-y-como-medirla/>
- E&L. (16 de Junio de 2020). Obtenido de <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/sobrecarga-laboral-que-es-la-carga-de-trabajo-y-como-medirla/>
- EUROINNOVA. (17 de Septiembre de 2019). Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-carga-laboral-Exposable>. (Octubre de 2020).
- Fernandez, R. (10 de Marzo de 2022). *Organizacion Internacional del Trabajo*. Obtenido de [https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS\\_839278/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/lima/sala-de-prensa/WCMS_839278/lang-es/index.htm)
- Franco Puga, D. A. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito.
- Gacto, P. M. (3 de Mayo de 2019). *Nascia*. Obtenido de <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>
- Garma Ampuero, A. (2019). “Nivel De Estrés Laboral Y Su Relación Con La Sobrecarga De Trabajo En Enfermeras Del Departamento De Neonatología Del Hospital Belén De Trujillo, 2019”. *Universidad César Vallejo (Perú)*.
- Gutierrez, A. Z. (2020). Vendedores ambulantes y COVID 19: estudio sobre la situación psicosocial antes y en la pandemia dentro el trabajo informal en la ciudad de La Paz. *Revista de Investigacion Psicologica*.
- Guzmán, M. B. (2003). El estrés en el trabajo. *Ciencia y Cultura*.

- Ibañez, M. Z. (9 de Febrero de 2023). *Colabora.lat Bolivia*. Obtenido de <https://colabora.lat/politica-de-genero/discriminacion-y-sobrecarga-laboral-de-las-mujeres-en-bolivia/>
- IMSS. (6 de 10 de 2020). Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- IMSS. (6 de Julio de 2020). Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>
- Loayza Torres, G. A.-R. (2022). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 3569-3586.
- Loayza Torres, T. H. (2021). La sobrecarga y el estrés en el ámbito laboral, analizado desde la óptica del trabajador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Lopez, A. M. (2017). El Estrés. *Consejo General de Psicología*, 13.
- María Anselma Porcayo Ortega, R. J. (2022). ESTRÉS LABORAL EN VENDEDORES INFORMALES DE LA PLAZA AZUL DE SAN MATEO ATENCO. *REVISTA DE PSICOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO*, 29.
- Merino-Soto, C. C.-D. (2020). Validez sustantiva en el marco de la validez de contenido. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 84.
- Morato, R. P. (2009). *Para escuchar las voces de la calle: el comercio en via publica en La Paz*. La Paz.
- Munõz. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*.
- OIT. (23 de Abril de 2019). Obtenido de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/informal-economy/lang-es/index.htm>
- OMS. (28 de Abril de 2016). *GOV.CO*. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset\\_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-](https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-)



Wikipedia. (13 de Julio de 2023). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Calle\\_Uyustus](https://es.wikipedia.org/wiki/Calle_Uyustus)

Wikipedia. (13 de Julio de 2023). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Confederaci%C3%B3n\\_de\\_Trabajadores\\_Gremiales,\\_Artesanos,\\_Comerciantes\\_Minoristas\\_y\\_Vivanderos\\_de\\_Bolivia](https://es.wikipedia.org/wiki/Confederaci%C3%B3n_de_Trabajadores_Gremiales,_Artesanos,_Comerciantes_Minoristas_y_Vivanderos_de_Bolivia)

## ANEXOS

### Anexo 1

Rubro	Nro. De Comerciantes
Alimentos	29
Artículos de cocina	3
Barbijos	1
Billeteras y accesorios	1
Bolsas	1
Bolsos	4
Bombillas	1
Calzados	34
Chalinas	1
Comida y ropa para mascota	1
Detergentes	2
Ropa	5
Juguetes	4
Lentes	2
Macetas	1
Mantas	3
Maquillaje	1
Mochilas	14
Prendas de vestir	315
Snack	3
Toallas	2
Suma total	428

Genero del Vendedor			
	Femenino	Masculino	Total
<b>Frecuencia</b>	216	99	315
<b>Porcentaje</b>	69%	31%	100%

## Anexo 2

### Tamaño de la Muestra

Se determina el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la Muestra

N = Tamaño de la Población (216 vendedoras)

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza (95%)

p = % de probabilidad de éxito (50%)

q = % de probabilidad de fracaso (50%)

e = Límite aceptable de error muestral (5%)

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 216}{0,05^2 \times (216 - 1) + 1,96 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 138$$

## Anexo 3

### Operacionalización de Variables

<b>Hipotesis:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la sobrecarga y el estrés laboral en las vendedoras informales de la Avenida Tumusla.					
<b>Variab les</b>	<b>Tipo de Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadore s</b>	<b>Instrume nto</b>
Sobrecarga laboral	Independiente	Situación en el ámbito laboral en la cual un trabajador se ve enfrentado a una carga de	Carga de trabajo	Número de horas trabajadas por día	Cuestionario
			Complicaciones progresivas	Frecuencia de problemas	

		responsabilidades, tareas o demandas laborales que exceden su capacidad para manejarlas eficazmente en el tiempo disponible.		por complicaciones progresivas	
			Tiempo que lleva trabajando	Cantidad de tiempo que lleva trabajando	
			Responsabilidades asignadas	Cantidad de responsabilidad asignadas al día	
			Tareas asignadas	Cantidad de tareas asignadas al día	
Niveles de estrés (laboral)	Dependiente	Son los que en definitiva nos permiten determinar que éste existe, podemos distinguir los Neuroendocrinos, los psicofisiológicos y los psicológicos	Síntomas físicos de estrés	Percepción del problema de salud	Cuestionario
			Síntomas psicológicos de estrés	Percepción del problema de salud	
			Situaciones estresantes	Cantidad de situaciones estresantes que provocan estrés	

**Anexo 4**

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA  
SOBRECARGA LABORAL Y ESTRÉS EN LAS VENDEDORAS INFORMALES  
DE LA AVENIDA TUMUSLA.**

**Edad:** a) 18 – 25 años                      b) 26 – 35 años                      c) Mayor a  
36 años

**¿Cuál es el nivel de educación que tiene?**

a) Primario                      b) Secundario                      c) Técnico                      d) Universitario

**ESCALA DE CARGA DE TRABAJO**

**Donde:**

**Nunca = 1                      Raramente = 2                      A veces = 3  
Frecuentemente = 4                      Muy frecuentemente = 5**

	<b>Nunca</b>	<b>Raramente: algunas veces al ano</b>	<b>A veces: algunas veces al mes</b>	<b>Frecuentemente: algunas veces por semana</b>	<b>Muy frecuentemente: todos los días</b>
Cuándo está trabajando, ¿Se encuentra con situaciones especialmente duras?					
¿Ha tenido que hacer más de una cosa a la vez?					
¿Ha tenido problemas que su trabajo debido a que se ha					

complicado progresivamente?					
¿Debe trabajar con un ritmo demasiado rápido?					
¿Le ocurre que no tiene tiempo suficiente para completar su trabajo?					

### TEST DE ESTRES LABORAL

**Instrucciones:** De los siguientes síntomas, selecciona el grado experimentado durante los últimos 3 meses de acuerdo al semáforo presentado.

Donde:

Nunca = 1    Casi nunca = 2    Pocas veces = 3    Relativamente frecuente = 4

Muy frecuente = 5

Situaciones	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	Algunas veces	Relativamente frecuente	Muy frecuente
Imposibilidad de conciliar el sueño.						
Jaquecas de dolores de cabeza.						
Indigestiones o molestias gastrointestinales.						
Sensación de cansancio extremo o agotamiento.						

Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.						
Disminución del interés sexual.						
Respiración entrecortada o sensación de ahogo.						
Disminución del apetito.						
Temblores musculares (por ejemplo, tics nerviosos o parpadeos).						
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.						
Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.						
Tendencias a sudar o palpitaciones.						