

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2026,  
Volumen 10, Número 2.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v10i2](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i2)

## **RELACIÓN DE ESTRÉS LABORAL, ESTRÉS LABORAL PERCIBIDO Y SÍNTOMAS DE ESTRÉS EN TRABAJADORES DE VENTAS**

**RELATIONSHIP AMONG JOB STRESS, PERCEIVED JOB  
STRESS, AND STRESS SYMPTOMS IN SALES WORKERS**

**Diana Patricia Aguirre Ojeda**

Universidad Autónoma de Nayarit – México

**Elvia Lizette Parra Jiménez**

Universidad Autónoma de Nayarit – México

**Cecilia del Carmen Rojas Montoya**

Universidad Autónoma de Nayarit – México

**Diana Pérez Pimienta**

Universidad Autónoma de Nayarit - México

## Relación de estrés laboral, estrés laboral percibido y síntomas de estrés en trabajadores de ventas

**Diana Patricia Aguirre Ojeda<sup>1</sup>**

[diana.aguirre@uan.edu.mx](mailto:diana.aguirre@uan.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0003-1814-5534>

Universidad Autónoma de Nayarit  
México

**Elvia Lizette Parra Jiménez**

[elvia.parra@uan.edu.mx](mailto:elvia.parra@uan.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-7842-4327>

Universidad Autónoma de Nayarit  
México

**Cecilia del Carmen Rojas Montoya**

[cecilia.rojas@uan.edu.mx](mailto:cecilia.rojas@uan.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0001-8328-9003>

Universidad Autónoma de Nayarit  
México

**Diana Pérez Pimienta**

[diana.perez@uan.edu.mx](mailto:diana.perez@uan.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-1936-634X>

Universidad Autónoma de Nayarit  
México

### RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el estrés laboral, el estrés percibido y los síntomas de estrés en trabajadores del área de ventas de una empresa comercial en Tepic, Nayarit. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 54 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizaron un formulario sociodemográfico, la Escala de Estrés Laboral Organizacional (ELO) y la Escala Sintomática del Estrés (ESE). El análisis de los datos se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson, previa verificación de normalidad. Los resultados evidenciaron correlaciones positivas estadísticamente significativas de magnitud media a alta entre el estrés percibido, el estrés laboral, sus dimensiones (condiciones organizacionales y procesos administrativos) y los síntomas de estrés. Estos hallazgos confirman la hipótesis planteada y muestran que el estrés laboral es un fenómeno complejo influido tanto por factores organizacionales como por la percepción individual del trabajador. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables estudiadas, lo que resalta la importancia de implementar estrategias integrales de intervención para mejorar el bienestar y la salud mental en el entorno laboral.

**Palabras clave:** estrés laboral, estrés percibido, síntomas de estrés, trabajadores de ventas, salud ocupacional

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [diana.aguirre@uan.edu.mx](mailto:diana.aguirre@uan.edu.mx)

# Relationship among Job Stress, Perceived Job Stress, and Stress Symptoms in Sales Workers

## ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the relationship between job stress, perceived stress, and stress symptoms among sales workers in a commercial company located in Tepic, Nayarit. A quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design was employed. The sample consisted of 54 workers selected through non-probabilistic convenience sampling. Data were collected using a sociodemographic questionnaire, the Organizational Job Stress Scale (ELO), and the Stress Symptom Scale (ESE). Data analysis was conducted using Pearson's correlation coefficient, after testing for normality. The results showed statistically significant positive correlations of moderate to high magnitude between perceived stress, job stress, its dimensions (organizational conditions and administrative processes), and stress symptoms. These findings confirm the proposed hypothesis and demonstrate that job stress is a complex phenomenon influenced by both organizational factors and the individual perception of workers. It is concluded that there is a significant relationship among the studied variables, highlighting the importance of implementing comprehensive intervention strategies to improve well-being and mental health in the workplace.

**Keywords:** job stress, perceived stress, stress symptoms, sales workers, occupational health

*Artículo recibido 20 marzo 2026  
Aceptado para publicación: 15 abril 2026*



## INTRODUCCIÓN

Hoy en día el estrés se presenta como un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los seres humanos. Todas las personas tienen estrés en un cierto grado, pues es una forma de respuesta natural a las amenazas y otros estímulos, sin embargo, la manera en la que se reacciona al estrés marca el modo en que el bienestar de un individuo se ve afectado (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

El campo organizacional es un área donde comúnmente se experimenta estrés, el estrés relacionado con el trabajo conlleva un conjunto de respuestas físicas y emocionales negativas que surgen cuando las demandas laborales sobrepasan las capacidades, los recursos o las necesidades del empleado, lo cual puede derivar en problemas de salud o provocar accidentes (Centro de Control y Prevención de Enfermedades y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional [CDC-NIOSH], 2026) que a su vez pueden causar ausentismo, malas relaciones de trabajo, falta de motivación, menos satisfacción y creatividad, aumento de rotación de personal, cambios internos, así como mala reputación, lo que impacta también en la productividad, los costos y la competitividad de la empresa (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

Las consecuencias del estrés en el trabajo son tan graves que incluso en la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), la Organización Mundial de la Salud incluye (en el capítulo 24, titulado: Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud), la subcategoría: problemas asociados con el empleo y desempleo al Síndrome de desgaste ocupacional (codificado como QD85), el cual se define como el resultado del estrés crónico que no se maneja con éxito en el lugar de trabajo y que se caracteriza por tres factores: agotamiento, sentimientos negativos sobre el trabajo y falta de realización o ineficacia (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST], 2022).

Para el 2020, el estrés entre los trabajadores a nivel mundial, alcanzó un máximo histórico, de acuerdo con el Informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial, realizado en 116 países por Gallup (2022) el 45% de los empleados presentó mucho estrés diario el día anterior, siendo las mujeres de Estados Unidos y Canadá las que se encontraban entre las más estresadas. Casi dos millones de personas mueren al año a causa de enfermedades y traumatismos relacionados con el trabajo. Esto incluye 750 000 muertes atribuidas a las largas jornadas laborales (considerado como el mayor factor de riesgo) (OMS



y OIT, 2021).

Particularmente, México supera a países como China y Estados Unidos en cuanto al estrés laboral, pues el 75% de los mexicanos padece fatiga a causa de éste (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], s/f). En una escala global, esto coloca al país en el primer lugar en estrés laboral, lo que explica el 25% de los 75 000 infartos registrados anualmente según la OMS (como se cita en Alcántara, 2015).

A pesar de la reducción de horas laborales por la pandemia Covid-19 en el 2020, México siguió siendo el miembro de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) con las jornadas laborales más largas, con un promedio de 2,124 horas al año, por arriba de la media de 1,687 de los otros países miembros (INCOMEX, 2021).

En un estudio sobre el “Estrés laboral en México”, realizado con 10,829 participantes a nivel nacional, se pretendió conocer si se ha padecido estrés en los últimos 2 años. Los hallazgos destacaron que el 63% de los encuestados han sufrido estrés laboral en los últimos 2 años, el 23% ha estado expuesto a éste todo el tiempo, el 47% ocasionalmente y el 30% pocas veces. También se encontró que las mujeres son las que más sufren de este padecimiento (65%), que el grupo de edad que más lo presenta es el de entre 30 y 49 años (70%) y que afecta mayormente a los que tienen estudios de posgrado (73%). En cuanto al tipo de estrés, el 77% manifiesta estrés agudo y el 23% estrés crónico. Las principales causas que generan estrés laboral están las de falta de control sobre métodos y ritmo de trabajo, horario y entorno laboral (54%), exceso o falta de trabajo (46%), liderazgo inadecuado (41%), jornadas de trabajo pesadas (35%), falta de eficiencia de los compañeros de trabajo (35%) y mala organización y supervisión inadecuada (29%). Dentro de los síntomas principales se encontraron el dolor de cabeza (73%) y angustia e irritabilidad (65%) (OCCMundial, 2021)

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2018) publicó en el Diario Oficial de la Federación la Norma Oficial Mexicana 035 (NOM 035) denominada: Factores de riesgo psicosocial en trabajo- Identificación, análisis y prevención, la cual estipula que todas las empresas tienen que identificar las condiciones del entorno organizacional favorable con la finalidad de prevenir factores de riesgo psicosocial, eliminar la violencia laboral y prevenir accidentes y enfermedades con el objeto de desarrollar una cultura de trabajo digno y la mejor continua de las condiciones laborales.

El estrés laboral es un reto colectivo para todos en las Américas, el 28 de abril del 2003, la OIT declaró



el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, fecha en la que se conmemora a los trabajadores que sufrieron accidentes, enfermedades o que murieron a causa del estrés laboral y se fomenta su prevención (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2016).

Debido a que las personas viven una significativa parte de su tiempo trabajando, es impredecible tener un entorno laboral seguro y saludable, por lo que tanto la OMS como la OIT han unido esfuerzos para abordar los problemas de salud mental y prevenir ambientes organizacionales estresantes, así como para atender a los trabajadores que presenten algún padecimiento que afecte negativamente su rendimiento y productividad (OMS, 2022).

Esta problemática también cobra relevancia dentro del marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, impulsada por las Naciones Unidas (NU, 2015). En particular, atender al estrés laboral contribuye directamente al cumplimiento de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tales como el ODS 3: Salud y bienestar, el ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico y el ODS 5: Igualdad de género, en los que se enfatiza la promoción de entornos laborales seguros, dignos, productivos y equitativos en los que se garantice la salud mental y el bienestar de los trabajadores reduciendo los factores de riesgo psicosocial y mejorando las condiciones organizacionales.

Ante el panorama anterior, sin duda alguna el estrés laboral es un tema de salud pública, no obstante se desconoce la situación específica de este fenómeno en distintos grupos ocupacionales, es así que la presente investigación se centra en los trabajadores de ventas de la empresa dportenis en la ciudad de Tepic, Nayarit.

Dportenis es una empresa dedicada a la comercialización de calzado y artículos deportivos que cuenta con una plantilla joven y con jornadas laborales rotativas que incluyen fines de semana, en particular los empleados del departamento de ventas trabajan directamente en atención al cliente, deben brindar asesoramiento sobre los productos, ser responsables del márketing en un área de la tienda, asumir una responsabilidad en equipo para alcanzar las metas de ventas de la tienda y participar en capacitaciones (Grupo dportenis, 2024) lo cual puede generar condiciones propicias para el desarrollo del estrés laboral. Bajo este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación estadística hay entre las variables estrés laboral, estrés percibido y síntomas de estrés en trabajadores de dportenis de Tepic, Nayarit?, con el objetivo de analizar la relación entre nivel de estrés laboral, el estrés percibido y los

síntomas de estrés en trabajadores de dportenis de Tepic, Nayarit y con la hipótesis de: existe relación estadísticamente significativa entre las variables estrés laboral, estrés percibido y síntomas de estrés en trabajadores de dportenis de Tepic, Nayarit.

Una vez detectando lo anterior, se podrá identificar de manera precisa, las medidas necesarias o las estrategias para intervenir oportunamente para así tratar de prevenir problemas de estrés y mejorar aspectos biopsicosociales de los trabajadores de Dportenis, tales como la calidad de vida, el bienestar y la salud mental, que a su vez le permitan al trabajador tener un óptimo desempeño laboral y por ende, que le permitan a la empresa incrementar la satisfacción de sus clientes, ofrecer mejores condiciones del lugar de trabajo, potenciar sus ventas y reducir gastos por ausentismo o de atención médica, etcétera, aportando al conocimiento científico sobre el tema, abonando a los ODS de las NU y atendiendo a los llamados de la OIT y de la OMS sobre prevenir ambientes organizacionales estresantes promoviendo entornos organizaciones seguros y saludables.

Como antecedentes, para la comprensión de este estudio, se consideraron diversas investigaciones que han demostrado cómo se relaciona el estrés laboral con el estrés laboral percibido y síntomas de estrés que a continuación se describen:

Pozos et al. (2016) confirmaron que los síntomas psicofisiológicos son predictivos del estrés en odontólogos de una Institución del Seguro Social en Guadalajara, México, detectando también que la mayoría de los dentistas obtuvieron puntajes altos en los niveles de estrés percibido (67.8%), el 29.9% obtuvieron niveles medios y el 2.3% niveles bajos, siendo la fatiga y el insomnio, los síntomas más presentados especialmente en las mujeres.

Jung et al. (2023) concluyeron que a mayor percepción de estrés, mayor estrés crónico y sobrecarga e insatisfacción laboral en adultos del Centro de Investigación para la Civilización de Leipzig (LIFE) en Alemania.

Qiu et al. (2021) identificaron que el 27.7% de una población de trabajadores en China percibía estrés laboral, el 5% de ellos reportó síntomas depresivos y el 3.75% síntomas de ansiedad, a partir de lo cual se comprobó el estrés laboral percibido es predictor de síntomas depresivos y de ansiedad.

De Krijger et al. (2025) encontraron resultados similares en una población trabajadora del ejército al detectar que los estresores del trabajo se asocian de manera positiva con síntomas de depresivos y de

ansiedad.

Wang (2026) relacionó niveles de estrés laboral con sintomatología depresiva y el sueño en trabajadores de recursos humanos de distintas organizaciones, aportando evidencia de una correlación positiva media entre el estrés ocupacional y la sintomatología depresiva y una correlación positiva del estrés ocupacional con trastornos del sueño.

Masood et al. (2022) encontraron una correlación significativa positiva entre el estrés ocupacional y síntomas psicósomáticos, los cuáles se confirmaron como predictores de estrés ocupacional y decrementan el bienestar mental de trabajadores médicos de un hospital en Pakistán.

Martínez-Mejía et al. (2024) determinaron que la alta carga de trabajo se relaciona con el síndrome de estrés crónico (el síndrome de desgaste ocupacional, *burnout*) y con síntomas psicósomáticos (en especial los relacionados a trastornos psicosexuales, de dolor y del sueño, que tuvieron mayor puntaje) en trabajadoras de atención al público en la Ciudad de México.

En cuanto al marco teórico de este estudio, primeramente se describirán las definiciones de estrés, estrés percibido, estrés laboral y síntomas de estrés, finalizando con los modelos teóricos que sustentan la investigación.

De las primeras definiciones de estrés se encuentra la del fisiólogo Hans Selye, quien lo define como la respuesta del cuerpo no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo cuando ésta excede los recursos disponibles (Selye, 1976). De acuerdo con la Real Academia Española (RAE, 2024) el estrés es una tensión provocada por eventos agobiantes que causan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos que pueden ser graves. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) refiere que el estrés es la respuesta física y emocional a un daño, que es causado por un desequilibrio entre las exigencias, recursos y capacidades percibidas por el individuo para hacer frente a esa exigencia. Una definición más reciente es la de la OMS (2023), la cual define al estrés como tensión mental, o un estado de preocupación provocado por una difícil situación.

En cuanto al estrés percibido, Lazarus y Folkman (1986) lo describen como la relación particular que existe entre el individuo y el entorno, la cual puede ser valorada como amenazante o atentar contra sus recursos y poner en riesgo su bienestar. Desde esta definición, se podría decir que el estrés laboral percibido, es aquella valoración subjetiva que un trabajador hace sobre las demandas laborales y sus

recursos para afrontarlo.

El estrés laboral es la respuesta negativa física y emocional, que los individuos manifiestan cuando se enfrentan a demandas y presiones laborales que no corresponden con sus conocimientos, recursos, necesidades y/o habilidades y que desafían su capacidad para resolverlas, la cual puede agravarse cuando hay entornos laborales deficientes caracterizados por prácticas discriminatorias, desigualdades, horarios laborales irregulares, falta de claridad de roles y responsabilidades, sobrecarga de tareas, escaso control sobre las actividades, falta de autonomía, relaciones interpersonales complicadas, falta de estabilidad o inseguridad en el empleo, falta de planeación y gestión, etc., pudiendo derivar en problemas de salud o provocar accidentes (OMS, 2020; CDC-NIOSH, 2024).

Por su parte, de acuerdo con el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 2014) un síntoma es “una manifestación subjetiva de una afección patológica. Los síntomas los expone el individuo afectado y no los observa el examinador” (p. 829). Para la OMS (2023), de los principales síntomas de estrés se encuentran la dificultad para relajarse y concentrarse, irritabilidad, dolores de cabeza o de alguna otra parte del cuerpo, malestar estomacal, problemas del sueño o del hambre, consumo de sustancias y problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión que pueden afectar la vida y el desempeño educativo o laboral.

Con base a la escala de Seppo Aro (1980, como se cita en Almirall & Marroquín, 2016) los síntomas de estrés que se evalúan son: acidez o ardor en el estómago, pérdida de apetito, deseos de vomitar/vómitos, dolores abdominales, diarreas u orinar frecuentemente, dificultades para quedarse dormido/despertarse durante la noche, pesadillas, dolores de cabeza, disminución del deseo sexual; mareos, palpitaciones o latidos irregulares del corazón, temblor o sudoración en las manos, sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico, falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico, falta de energía o depresión, fatiga o debilidad, nerviosismo o ansiedad e irritabilidad o enfurecimientos.

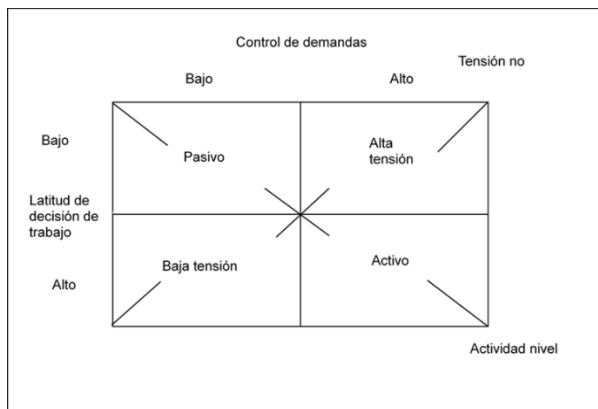
Modelo de Interacción entre Demanda y Control de Karasek, (1979). Este modelo postula que el estrés no solo resulta del entorno laboral, sino de la interacción de los efectos de las exigencias laborales (demandas tales como carga de trabajo, conflictos u otros factores estresantes) y el rango de libertad (control del trabajo) en la toma de decisiones del trabajador frente a esas demandas. De esta manera, la tensión laboral sucede cuando las demandas laborales son altas y la libertad de decisión laboral es baja.



El control se relaciona de manera positiva con el estrés, la satisfacción en el trabajo, el compromiso, el rendimiento, la productividad y la motivación; cuando hay bajos niveles de control, se puede generar distrés emocional, síntomas psicósomáticos, estrés de rol, ausentismo y movilidad.

La Figura 1, muestra los tipos de trabajos de acuerdo al nivel de las demandas laborales combinadas con la libertad de decisión laboral. Las diagonales representan dos interacciones: A) situaciones donde las demandas laborales y la libertad de decisión del trabajo divergen y B) cuando estas situaciones coinciden. El modelo entonces predice que a mayor demanda laboral y menor libertad de decisión, más estrés.

**Figura 1.** Modelo de interacción entre demanda y control



Nota. Adaptado y traducido de “Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign” (p. 289), R. Karasek, 1979, *Administrative Science Quarterly*, 24(2). **METODOLOGÍA**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de tipo transversal correlacional, pues utiliza la recolección de datos para probar hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico, sin la manipulación deliberada de variables, los datos fueron recopilados en un único momento, tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población y establecer relaciones entre las mismas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La población utilizada para este estudio estuvo compuesta por trabajadores hombres y mujeres de la empresa de deportes Tepic, Nayarit que trabajan en el área de ventas.

La muestra fue no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por la población total de los trabajadores (54) del departamento de ventas de deportes pertenecientes al área de ventas, campus

Tepic, Nayarit. Se utilizó este tipo de muestreo por conveniencia, ya que éste se utiliza cuando se quiere analizar un grupo en específico (en este caso, los del departamento de ventas) sin realizar una selección aleatoria puesto que fue la población completa de este grupo (Otzen y Manterola, 2017).

Participaron 36 mujeres (67%) y 18 hombres (33%); 56 participantes se encontraban en el rango de edad de 18 a 30 años (96%); 39 eran solteros (83%), 7 eran casados (13%), el resto vivía en unión libre y uno era viudo; sólo 3 de los encuestados tenía otro trabajo (3%); 32 sujetos tenían de 1 a 5 años trabajando en la empresa (59%), 16 tenían menos de 1 año (30%), 5 tenían de 5 a 10 años (9%) y sólo 1 tenía de 10 a 15 años (ver Tabla 1).

Dentro de los criterios de inclusión se consideraron el ser trabajador activo del departamento de ventas de dportenis, Campus Tepic, Nayarit, mientras que para los criterios de exclusión aquellos que no pertenecieran al departamento de ventas de dportenis, Campus Tepic, Nayarit, como los trabajadores del área gerencial y administrativas no se consideraron como sujetos de estudio.

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de participantes en la investigación

<b>Características</b>			
<b>Edad</b>	18-30	52	96
	31-40	2	4
<b>Sexo</b>	Mujer	36	67
	Hombre	18	33
<b>Estado civil</b>	Soltero(a) con pareja	23	43
	Soltero(a) sin pareja	16	30
	Casado(a)	7	13
	Unión libre	7	13
	Viudo(a)	1	2
<b>Uso de tiempo libre</b>	Otro trabajo	3	6
	Labores domésticas	25	46
	Recreación y deporte	13	24
	Estudio	13	24
<b>Antigüedad en la empresa</b>	Menos de 1 año	16	30
	1 a 5 años	32	59
	5 a 10 años	5	9
	10 a 15 años	1	2

Entre los instrumentos utilizados, se aplicó un formulario de Google compuesto por tres secciones: la primera incluyó datos sociodemográficos y laborales, así como reactivos sobre estrés percibido en el trabajo en dportenis; la segunda integró la Escala de Estrés Laboral Organizacional (ELO) para Trabajadores Mexicanos (Medina Aguilar et al., 2007), conformada por 25 ítems agrupados en condiciones laborales (21) y procesos administrativos (4), con Alfa de Cronbach de .92 y opciones de respuesta de 0 (nunca) a 6 (siempre), clasificando los niveles mediante cuartiles; y la tercera correspondió a la Escala Sintomática del Estrés (ESE) de Seppo Aro (1980, citado en Almirall y Marroquín, 2016), integrada por 18 ítems con cuatro opciones de respuesta (0 a 3), cuya puntuación total se obtiene por suma y considera indicativo de estrés un puntaje mayor a 18 (ver Tabla 2).

**Tabla 2.** Conceptualización y operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Operacionalización</b>
<b>Datos sociodemográficos</b>	Son variables con información estadística relacionada con una zona geográfica que explican las características sociales, demográficas y económicas de esa zona. (Deyde Datacentric, 2023).	Edad, sexo (mujer u hombre) y estado civil (soltero(a) con pareja, Soltero(a) sin pareja, casado(a), unión libre, separado(a), viudo(a) y divorciado(a).
<b>Características laborales</b>	Se refieren a las características del trabajo en el que se desempeña una persona (Dakduk et al. 2008).	Uso del tiempo libre (otro trabajo, labores domésticas, recreación y deporte y estudio) y antigüedad en la empresa (menos de 1 año, 1 a 5 años, 5 a 10 años y 10 a 15 años). ¿Qué tan frecuente se estresa por su trabajo en dportenis a lo largo de una semana? (nunca, rara vez, a veces, casi siempre, siempre). ¿Qué tanto le afecta en su vida en general el estrés que percibe por su trabajo en dportenis? (nada, poco, regular, bastante, mucho).
<b>Estrés percibido</b>	Relación entre el individuo y su ambiente, cuando este último es valorado por la persona como una amenaza que sobrepasa sus recursos y pone en riesgo su bienestar (Lazarus & Folkman, 1984).	¿Cómo calificaría el nivel de estrés que percibe al trabajar en dportenis? (nulo, bajo, mediano, alto, extremo).
<b>Estrés laboral</b>	Respuesta que las personas pueden presentar cuando se enfrentan a demandas y presiones laborales que sobrepasan su límite y conocimientos,	Adaptación de la Escala de Estrés Laboral Organizacional para Trabajadores Mexicanos de Medina Aguilar et al. 2007.

---

desafiando sus habilidades y su capacidad para poder resolverlas, lo cual empeora cuando hay una mala organización laboral, un mal diseño de trabajo, mala gestión, trabajo poco satisfactorio y falta de apoyo de colegas y supervisores (OMS, 2020).

Con una confiabilidad Alpha de Cronbach 0.92 con opciones de respuesta que van de 0=nunca hasta 6=siempre.

Consta de 25 ítems divididos en dos dimensiones: 1) condiciones laborales que se refieren a la estructura, la cohesión y el respaldo del grupo laboral (compuesta por 21 ítems) y 2) Procesos administrativos que se refieren a trámites y procesos administrativos de la organización (compuesta por 4 ítems).

---

**Síntomas de estrés** De acuerdo con el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5 de la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 2014) un síntoma es “una manifestación subjetiva de una afección patológica.

Escala Sintomática del Estrés (ESE) diseñada por Seppo Aro (1980, como se cita en Almirall & Marroquín, 2016), esta prueba se conforma por 18 ítems sobre trastornos psicósomáticos referidos por personas que han padecido situaciones estresantes durante el último año y se contesta con cuatro opciones de respuesta: raramente o nunca (0 puntos), algunas veces (1 punto), frecuentemente (2) y muy frecuentemente (3 puntos), la calificación se obtiene sumando los puntos de cada indicador, se considera que una persona padece estrés si su puntaje es mayor a 18.

---

Como consideraciones éticas, la investigación se desarrolló conforme a los principios éticos de respeto por la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, establecidos en la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial [AMM], 2024) y en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (2014). Se garantizó la participación voluntaria mediante la obtención del consentimiento informado previo a la recolección de datos, asegurando que los participantes comprendieran los objetivos del estudio, los procedimientos, la duración, los posibles riesgos y beneficios, así como su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencia alguna. El consentimiento incluyó además la garantía de confidencialidad y anonimato, el uso exclusivo de la información con fines académicos y científicos, y los datos de contacto de la investigadora responsable



para atender cualquier duda. Los resultados se presentan de forma agregada, resguardando en todo momento la dignidad y los derechos de las personas participantes.

Sobre el procedimiento, primeramente, se hizo la gestión con el gerente zonal de la ciudad de Tepic, Nayarit con el fin de obtener su autorización para poder aplicar el instrumento a cada sucursal. Posteriormente, en una junta entre gerenciales, se explicaron los fines del estudio y sus posibles beneficios para la empresa. Se expuso la forma de contestar el instrumento y se aclararon dudas al respecto. El instrumento fue enviado por los gerenciales a través de mensaje vía internet a todos los trabajadores asegurándose de que todos recibieran el formulario. Una vez aplicado el instrumento, los datos fueron vaciados en un base de Excel y posteriormente en el programa estadístico JASP. Se analizó la relación entre las variables de estudio mediante la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson, una prueba ampliamente utilizada en estudios de enfoque correlacional cuando se busca evaluar relaciones estadísticas sin establecer causalidad, la cual permite medir la fuerza y dirección de la asociación lineal entre variables cuantitativas continuas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018; Field, 2018; Schober et al., 2018). Previo a la realización del análisis correlacional, se evaluó el supuesto de normalidad de las variables. Para ello, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, recomendada para muestras pequeñas, así como el análisis de asimetría y curtosis de las distribuciones (Ghasemi y Zahediasl, 2012).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Análisis Correlacional entre las Variables Estrés Percibido (EP), Estrés Laboral (EL), sus Dimensiones (CO y PO) y los Síntomas de Estrés (SE)**

Para cumplir con el objetivo general de la presente tesis se utilizó el análisis correlacional de Pearson entre las variables Estrés Percibido (EP), Estrés Laboral (EL) y sus dimensiones (Condiciones Organizacionales [CO] y Procesos Administrativos [PA]) y Síntomas de estrés (SE), con el que se obtuvieron correlaciones positivas de media a alta entre el Estrés Percibido (EP), el Estrés Laboral EL ( $r = .615$ ) y sus dimensiones: CO ( $r = .599$ ) y PA ( $r = .630$ ), así como con los de Síntomas de Estrés SE ( $r = .563$ ) lo cual es un buen indicador de la consistencia de los datos y de la validez de constructo (ver Tabla 3).



**Tabla 3.** Análisis correlacional de EP, EL, CO, PA y SE

		<b>EP</b>	<b>CO</b>	<b>PA</b>
<b>EP</b>	Correlación de Pearson	1	.599**	.630**
	Sig. (bilateral)		.000	.000
	N	54	54	54
<b>CO</b>	Correlación de Pearson	.599**	1	.858**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	N	54	54	54
<b>PA</b>	Correlación de Pearson	.630**	.858**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	
	N	54	54	54
<b>SE</b>	Correlación de Pearson	.563**	.714**	.704**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	54	54	54
<b>EL</b>	Correlación de Pearson	.615**	.997**	.896**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000
	N	54	54	54

Definitivamente los trabajadores de dportnenis no están exentos de presentar niveles considerables de estrés laboral, así como de manifestar síntomas derivados de este padecimiento como una consecuencia directa de la combinación entre sus exigencias laborales y la toma de decisiones que parten de los propios recursos personales del trabajador para hacer frente a estas demandas, tal como lo explica el modelo de demanda y control de Karasek (1979).

El objetivo de la presente investigación que fue el de analizar la relación entre el nivel de estrés laboral, el estrés percibido y los síntomas de estrés en trabajadores de dportnenis de Tepic, Nayarit se considera sumamente apto, pues no sólo está describiendo la problemática, sino que se le está dando un respaldo científico a la asociación de las variables de estudio.

Los resultados del presente estudio evidencian la existencia de una correlación positiva estadísticamente significativa de media a alta entre el Estrés Percibido (EP), el Estrés Laboral (EL) ( $r = .615$ ) y sus dimensiones: CO ( $r = .599$ ) y PA ( $r = .630$ ), así como con los Síntomas de Estrés ( $r = .563$ ) lo cual confirma la hipótesis planteada en esta investigación, concluyendo que sí existe relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio, igualmente se constata la consistencia de

los datos y de la validez de constructo y se respalda el planteamiento teórico de que el estrés laboral no es un fenómeno aislado, sino un proceso complejo en el que intervienen tanto factores organizacionales como la percepción individual del trabajador.

En este sentido, los hallazgos son consistentes con investigaciones previas como las de Jung et al. (2023), quienes encontraron que a mayor percepción de estrés, mayor estrés crónico y sobrecarga laboral; así como con Qiu et al. (2021), quienes identificaron que el estrés laboral percibido se asocia con síntomas de ansiedad y depresión. De igual manera, los resultados coinciden con lo reportado por Masood et al. (2022), quienes encontraron una correlación positiva entre el estrés ocupacional y los síntomas psicósomáticos, y con Martínez-Mejía et al. (2024), quienes evidenciaron la relación entre la carga de trabajo y la presencia de síntomas asociados al estrés. Estos antecedentes refuerzan la idea de que la percepción del estrés y las condiciones laborales influyen directamente en el bienestar psicológico del trabajador, tal como lo plantea el modelo de interacción entre demanda y control de Karasek (1979). Como aportación, el presente estudio contribuye a la literatura académica ofreciendo evidencia empírica vigente e integral sobre la relación de estrés laboral con el estrés laboral percibido y síntomas de estrés, así como sobre los fundamentos teóricos y conceptuales del estrés laboral que pueden ser útiles para una revisión sistemática o para futuros proyectos de investigación, lo cual es esencial para el desarrollo de políticas y programas de salud ocupacional.

Asimismo, las correlaciones encontradas entre las dimensiones del estrés laboral (condiciones organizacionales y procesos administrativos) y los síntomas de estrés permiten identificar que no solo la carga de trabajo influye en el malestar del trabajador, sino también factores estructurales y administrativos que pueden intensificar la experiencia de estrés. Esto pone en evidencia la necesidad de abordar el fenómeno desde una perspectiva organizacional integral.

Como aportación científica, este estudio ofrece evidencia empírica actualizada en una población específica poco explorada, como lo son los trabajadores del sector ventas en contextos locales, lo que contribuye a ampliar la comprensión del estrés laboral en escenarios reales de trabajo.

En el plano práctico, los resultados subrayan la importancia de diseñar estrategias de intervención orientadas no solo a la reducción de las demandas laborales, sino también al fortalecimiento de recursos personales como el afrontamiento, la resiliencia y el apoyo social, así como a la mejora de las

condiciones organizacionales.

No obstante, los hallazgos deben interpretarse considerando las limitaciones del estudio, particularmente el tamaño de la muestra, que puede no ser representativa por el escaso número de trabajadores del departamento de ventas de deportenis. Además, el estudio se basa en auto-reporte, lo que puede introducir sesgos en la percepción del estrés y sus síntomas. A pesar de ello, los resultados ofrecen una base sólida para futuras investigaciones que profundicen en el análisis del estrés laboral desde enfoques longitudinales y multivariados.

Metodológicamente, en cuanto a las pruebas utilizadas, cabe destacar que las pruebas para medir las variables fueron aptas para los fines de este estudio y se consideran aceptables por su fácil y rápida aplicación e interpretación.

Se recomienda realizar investigaciones futuras con muestras más grandes y diversificadas para validar estos hallazgos. Además, sería oportuno explorar la relación del estrés con otras variables relacionadas tales como calidad de vida, bienestar psicológico, estado de ánimo, salud mental, resiliencia, apoyo social, estrategias de afrontamiento, etcétera.

Igualmente, una investigación longitudinal podría arrojar información más precisa sobre cómo el estrés laboral evoluciona a través del tiempo y qué intervenciones tienen un mayor impacto a largo plazo.

Para finalizar, cabe mencionar que es fundamental que este tipo de investigaciones continúen expandiéndose para comprender mejor la dinámica entre el estrés laboral y la salud ocupacional en distintos sectores empresariales. Aunque el presente estudio se centró en una muestra de trabajadores de deportenis en Tepic, sería útil replicar este análisis en otras empresas de diferentes regiones geográficas para evaluar si las conclusiones obtenidas son generalizables a otros contextos laborales.

## **CONCLUSIONES**

El presente estudio permite concluir que existe una relación significativa entre el estrés laboral, el estrés percibido y los síntomas de estrés en trabajadores del área de ventas, lo que confirma que estos constructos se encuentran estrechamente vinculados y forman parte de un mismo proceso de afectación al bienestar del individuo.

Los resultados evidencian que el estrés laboral no depende únicamente de las condiciones objetivas del trabajo, sino también de la interpretación subjetiva que el trabajador hace de dichas demandas, lo que

refuerza la importancia de considerar tanto factores organizacionales como psicológicos en su análisis. Desde una perspectiva aplicada, estos hallazgos destacan la necesidad de implementar intervenciones integrales en el ámbito laboral que no solo reduzcan los factores de riesgo psicosocial, sino que también promuevan habilidades de afrontamiento y bienestar emocional en los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara, S. (17 de mayo de 2015). *México, primer lugar en estrés laboral: OMS. El Universal.*

<http://www.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html>

Almirall, P.J. y Marroquín, E. (2016). Ergonomía cognitiva. Resultados de un taller de capacitación.

*Revista Cubana de Salud y Trabajo*, (3) 49-56.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/est-2016/est163i.pdf>

Asociación Americana de Psiquiatría [APA] (2014). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-5*. Masson

Asociación Médica Mundial [AMM] (23 de mayo de 2024). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios Éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.*

<https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

Centro de Control y Prevención de Enfermedades y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional [CDC-NIOSH] (30 de enero de 2026). *Acerca del estrés en el trabajo. National Institute for Occupational Safety and Health.*

<https://www.cdc.gov/niosh/stress/es/about/acerca-del-estres-en-el-trabajo.html>

Dakduk, S., González, A. & Montilla, V. (2008). Relación de variables sociodemográficas, psicológicas y la condición laboral con el significado del trabajo. *Interamerican Journal of Psychology*, 42(2), 390-401.

[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902008000200020&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902008000200020&lng=pt&tlng=es)

Deyde Datacentric (19 de septiembre de 2023). *Datos sociodemográficos.*

<https://www.datacentric.es/datos-sociodemograficos/#:~:text=Qu%C3%A9%20son%20los%20datos%20sociodemogr%C3%A1fi>



[cos.de%20inmuebles%20y%20datos%20meteorol%C3%B3gicos](https://cos.de%20inmuebles%20y%20datos%20meteorol%C3%B3gicos)

- De Krijger, E., Ten Klooster, P. M., Geuze, E., Kelders, S. M., & Bohlmeijer, E. T. (2025). Work-Stressors and Depression and Anxiety-A Longitudinal Study of the Moderating Role of Self-Compassion. *Stress and health : journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 41(1), e70006. <https://doi.org/10.1002/smi.70006>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE.
- Gallup (2022). *Informe sobre el estado del lugar de trabajo mundial: 2022*. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-393248>
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis: A guide for non-statisticians. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489. <https://doi.org/10.5812/ijem.3505>
- Grupo dportenis (2024). *Vacantes*. <https://grupodportenis.com/vacantes/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología a de la investigación*. Mc Graw Hill Education
- INCOMEX (16 de agosto de 2021). *México el país de la OCDE con las jornadas laborales más largas*. <https://incomex.org.mx/index.php/2021/08/16/mexico-el-pais-de-la-ocde-con-las-jornadas-laborales-mas-largas/>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo [INSST] (14 de enero de 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>
- Jung, F., Pabst, A., Rodriguez, F., Luppá, M., Engel, C., Kirsten, T., Witte, V., Reyes, N., Loeffler, M., Villringer, A. y Riedel-Heller, S. (2023). Estrés percibido de las exigencias mentales en el trabajo, estrés objetivo y resiliencia: un análisis del estudio LIFE-Adult. *Revista de Medicina y Toxicología del Trabajo*, 18 , 20. <https://doi.org/10.1186/s12995-023-00388-0>
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martínez Roca.
- Martínez-Mejía, E., Fonseca-Castro, M., Cortes-Hernández, A. L., & Uribe-Prado, J. F. (2023). Carga



- de trabajo, síndrome de burnout y síntomas psicosomáticos en trabajadoras de atención a usuarios. *Psicología Y Salud*, 34(1), 103–111. <https://doi.org/10.25009/pys.v34i1.2848>
- Masood, A., Salik, S. y Masroor, U. (2022). Relación del estrés laboral con los síntomas psicosomáticos y el bienestar mental en profesionales médicos: Un estudio exploratorio. *Revista de la Universidad de Ciencias de la Salud de Dow (JDUHS)*, 17 (1), 36–42. <https://doi.org/10.36570/jduhs.2023.1.1655>  
<https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2848/4699>
- Medina Aguilar, S., Preciado Serrano, M. de L., & Pando Moreno, M. (2007). Adaptación De La Escala De Estrés Laboral Organizacional Para Trabajadores Mexicanos. *Respyn Revista Salud Pública Y Nutrición*, 8(4). <https://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Naciones Unidas [NU] (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://sdgs.un.org/2030agenda>
- OCC Mundial (1 de octubre de 2021). *Estudio: Estrés laboral en México*. <https://www.occ.com.mx/blog/adaptabilidad-laboral-post-pandemia-en-mexico/>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT] (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. OIT. <https://www.ilo.org/es/publications/estres-en-el-trabajo-un-reto-colectivo>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (21 de febrero de 2023). *Estrés*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- OMS (28 de septiembre de 2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Mundial de la Salud [OMS] (19 de octubre 2020). *Salud laboral: Estrés en el lugar de trabajo*. <https://who-dev5.prgsdev.com/m/news-room/questions-and-answers/item/ccupational-health-stress-at-the-workplace>
- OMS y OIT (17 de septiembre de 2021). *Estimaciones conjuntas OMS/OIT de la carga de enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo*. <https://www.who.int/teams/environment-climate-change-and-health/monitoring/who-ilo-joint-estimates>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS] (28 de abril de 2016). *Día Mundial de la Seguridad y la*

[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=42091&lang=es)

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Pozos-Radillo, B. E., Preciado-Serrano, M. L., Acosta-Fernández, M., Aguilera-V, M. Á., & Plascencia-Campos, A. R. (2016). Síntomas psicofisiológicos predictores del estrés en odontólogos [Predictive psychophysiological stress symptoms in dentists]. *Revista medica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 54(2), 151-158.

Real Academia Española [RAE] (2024). *Estrés*. <https://dle.rae.es/estr%C3%A9s>

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de la Investigación para la Salud, Reformada, Diario Oficial de la Federación [D.O.F.], 02 de abril de 2014 (México). [https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGS\\_MIS.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf)

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) Diario Oficial de la Federación (DOF) (23 de octubre de 2018). Norma Oficial Mexicana 035 NOM-035STPS-2018, *Factores de riesgo psicosocial en trabajo-Identificación, análisis y prevención*. [https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018#gsc.tab=0)

Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill. [https://openlibrary.org/books/OL20948324M/The\\_stress\\_of\\_life](https://openlibrary.org/books/OL20948324M/The_stress_of_life)

Qiu, D., Li, R., Li, Y., He, J., Ouyang, F., Luo, D., & Xiao, S. (2021). Job Dissatisfaction Mediated the Associations Between Work Stress and Mental Health Problems. *Frontiers in psychiatry*, 12, 711263. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.711263>

Wang, J. (2026). Estrés ocupacional, depresión y sueño entre profesionales de recursos humanos en grandes corporaciones. *Boletín de Esquizofrenia*, 52 (1), 138. <https://doi.org/10.1093/schbul/sbag003.201>

