



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

**ASERTIVIDAD Y MANEJO DE ESTRÉS EN COMERCIANTES DE LOS MERCADOS
MUNICIPALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de magíster en Administración
pública

Autor:

Psic. Ind. Benavides Benavides Diego Andrés

Tutor:

Ing. Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

LATACUNGA – ECUADOR

2025

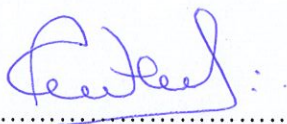
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “Asertividad y Manejo de estrés en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito” presentado por Benavides Benavides Diego Andrés, para optar por el título Magíster en ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

CERTIFICO

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, octubre, 16, 2025



.....
Título. Ing. Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

CC: 050231025-3

APROBACIÓN TRIBUNAL

El Trabajo de Titulación: Asertividad y Manejo de estrés en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública. El trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Latacunga, diciembre, 09, 2025

.....
Mgs. Angelita Romero Poveda

050324111-9

Presidenta del tribunal

.....
Mgs. Fabricio Lozada

050366018-5

Lector 2

.....
Mgs. Mónica Salazar

050213819-1

Lector 3

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mi familia, a Fernanda Cabrera por su amor y conocimiento.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, diciembre, 09, 2025.



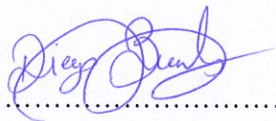
.....
Diego Andrés Benavides Benavides

171869072-8

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente Trabajo de Titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, diciembre, 09, 2025



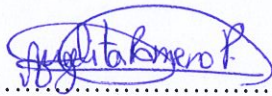
.....
Diego Andrés Benavides Benavides

171869072-8

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Asertividad y Manejo de estrés en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del Tribunal en la predefensa.

Latacunga, diciembre, 09, 2025



.....
Mgs. Angelita Romero Poveda

050324111-9

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: Asertividad y Manejo de estrés en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

Autor: Benavides Benavides Diego Andrés

Tutor: Ing. Mgs. Roberto Carlos Herrera Albarracín

RESUMEN

El entorno laboral en los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito, caracterizado por la volatilidad económica y la continua interacción social, expone a los comerciantes a factores de estrés que influyen su bienestar psicosocial y su productividad. La presente investigación, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y correlacional, tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el nivel de asertividad y el manejo del estrés en esta población. El estudio se llevó a cabo con 373 comerciantes utilizando el Cuestionario de Asertividad de Rathus (RAS) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE). El análisis estadístico mostró una asociación positiva, moderada y altamente significativa entre el asertividad y la gestión del estrés ($\rho=0.438$). Esta correlación significa que podemos validar la afirmación de que el asertividad como recurso personal está consistentemente vinculada a la capacidad de enfrentar escenarios estresantes a través de varios enfoques evaluados por el CAE. Asimismo, se encontró una fuerte correlación con el enfoque en la resolución de problemas ($\rho=0.678$) y una correlación negativa con el enfoque negativo en uno mismo ($\rho=-0.488$). Según los hallazgos del estudio, el asertividad es uno de los recursos socioemocionales fundamentales que equipan a los comerciantes con estrategias de afrontamiento más adaptativas o funcionales. Por lo tanto, se propone que las autoridades del Distrito Metropolitano de Quito incorporen el bienestar psicológico en las políticas de gestión de mercados públicos basadas en programas de intervención dirigidos a fortalecer esta habilidad social y, como tal, promover la calidad de vida de este sector económico.

PALABRAS CLAVE: asertividad., comerciantes., manejo de estrés., mercados.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: Assertiveness and Stress management training for merchants in municipal markets in the metropolitan district of Quito.

Author: Benavides Benavides Diego Andrés

Tutor: Roberto Carlos Herrera Albarracín

ABSTRACT

The working environment in the municipal markets of the Metropolitan District of Quito, characterized by economic volatility and continuous social interaction, exposes merchants to stress factors that influence their psychosocial well-being and productivity. The main objective of this quantitative, non-experimental, correlational study was to analyze the relationship between assertiveness and stress management in this population. The study was conducted with a sample of 373 merchants using the Rathus Assertiveness Test (RAS) and the Stress Coping Questionnaire (CAE). Statistical processing revealed as the main result a positive, moderate, and highly significant association between assertiveness and stress management ($\rho=0.438$). The relevance of this correlation allows us to affirm that assertiveness as a personal resource is consistently linked to the ability to cope with stressful situations using different strategies evaluated by the CAE. Similarly, a strong correlation was found with problem-solving focus ($\rho=0.678$). The study concludes that assertiveness is a key socio- emotional resource that empowers merchants to use more adaptive and functional coping strategies. Therefore, it is recommended that the authorities of the Metropolitan District of Quito integrate psychological well-being into public market management policies through intervention programs that strengthen this social skill and, consequently, improve the quality of life of this economic sector.

KEYWORD: assertiveness, stress management, markets, merchants.

Franco Andres González Reyes con cédula de identidad número: 1150168514 Licenciado/a en: Pedagogía del Idioma Inglés con número de registro de la SENESCYT: 1031-2023-2749221; **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: “Manejo de estrés y asertividad en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito” de Diego Andrés Benavides Benavides, aspirante a magister en administración pública.



Loja, Octubre, 06, 2025

.....
Lic. Franco Andres González Reyes Mg.

1150168514

Índice

RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Justificación	4
1.2. Planteamiento del problema	7
1.3. Formulación de problema	10
1.4. Pregunta general.....	10
1.5. Hipótesis o preguntas de investigación.....	10
1.6. Objetivos de la Investigación.....	10
1.7. Objetivo General:.....	10
1.8. Objetivos Específicos:.....	10
2. CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1 Antecedentes	11
2.2 Salud Mental	13
2.3 Modelos de estudio	14
2.4 Panorama mundial de la salud mental.....	15
2.5 Panorama regional de la salud mental en América Latina y el Caribe	16
2.6 Panorama nacional de la salud mental en Ecuador	17
2.7 Asertividad.....	18
2.7.1 Definición y evolución conceptual.....	18
2.7.2 Modelo cognitivo conductual para la asertividad	20
2.7.3 La corriente de pensamiento que se genera el cuestionario de asertividad de Rathus	21
2.7.4 Investigaciones a nivel mundial: sector público y comerciantes de mercados	22
2.7.5 Investigaciones a nivel regional	23
2.7.6 Investigaciones a nivel nacional	24
2.7.7 Ventajas de tener un nivel adecuado de asertividad.....	25
2.8 Estrés.....	26
2.8.1 Conceptualización y abordajes del estrés.....	26
2.8.2 Enfoques teóricos del estrés	28

2.8.3	Modelo psicológico del estrés.....	28
2.8.4	Estrés laboral y social	29
2.8.5	Impactos del estrés crónico en la salud y el trabajo	31
2.8.6	Estrategias de afrontamiento y manejo del estrés	32
2.8.7	Definición y alcances del manejo del estrés	32
2.8.8	Modelos psicológicos del manejo del estrés	33
2.8.9	Fundamentación teórica del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) 34	
2.8.10	Investigaciones a nivel regional.....	34
2.8.11	Investigaciones a nivel nacional	35
2.8.12	Ventajas de tener un nivel adecuado de manejo de estrés.....	36
2.9	Mercados Municipales del Distrito Metropolitano de Quito	37
2.9.1	Marco institucional y regulatorio	37
2.9.2	Definición de mercado popular.....	37
2.9.3	Perfil del comerciante	38
2.9.4	Datos acerca de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito 39	
3	CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	40
3.1	Enfoque de la investigación	40
3.2	Diseño de la investigación	40
3.3	Técnica estadística	40
3.4	Población.....	42
3.5	Muestra	42
3.6	Técnica e instrumentos de recolección de datos	44
3.6.1.	Técnica.....	44
3.6.2.	Instrumentos.....	45
3.7.	Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE).....	45
3.8.	Test de Asertividad de Rathus	48
3.7.	Procedimiento de recolección de datos	50
4.	CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.2.	Resultados	52
4.2.1.	Correlación entre los resultados del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), y el test de asertividad de Rathus (RAS).....	53

4.2.2.	Resultados del test de asertividad de Rathus y las 7 dimensiones del test del CAE	55
4.2.3.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Focalizado en la Solución del Problema (FSP) del CAE	56
4.2.4.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Autofocalización negativa (AFN) del CAE	58
4.2.5.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Reevaluación positiva (REP) del CAE	61
4.2.6.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Expresión Emocional Abierta (EEA) del CAE	63
4.2.7.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Expresión Evitación (EVT) del CAE	65
4.2.8.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión de Búsqueda de Apoyo Social (BAS) del CAE	67
4.2.9.	Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión de Religión (RLG) del CAE	69
4.3.	Discusión	71
4.4.	Plan de Mejora: Vendiendo en Armonía	74
4.4.1.	Objetivo	74
4.4.2.	Alcance	74
4.4.3.	Base legal y normativa	75
4.4.4.	Estrategias de intervención psicológica y sus fundamentos	76
4.4.5.	Focalización en la Solución del Problema	79
4.4.6.	Reevaluación Positiva	79
4.4.7.	Expresión Emocional Abierta	80
4.4.8.	Búsqueda de Apoyo Social	80
4.4.9.	Descripción de actividades	81
4.4.10.	Indicadores	87
4.4.11.	Matriz de costos	88
4.4.12.	Evaluación de la propuesta y retorno de la inversión (ROI)	89
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1	Conclusiones	93
5.2	Recomendaciones	95
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97

7. ANEXOS	103
-----------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Modelos psicológicos de la asertividad</i>	22
Tabla 2 <i>Población</i>	42
Tabla 3 <i>Muestreo proporcional</i>	44
Tabla 4 <i>Procesamiento de casos CAE</i>	47
Tabla 5 <i>Estadísticas de fiabilidad CAE</i>	47
Tabla 6 <i>Prueba de KMO y Bartlett CAE</i>	48
Tabla 7 <i>Procesamiento de casos RAS</i>	49
Tabla 8 <i>Estadísticas de fiabilidad RAS</i>	50
Tabla 9 <i>Prueba de KMO y Bartlett RAS</i>	50
Tabla 10 <i>Pruebas de normalidad</i>	52
Tabla 11 <i>Correlación CAE RAS</i>	53
Tabla 12 <i>Resumen de correlaciones del RAS y 7 dimensiones del CAE</i>	55
Tabla 13 <i>Correlación entre el RAS y FSP</i>	57
Tabla 14 <i>Correlación entre el RAS y AFN</i>	59
Tabla 15 <i>Correlación entre el RAS y REP</i>	61
Tabla 16 <i>Correlación entre RAS y EEA</i>	63
Tabla 17 <i>Correlación entre RAS y EVT</i>	65
Tabla 18 <i>Correlación entre RAS y BAS</i>	67
Tabla 19 <i>Correlación entre RAS y RLG</i>	69
Tabla 20 <i>Base legal y normativa</i>	75
Tabla 21 <i>Actividades del plan de mejora</i>	81
Tabla 22 <i>Indicadores plan de mejora</i>	87
Tabla 23 <i>Matriz de costos del plan de mejora</i>	88
Tabla 24 <i>Total de costos del plan de mejora</i>	89

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Componentes de la salud mental</i>	15
Figura 2	<i>Componentes y características</i>	19
Figura 3	<i>Dimensiones y tipos de asertividad</i>	20
Figura 4	<i>Síndrome General de Adaptación Síndrome General de Adaptación</i>	27
Figura 5	<i>Correlación CAE y RAS</i>	54
Figura 6	<i>Correlación RAS y dimensiones del CAE</i>	56
Figura 7	<i>Correlación RAS y FSP</i>	58
Figura 8	<i>Correlación entre RAS y AFN</i>	60
Figura 9	<i>Correlación entre RAS y REP</i>	62
Figura 10	<i>Correlación entre RAS y EEA</i>	64
Figura 11	<i>Correlación entre RAS y EVT</i>	66
Figura 12	<i>Correlación entre RAS y BAS</i>	68
Figura 13	<i>Correlación entre RAS y RLG</i>	70

INFORMACIÓN GENERAL:

Título del Trabajo de Titulación: Asertividad y manejo de estrés en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito

Línea de investigación: Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad

Proyecto de investigación asociado: Sostenibilidad y fortalecimiento de las actividades de producción y comercialización de las organizaciones públicas y privadas.

Grupo de Investigación:

Red nacional o internacional:

1. INTRODUCCIÓN

Detrás del bullicio, la carga y descarga de productos y las largas jornadas de compra y venta que caracterizan a los mercados municipales, se encuentra el motor de la economía quiteña: sus comerciantes. No obstante, este entorno dinámico es también un foco de estrés crónico y desafíos en la comunicación interpersonal, factores que inciden directamente en su bienestar y productividad. Los mercados municipales son el nexo de suministro e identidad de Quito. Estos espacios no son meramente sitios de comercio; también son centros de interacción social, instituciones generadoras de empleo y guardianes de las tradiciones alimentarias. Los patrones de trabajo en estos mercados se caracterizan por altos niveles de demanda, ingresos fluctuantes, manejo constante de productos perecederos e intensa interacción directa con clientes, autoridades y colegas, lo que a menudo se traduce en episodios de estrés y una

capacidad limitada para desconectarse. Este estrés relacionado con el trabajo en el mercado de Quito se manifiesta en forma de presiones de tiempo, ruido ambiental, manejo de conflictos con colegas y clientes, e inseguridad económica. La forma en que cada individuo responde a estos factores de estrés está directamente relacionada con sus estrategias de afrontamiento del estrés, y cuando esas estrategias son pasivas o evasivas, el estrés se acumula, afectando la salud y el rendimiento. Por otro lado, la asertividad, que significa la capacidad de defender los propios derechos y expresar sentimientos de manera honesta, directa y respetuosa, es necesaria para resolver los conflictos diarios.

En rigor de aquello, en las siguientes paginas se abordará el apartado epistemológico de ambas variables de estudio, encuadrándolas en la corriente psicológica humanista y el modelo de estudio cognitivo conductual. Por tal motivo, se entiende que ambas variables son perceptibles de mejora. El manejo de estrés según, Lazarus y Folkman se basa en la Valoración Cognitiva de una situación como estresante, lo que da paso a las estrategias de afrontamiento. Las mismas que se dividen en Centradas en el Problema que significa modificar la fuente de estrés o Centradas en la Emoción (que implica regular la respuesta emocional. La efectividad radica en la flexibilidad para usar ambas tácticas de manera adaptativa para reducir la amenaza percibida y mejorar el bienestar.

Por otra parte, la asertividad se comprende como una habilidad social y comunicativa que se sitúa en un punto medio entre la pasividad y la agresividad. Además, es la capacidad de expresar tus opiniones, sentimientos, pensamientos y derechos de forma clara, honesta y directa, mientras que al mismo tiempo respetas los derechos y opiniones de los demás.

En la presente investigación se correlacionó ambas variables mediante los instrumentos psicométricos: Cuestionario de afrontamiento de estrés CAE y el Cuestionario de Asertividad de Rathus aplicados a una muestra de 373 comerciantes propios de una población de 12 536 comerciantes de las cuatro zonas del Distrito Metropolitano de Quito. Los hallazgos observados muestran una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento del estrés y los niveles de

asertividad ($\rho=0.438$), lo que indica que la incapacidad para expresar derechos y opiniones de manera adecuada intensifica la carga emocional que acompaña al trabajo y la tensión relacionada con el trabajo. Tal evidencia no solo aborda una brecha teórica asociada con el estudio de la salud ocupacional en el comercio minorista en contextos urbanos, sino que también respalda la base para medidas prácticas.

Concluye la investigación con el establecimiento del Plan de Mejora de *Vendiendo en Armonía* para fortalecer las habilidades de asertividad y maximizar las estrategias de afrontamiento efectivas. Este plan es una herramienta de gestión innovadora para las administraciones municipales, centrada en mejorar la calidad de vida de los comerciantes, promover la resolución pacífica de conflictos internos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos de Quito. Por último, el autor del estudio desea ayudar a formular políticas públicas a favor de los sectores más vulnerables e importantes de miles de familias, y tiene como objetivo apoyar aún más el desarrollo del cuidado de la salud mental entre la población ecuatoriana, que se encuentra en un nivel alarmante.

1.1. Justificación

En un mundo cada vez más acelerado y competitivo, la salud mental se ha convertido en una prioridad global. Torres (2025)., por ejemplo, ha destacado la necesidad de promover el bienestar psicológico como un elemento importante para el desarrollo sostenible y la calidad de vida. Al momento de escribir, con las dinámicas económicas y nuestro país enfrentando serios desafíos que merecen una reflexión responsable sobre estos sectores productivos más vulnerables e importantes. En consecuencia, el comercio en los mercados municipales se considera la estructura económica fundamental de la economía local de la capital de Ecuador.

Estos espacios están vivos, vibrantes y proporcionan sustento a miles de familias. Pero las ocupaciones diarias de los comerciantes, donde trabajan largas horas a través de actividades competitivas que implican fluctuaciones de ingresos y exposición constante, los exponen a un conjunto único de factores de estrés comunes y duraderos. Esto se ve agravado por la necesidad de manejar interrelaciones complejas

con clientes, proveedores, colegas y autoridades, para lo cual las habilidades de comunicación asertiva son esenciales. El estrés, entendido como la reacción del cuerpo a las demandas o presiones ambientales, se presenta de diferentes maneras, y con consecuencias graves.

A escala global, la OMS ha designado el estrés relacionado con el trabajo como un problema urgente de salud pública que afecta la salud física y mental de los empleados. Para los comerciantes, este estrés crónico puede manifestarse a través de síntomas como irritabilidad, fatiga, ansiedad, problemas de sueño y, a largo plazo, enfermedades musculoesqueléticas y cardiovasculares. Esta situación se agrava aún más por la ausencia de técnicas adecuadas de manejo del estrés, lo que lleva a un ciclo aún mayor de malestar y reducción de la calidad de vida.

Al mismo tiempo, la asertividad, una habilidad social que se estudia como la disposición a expresar las propias ideas, derechos individuales y sentimientos de manera honesta, directa y respetuosa, es una habilidad social que proporciona vías para el desarrollo. Para los comerciantes, la asertividad es un aspecto importante del negocio, para negociar precios justos, resolver problemas con colegas o proveedores, clientes que deben resolver pacíficamente, sin recurrir a la agresión o la sumisión. Al hacerlo, se evitaría que un problema se desarrolle y se establecerían nuevos límites saludables en la forma en que interactúan día a día. Sin embargo, bajos niveles de asertividad pueden llevar a la explotación, insatisfacción, animosidad y quizás a que la tensión escale el conflicto, convirtiendo el conflicto en una fuente adicional de estrés. El problema no es solo una sensación de estar bajo presión, sino también la falta de una herramienta esencial para reducir el nivel de tales sentimientos y evitar que ocurran en absoluto.

La investigación sobre los problemas planteados respalda aún más esa conexión. Por ejemplo, estudios en toda América Latina han encontrado que el estrés relacionado con el trabajo afecta a los trabajadores del sector informal. Por ejemplo, Ramos (2018) encontró en Lima, Perú, que los comerciantes que mostraban bajos niveles de asertividad también tenían altos niveles de estrés y síntomas de depresión. Esto

enfatisa cómo la incapacidad para comunicar necesidades y límites contribuye directamente a la carga de estrés.

En nuestro país, en la ciudad de Cuenca Ávila-Larrea (2022), realiza una investigación en comerciantes de la Plaza San Francisco en donde el objetivo central era medir los niveles de estrés percibidos por 51 personas. Los principales hallazgos fueron bajas capacidades para responder a estímulos estresores con niveles de estrés del 41% considerándose como moderado. Se concluye además que la mayoría de comerciantes no posee concretamente habilidades de afrontamiento útiles para manejar situaciones difíciles y complejas. El trabajo concluye manifestando la necesidad de abordar esta temática en los diversos campos económicos y compartir las consecuencias negativas de no saber manejar el estrés.

De la misma manera, en la ciudad de Machala Armijos-Morocho, Balladares-Marín y Pulla-Carrión en 2022 investigaron en 385 emprendedores la asertividad. De los principales resultados se observó que una gran parte de los encuestados no conoce el concepto de asertividad. Por ello, es importante que hay emprendedores que no suelen controlar su comportamiento en respuesta a los contratiempos que surgen. Al mismo tiempo, un pequeño porcentaje se considera a sí mismo como carente de la habilidad para lograr una gestión expresiva adecuada, y encuentra difícil dirigirse a los clientes, lo que resulta en personas con baja asertividad. Esto se convierte en un obstáculo que lleva a una baja productividad, afectando las relaciones laborales y causando un declive en el crecimiento y la competitividad del negocio.

Por tal motivo, la presente propuesta investigativa se basa en estudiar los niveles de asertividad y manejo de estrés, buscando identificar la situación actual de estas variables psicológicas, reconociendo que un bajo manejo del estrés y una pobre asertividad no solo afectan el bienestar individual del comerciante, sino también el ambiente social dentro del mercado y la percepción de los clientes. La necesidad de esta investigación reside en su potencial para diagnosticar las áreas de mejora entorno a las estrategias de afrontamiento de estrés y asertividad de este sector, un grupo laboral que históricamente ha sido poco atendido desde la perspectiva de la salud ocupacional y el desarrollo de habilidades blandas.

Desde un punto de vista metodológico, el estudio garantizará rigor utilizando instrumentos psicométricos científicamente validados. Para las medidas específicas, se utilizará el Rathus Assertiveness Schedule (RAS) para la medición del asertividad, y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) se empleará para identificar el nivel de manejo del estrés. La fiabilidad en la recolección de datos y la comparabilidad de los resultados actuales con investigaciones previas se aseguran mediante el uso de estos instrumentos. La principal contribución metodológica de la investigación será realizar un análisis de correlación entre las variables, lo que permitirá determinar si existe una relación significativa entre el nivel de asertividad y la forma en que los comerciantes manejan el estrés. Esto no solo proporciona un diagnóstico cuantitativo preciso, sino que también sienta las bases para una intervención informada y dirigida a través de una propuesta de mejora.

Por ello, el proyecto de investigación se caracteriza por sus implicaciones prácticas y sociales. Los resultados del análisis de correlación se utilizarán como base para redactar y proponer un Plan de Mejora, adaptado a las necesidades de los comerciantes. Este plan tiene como objetivo mejorar las estrategias de afrontamiento más efectivas y desarrollar habilidades asertivas, elementos clave para la negociación efectiva, la resolución de conflictos y la reducción del estrés en el lugar de trabajo. Los principales beneficiarios serán los propios comerciantes, así como la administración de los mercados municipales, al contar con una herramienta para promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo en Quito. La tesis, entonces, va más allá de lo académico para proporcionar una solución práctica a un problema genuino en los aspectos socioeconómicos de la capital de Ecuador.

1.2. Planteamiento del problema

La vida del ser humano se caracteriza por una constante evolución en diferentes etapas de la vida, siendo el sistema cognitivo un procesador de información que integra experiencias vitales que estructuran la configuración del constructo psicológico individual. Por tal motivo, a inicios del siglo XX se pasa de la locura a la Salud Mental que promueve un trato más humano en las enfermedades mentales,

estableciendo la OMS en 1948 su definición de salud mental como el estado de completo bienestar físico, mental y social (*Informe Mundial Sobre Salud Mental*, 2022).

Si bien los desarrollos teóricos sobre Salud Mental han ido avanzando con el paso del tiempo, ha sido más acelerado el desarrollo tecnológico, las dinámicas socioculturales y estructuras económicas que han dado origen a nuevas formas de estadios de desarrollo psicológico. A partir de aquello cabe reflexionar el enorme costo que supuso la crisis sanitaria mundial por COVID-19, los datos arrojan un incremento del 25% en trastorno de ansiedad y depresión, sumándose a las más 1 000 millones de personas que ya sufren de algún trastorno mental (Organización Mundial de la Salud, 2024). Al mismo tiempo, debemos ser conscientes que el representante institucionalizado de la sociedad es el Estado y que muchas los sistemas de salud son frágiles y las políticas públicas no están a la altura de cumplir con indicadores de salud mental.

Sobre esa misma línea, la justificación para priorizar la salud mental se encuentra en el abrumador impacto sobre el bienestar individual y colectivo. Según reportes de la Federación Mundial de Salud Mental (2020) una de cada ocho personas en el mundo padece un trastorno mental, mientras que los trastornos depresivos son la principal causa de discapacidad a nivel mundial. Asimismo, el estrés se ha convertido en un problema generalizado, con el 62% de las personas en 31 países que han sentido estrés al punto de modificar su vida diaria. Estos desafíos emocionales no solo afectan la calidad de vida, sino que también generan costos económicos y sociales para todos nosotros. Se han realizado diferentes estudios regionales sobre la asociación entre la gestión del estrés y la salud mental en trabajadores informales.

En Perú y Colombia, por ejemplo, investigaciones previas han demostrado que desarrollar habilidades, como el asertividad, puede aliviar notablemente el estrés y mejorar la calidad de vida en el trabajo (Pérez y Gómez, 2020). Estos estudios también muestran que un ingrediente clave es tener programas que ayuden a los comerciantes a desarrollar competencias emocionales para que puedan estar mejor.

El estrés, la ansiedad y la depresión son problemas de salud pública que necesitan una acción urgente. Según los hallazgos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), alrededor del 28% de la población tiene síntomas relacionados con trastornos de ansiedad y alrededor del 20% ha reportado episodios depresivos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2021). Estos son particularmente pertinentes para los grupos vulnerables, especialmente los comerciantes del mercado, quienes, debido a que están sujetos a condiciones laborales difíciles, pueden experimentar problemas de salud mental más bajos.

Se vuelve aún más urgente cuando el 60% de los comerciantes en estos sitios trabajan más de 12 horas al día, lo que los pone en mayor riesgo de enfermedades mentales. En estudios sobre problemas psicológicos que enfrentan los comerciantes de Quito, se ha informado que este segmento de la población sufre aumentos significativos en el estrés, así como agotamiento emocional. Un estudio realizado en 2022 mostró que más del 70% de los comerciantes encuestados tenían síntomas relacionados con el estrés crónico (Vargas, 2022). Esto señala la importancia de diseñar intervenciones apropiadas para centrarse en el manejo del estrés, así como en aumentar las habilidades interpersonales como el asertividad, que permitirían una interacción más positiva con clientes y colegas.

Por lo tanto, es importante que haya una representación estadística de la gestión del estrés y el asertividad en este grupo de personas, ya que una base de datos bien formada ayuda a identificar patrones y tendencias que ayudarán en el análisis de las variables estudiadas. La actual falta de información precisa dificulta la implementación de estrategias adecuadas para reorganizar los entornos de los comerciantes y proporcionarles herramientas efectivas para promover su salud mental. A la luz de esta realidad, se necesita urgentemente un plan detallado para centrarse en la gestión del estrés que hable específicamente de una práctica de asertividad por parte de los comerciantes.

Las técnicas de capacitación y los recursos suficientes pueden ayudar a reducir los efectos negativos del estrés en este grupo vulnerable, al tiempo que facilitan una mejor adaptación a las regulaciones existentes. Un enfoque proactivo en este sentido

contribuirá a crear un entorno más saludable y productivo para los comerciantes, promoviendo su bienestar y, a su vez, mejorando la calidad del servicio que ofrecen a la comunidad.

1.3. Formulación de problema

1.4. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la asertividad y el manejo del estrés en comerciantes de los mercados municipales de Quito?

1.5. Hipótesis o preguntas de investigación

- Existe una correlación significativa entre el nivel de asertividad y los diferentes componentes de manejo del estrés en los comerciantes de los mercados municipales de Quito.
- **Ho:** No Existe una correlación significativa entre el nivel de asertividad y los diferentes componentes de manejo del estrés en los comerciantes de los mercados municipales de Quito.

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el manejo de estrés y la asertividad en los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

1.6.2 Objetivos Específicos:

- Describir teóricamente a la asertividad y al manejo del estrés.
- Identificar la relación de las siete dimensiones del CAE en los niveles de asertividad de los comerciantes de los mercados municipales de Quito.
- Proponer un plan de mejora que fomente el asertividad y optimice el manejo del estrés en los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

2 CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Antecedentes

La salud mental se ha convertido en uno de los grandes retos de la salud pública a nivel mundial. La alta prevalencia de ansiedad y depresión, la limitada cobertura de los servicios especializados y el impacto económico que generan confirman su importancia. En América Latina, la baja inversión y la desigualdad en el acceso profundizan la problemática. En Ecuador, los registros muestran que los trastornos emocionales constituyen una de las principales causas de consulta, lo que refuerza la urgencia de fortalecer la prevención. Dentro de este escenario, los comerciantes de mercados municipales aparecen como un grupo especialmente vulnerable, debido a la inestabilidad de sus ingresos y a la presión que implica la atención diaria a los clientes.

En ese sentido, parte de los estudios a nivel mundial se han dedicado a investigar el rol de la asertividad, tal es así que Bernal-Álava y Cañarte-Velez (2022) en su investigación que tuvo por objetivo fue revisar el papel de la comunicación asertiva como habilidad social clave en el proceso de enseñanza y aprendizaje, concluyó que la comunicación asertiva se incluye como una de las habilidades sociales y para la vida que son fundamentales para la prevención de problemas psicosociales y el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En ese sentido, Leonel Castillo (2017) en su investigación de habilidades sociales y estilos de afrontamiento en mujeres trabajadoras y no trabajadoras, de localidades

conurbadas de Pachuca, planteó como objetivo examinar la diferencia en el nivel de habilidades sociales y los estilos de afrontamiento en mujeres que trabajan y en mujeres que no trabajan, y correlacionar ambas variables en los dos grupos. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional, aplicando la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) en una muestra de 270 mujeres. El hallazgo principal reflejó que las mujeres trabajadoras tienen un alto grado de asertividad y que esta asertividad se correlacionó de forma positiva con el estilo de focalización en la solución del problema ($r=.420$, $p<.01$).

Asimismo, en Perú Flores Mallqui y Hinostroza Huaranga (2021) plantea como objetivo de investigación establecer la existencia de una relación significativa entre el afrontamiento al estrés y la asertividad en colaboradores de un contact center de la ciudad de Lima. La metodología de estudio se caracterizó por un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, utilizando el Cuestionario de Modos de Afrontamiento al Estrés (COPE) y el Autoinforme de Conducta Asertiva (ADCA-1) en una muestra de 81 colaboradores. El hallazgo relevante fue la existencia de una correlación directa y significativa, aunque de intensidad baja ($Rho=.283$, $p<.05$), entre el afrontamiento al estrés y la asertividad.

Finalmente, a nivel nacional, y en un contexto laboral con características de alta demanda y servicio similares al que enfrentan los comerciantes, el estudio ecuatoriano que consideró las variables del presente estudio en transportistas de la ciudad de Ambato elaborado por Guerrero y Salazar (2024). Plantearon el objetivo central de determinar la relación entre el afrontamiento de estrés y la asertividad. La metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, utilizó una muestra de 98 transportistas urbanos. El principal hallazgo reveló que seis de los siete estilos de afrontamiento evaluados tienen relación con la asertividad, siendo un dato importante la identificación de que el 68.4% de los transportistas mostró un nivel de baja asertividad, lo que subraya la

necesidad de examinar estas variables en otros sectores laborales de alta interacción en Ecuador.

2.2 Salud Mental

La salud mental es una parte esencial del bienestar personal y social. En las últimas décadas, ha ganado protagonismo no solo porque la Organización Mundial de la Salud (OMS) la reconoce como un componente inseparable de la salud en general, sino también debido a su influencia en la productividad, la cohesión social y el desarrollo económico sostenible. Este concepto va más allá de la ausencia de enfermedad: implica un estado de equilibrio emocional, cognitivo y conductual que permite a las personas enfrentar las demandas diarias, mantener un buen rendimiento laboral, construir relaciones saludables y contribuir al progreso colectivo (Chávez, 2024). Entender la salud mental desde esta perspectiva resulta clave en la actualidad, pues orienta la formulación de políticas, el diseño de programas de prevención y la creación de intervenciones destinadas a fortalecer la resiliencia ante los desafíos sociales, laborales y económicos.

Desde 1950, la salud mental se ha convertido en una parte integral del crecimiento personal, la autorrealización y la salud psicológica, que comenzaron a percibirse como un proceso positivo. Se empezaron a considerar elementos subjetivos y sociales, y la autoestima, la resiliencia, la empatía y la capacidad de establecer relaciones de calidad también se han integrado como contribuyentes importantes para desarrollar aspectos significativos (Guevara, 2021; Mayer et al., 2017).

El procesamiento psicométrico moderno ha llegado a ser visto como un proceso multidimensional y dinámico, que resulta de la interacción entre factores biológicos, psicológicos, sociales, económicos y culturales. Esta perspectiva global es consistente con el modelo biopsicosocial y los modelos de salud pública global, ambos de los cuales buscan no solo prevenir o tratar (y recuperarse de) enfermedades, sino también desarrollar la salud emocional y entornos comunitarios saludables (Pruna, 2023; Zorrilla, 2017).

En contraste con esto, también han existido otras formas de estudio de la salud mental, tanto desde perspectivas y enfoques que han surgido más recientemente en la psicología y las ciencias sociales. Se ha referido en la literatura especializada como una intrincada multidimensionalidad que involucra variables individuales, sociales y contextuales. En este sentido, se enfatiza el modelo biopsicosocial, que ve la salud como el resultado de la interacción dinámica de la biología, la psicología y la sociedad, para la investigación actual. Desde este punto de vista, el bienestar no es simplemente la ausencia de enfermedad. También es la capacidad de poder ajustarse dinámicamente, autorregularse emocionalmente y lograr un equilibrio funcional en respuesta a las necesidades del entorno (Villacís, 2022).

2.3 Modelos de estudio

El estudio de la salud mental se ha abordado desde distintos enfoques que reflejan la evolución de la psicología y de las ciencias sociales en las últimas décadas. En los documentos revisados, la salud mental se presenta como un fenómeno multidimensional en el que interactúan factores individuales, sociales y contextuales. Uno de los modelos más destacados en la literatura contemporánea es el modelo biopsicosocial, que reconoce la interacción de factores biológicos, psicológicos y sociales en la configuración de la salud mental. En este enfoque de la salud, la salud no solo está relacionada con la ausencia de enfermedad, sino también con el grado en que los individuos se adaptan, regulan sus emociones y mantienen un equilibrio funcional en situaciones de alta presión (Villacís, 2022).

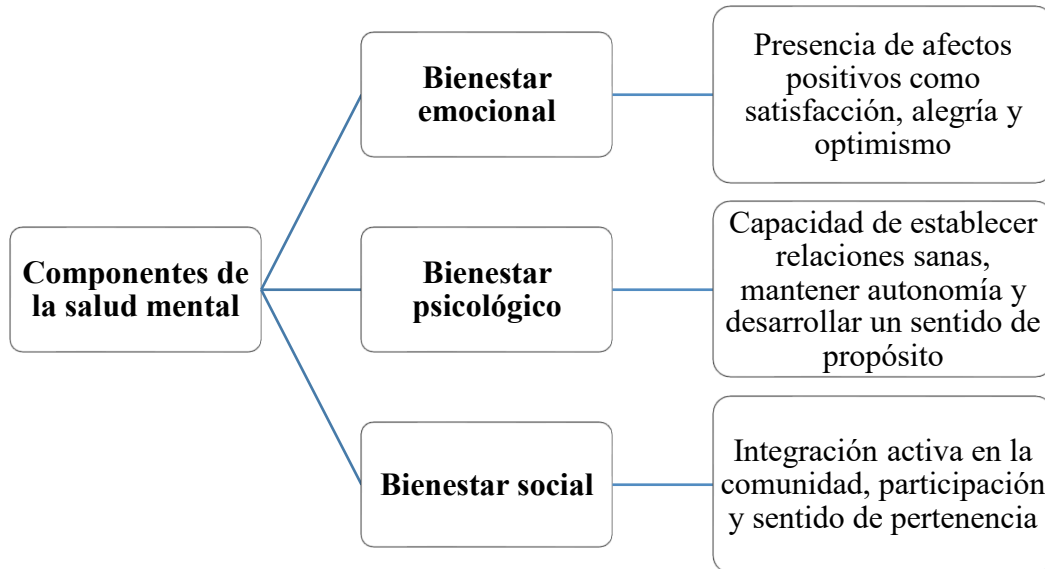
También hay nuevos conocimientos que sugieren que hay valor en el modelo de bienestar positivo, que enfatiza elementos positivos del modelo de bienestar saludable como una autoimagen positiva, resiliencia y apoyo social. Estos sirven como amortiguadores protectores contra el estrés y ayudan a los adolescentes y adultos en entornos adversos a adaptarse (González et al., 2024).

De manera complementaria, los estudios revisados destacan la perspectiva de la salud mental comunitaria y de salud pública, la cual promueve la integración de la salud mental en los sistemas de atención primaria, el desarrollo de programas de prevención y la reducción del estigma asociado a los trastornos mentales. Esta visión reconoce

que el bienestar psicológico depende tanto de factores individuales como de las condiciones estructurales de los contextos en los que las personas se desenvuelven (Garcés y Willchez, 2024).

Figura 1

Componentes de la salud mental



Nota. Elaboración propia basada en (Villacís, 2022).

2.4 Panorama mundial de la salud mental

La salud mental se ha consolidado como uno de los principales retos de la salud pública internacional. Se estima que alrededor de 1 de cada 8 personas, aproximadamente 970 millones en todo el mundo vive con algún trastorno mental, siendo la ansiedad y la depresión los diagnósticos más frecuentes (Álvarez et al., 2025).

En este contexto, la literatura reciente indica la necesidad de abogar por la salud mental positiva. Recursos como la resiliencia, una autoimagen saludable y la existencia de redes de apoyo sólidas actúan como factores de protección que reducen la probabilidad de exhibir síntomas depresivos, altos niveles de estrés o aislamiento social. Por ejemplo, en un estudio internacional con adolescentes, aquellos que

contaban con estos recursos mostraron indicadores más altos de bienestar psicológico (Scheit et al., 2025).

A pesar de estos avances conceptuales, persiste una brecha considerable en el acceso a la atención. Más del 70 % de las personas con trastornos mentales en países de ingresos bajos y medios no recibe tratamiento, debido principalmente a la limitada inversión en este campo y al estigma que aún rodea a la condición y enfermedad mental (An et al., 2020).

En conclusión, el panorama mundial de la salud mental se caracteriza por la elevada prevalencia de los trastornos, el incremento sostenido de la carga de enfermedad y la persistencia de desigualdades en el acceso a servicios especializados. Frente a ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomiendan a los Estados integrar la salud mental en la atención primaria, capacitar al personal comunitario y diseñar políticas públicas que fortalezcan la prevención y promuevan el bienestar psicológico.

2.5 Panorama regional de la salud mental en América Latina y el Caribe

En América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) estima que alrededor del 22% de la población tiene algún trastorno mental. Sin embargo, en la mayoría de los países, la inversión pública en este campo no supera el 2% del presupuesto total de salud, creando una amplia brecha en la cobertura y calidad de los servicios (Radanny y Hidayat, 2019).

La investigación regional también destaca el valor de la asertividad como un recurso protector contra el estrés. En Perú, Chang (2017) identificó que esta habilidad ayuda a reducir la ansiedad y promueve la resolución de conflictos entre estudiantes universitarios. En Colombia, Mariño Córdova y Vargas Espín (2023) encontraron que, entre el personal de salud, altos niveles de asertividad están asociados con estrategias de afrontamiento centradas en el problema, lo que reduce la tensión percibida. En Ecuador, Garcés y Willchez (2024) demostraron que la comunicación asertiva y la regulación emocional disminuyen la percepción del estrés en el trabajo humanitario, mientras que González et al. (2024) documentaron que, en los

comerciantes minoristas, esta competencia fortalece la negociación con los clientes y mitiga la frustración.

En síntesis, la región enfrenta una creciente demanda de atención en salud mental, pero la respuesta institucional se ve limitada por la baja inversión y las desigualdades estructurales. Esta brecha impacta especialmente en los comerciantes de mercados, quienes, la presión constante de la clientela, se encuentran más expuestos a síntomas de estrés, ansiedad y desgaste emocional.

2.6 Panorama nacional de la salud mental en Ecuador

En Ecuador, los registros del Ministerio de Salud Pública señalan que los trastornos de ansiedad y depresión concentran más del 30 % de las atenciones en la red pública de salud mental. La Encuesta Nacional de Salud y Bienestar también informó que alrededor del 12% de la población adulta tuvo síntomas depresivos durante el último año. Esto es especialmente cierto en poblaciones como los comerciantes populares, quienes, debido a su exposición a la presión económica y social, están en mayor riesgo de deterioro psicológico (Chávez, 2024). La evidencia nacional confirma los altos niveles de estrés en diversos entornos laborales y académicos.

En el ámbito del humanitarismo, Mariño Córdova y Vargas Espín (2023) encontraron una estrecha relación entre el estrés y la regulación emocional de los miembros del personal de la Cruz Roja Ecuatoriana, y recomendaron capacitación específica sobre afrontamiento. En el contexto universitario, la investigación encuentra que aproximadamente el 80% de los estudiantes universitarios han enfrentado niveles moderados o severos de estrés, con quejas físicas y emocionales acompañantes como dolores de cabeza, irritabilidad y angustia, lo que sugiere la necesidad de programas psicoeducativos. En el sector educativo, Franco (2015) identificó altos niveles de estrés en docentes de Ambato, asociados a dificultades laborales y familiares.

En relación con los comerciantes de mercados municipales, investigaciones recientes muestran que enfrentan altos niveles de estrés y malestar psicológico. La inestabilidad de los ingresos y la dinámica competitiva y su dinámica con las autoridades convierten a este grupo en una población prioritaria para el estudio de

factores moduladores como la asertividad y las estrategias de afrontamiento (Chávez, 2024).

2.7 Asertividad

La asertividad es una habilidad socioemocional que es vital para mantener tanto el bienestar psicológico de un individuo como la interacción social. Esta habilidad permite a cualquier individuo articular pensamientos, sentimientos y demandas de manera coherente, sucinta y cortés, y evitar tanto la agresión como una forma pasiva. La disciplina de la psicología la reconoce como una de las habilidades más principales necesarias en la comunicación interpersonal, la resolución de conflictos, la negociación y en el fomento de relaciones amistosas.

En el contexto de la gestión del estrés, la asertividad es un factor crucial de cambio en la relajación de la tensión interpersonal, en la mejora de la autoeficacia de percepción y en el alivio de la tensión emocional y física. Estudios recientes han mostrado que las personas en cualquier profesión que tienen altos niveles de asertividad tienden a establecer límites, buscar apoyo y mantener relaciones sociales de manera más satisfactoria, lo que resulta en un mayor bienestar psicológico (Bermúdez, 2017).

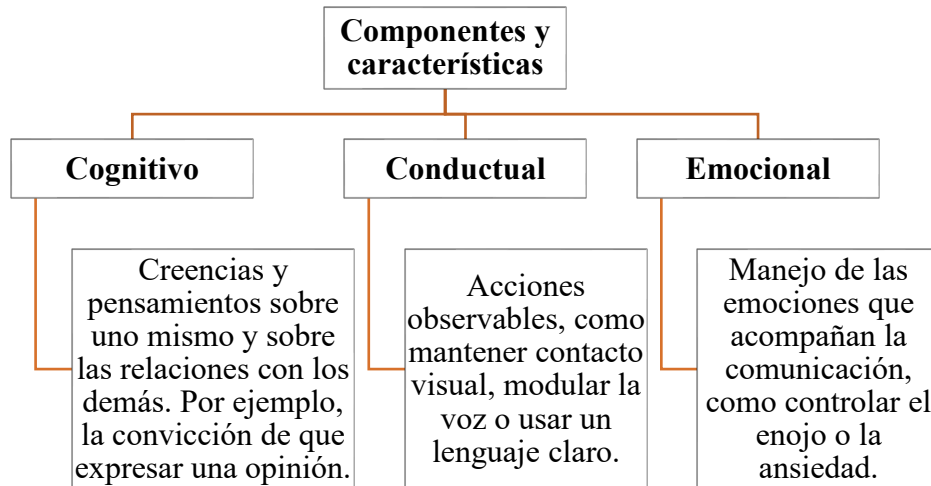
2.7.1 Definición y evolución conceptual

El término comenzó a utilizarse en el campo de la psicología a mediados del siglo XX, vinculado inicialmente al trabajo clínico con personas que presentaban ansiedad social y dificultades para defender sus derechos. Posteriormente se incluyeron la asertividad dentro de sus programas de terapia conductual como una técnica para reducir la ansiedad en interacciones sociales. Con la aplicación se desarrolló la Escala de Asertividad de Rathus, uno de los primeros instrumentos para medir este rasgo (Villacís, 2022).

Más recientemente, se ha incorporado a modelos de competencias socioemocionales, como los propuestos por Guevara (2021) donde se reconoce su papel en la regulación emocional y el liderazgo. Chávez (2024) identifica tres componentes principales de la conducta asertiva:

Figura 2

Componentes y características



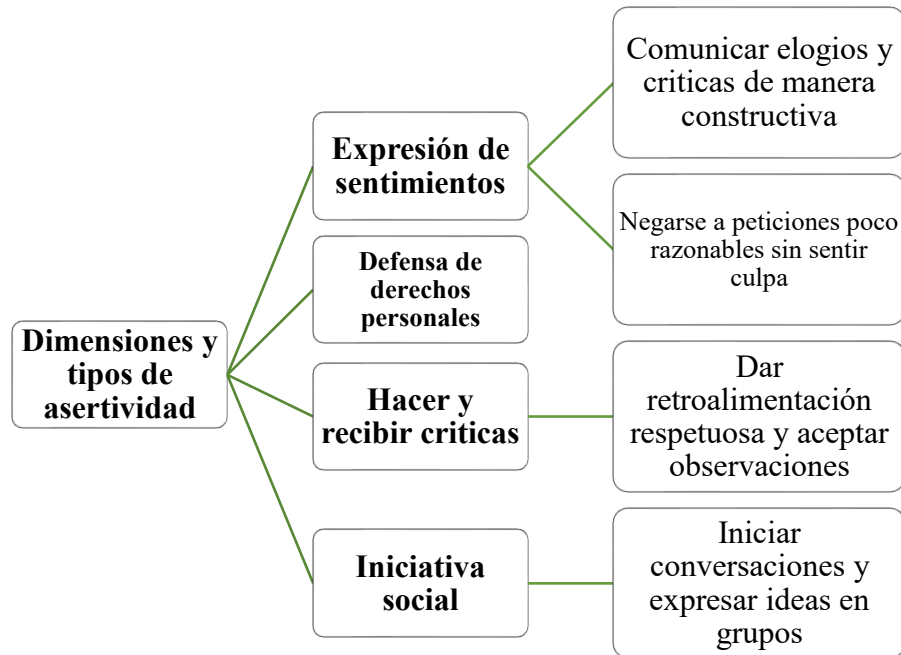
Nota. Elaboración propia basada en (Chávez, 2024).

Un mensaje asertivo combina un lenguaje verbal adecuado con señales no verbales congruentes. Así, un comerciante que dice “entiendo su molestia, pero no puedo reducir más el precio” con un tono calmado y postura firme está transmitiendo seguridad y respeto al mismo tiempo.

La asertividad no es un rasgo único, sino que puede expresarse en distintas formas. Entre las dimensiones más reconocidas se encuentran:

Figura 3

Dimensiones y tipos de asertividad



Nota. Elaboración propia basada en (Mayer, 2017)

Algunos autores distinguen entre asertividad básica expresión simple de necesidades y derechos y asertividad empática, que combina la defensa personal con la consideración de los sentimientos del otro (Guevara, 2021). Esta última resulta especialmente útil en trabajos de atención al cliente, donde es necesario resolver problemas sin deteriorar la relación.

2.7.2 Modelo cognitivo conductual para la asertividad

El enfoque cognitivo-conductual dedica algo más de atención al tema de la asertividad al reconocer que no se limita a comportamientos observables, sino que también incluye procesos de tipo cognitivo, como creencias, autoevaluaciones y previsiones. A partir de esta concepción, el entrenamiento asertivo se orienta a la reestructuración de creencias disfuncionales que, en primer lugar, evitan la autoexpresión y el dominio de la comunicación (González et al., 2024). Por ejemplo, el comerciante que sostiene la afirmación “si digo que no, perderé a un cliente”,

puede aprender a reemplazar esa creencia por “explicar con respeto mis límites, en realidad, me conecta más con el cliente”.

2.7.3 La corriente de pensamiento que se genera el cuestionario de asertividad de Rathus

Spencer Rathus creó la Escala de Asertividad de Rathus en el año 1973. Él y su creación son reconocidos internacionalmente en los ámbitos clínico, educativo y organizacional. Su trabajo, junto con el de muchos otros autores, se alinea con la teoría conductual y cognitivo-conductual según la cual, como dicen Keeling y sus colegas, “la comunicación, así como la ansiedad social” necesita ser controlada con la ayuda de técnicas asertivas que son habilidades sociales que pueden ser aprendidas, entrenadas, fortalecidas y evaluadas (Keeling et al., 2025).

La EAR tiene como objetivo conocer la disposición de una persona para hablar, expresarse y desear en contextos sociales. Se evalúa en términos de defender los derechos propios y respetar a los demás. Se puede decir que la ausencia de asertividad puede manifestarse en dos tipos de comportamiento: Inhibitorio (sumiso, evasivo) y Agresivo (impositivo, hostil), que son contraproducentes y pueden dañar la salud psicológica de uno (Álvarez , 2025).

Este cuestionario se nos dice que se ha desarrollado para el modelo conductual-cognitivo, porque se dice que. El enfoque del modelo no se limita a la afirmación observable de comportamientos, sino que también incluye las creencias, pensamientos y procesos internos que median la evaluación interna y que dan forma a cómo se interpreta e interactúa con el entorno. A la luz de esto, el RAS se ha utilizado tanto para propósitos diagnósticos como en la formación en asertividad destinada a cambiar patrones de pensamiento y comportamiento desadaptativos.

Tabla 1*Modelos psicológicos de la asertividad*

Modelo	Enfoque principal	Ejemplo aplicado en comerciantes de mercados
Conductual	La asertividad es una habilidad social aprendida que se entrena mediante práctica y refuerzo.	Practicar frases claras para responder a clientes exigentes sin mostrarse agresivo.
Cognitivo–conductual	Relaciona la asertividad con los pensamientos y creencias subyacentes que guían la conducta.	Reestructurar la idea “ <i>si digo que no, perderé al cliente</i> ” por “ <i>poner límites fortalece la relación</i> ”.
Humanista	Expresión de la autorrealización y autenticidad, respetando los derechos propios y de los demás.	Decir con calma: “ <i>entiendo su situación, pero este es mi precio justo</i> ”, manteniendo dignidad y respeto.
Psicosocial	Competencia que impacta en la interacción comunitaria y laboral, promoviendo cooperación y regulación social.	Establecer acuerdos entre comerciantes para fijar precios mínimos y evitar conflictos entre colegas.

Nota. Adaptado de (Ayala-Rojas et al., 2025)

2.7.4 Investigaciones a nivel mundial: sector público y comerciantes de mercados

La evidencia internacional sitúa a la asertividad como un recurso transversal en contextos de alta demanda social educación, salud, administración pública y comercio al mejorar la comunicación, reducir tensiones interpersonales y favorecer estilos de afrontamiento más adaptativos frente al estrés. Para Rozanov (2020), los estudios revisados coinciden en tres hallazgos centrales:

- a) La asertividad puede entrenarse y medirse de manera fiable (p. ej., mediante el Rathus Assertiveness Scale – RAS),
- b) se asocia con menor malestar psicológico y mejor manejo de conflictos, y
- c) actúa como variable moduladora en la relación entre estrés y salud en ocupaciones de trato directo con usuarios, ciudadanos o clientes.

España (ámbito educativo y profesiones de servicio). Investigaciones con estudiantes y profesionales que aplican el RAS muestran que la conducta asertiva se vincula tanto con variables emocionales (ansiedad, depresión) como con factores psicosociales (estrés socio–laboral). Estos resultados destacan la utilidad de la asertividad para identificar perfiles de riesgo y diseñar programas preventivos en ocupaciones caracterizadas por la interacción constante con personas (Radanny y Hidayat, 2019).

América Latina (sectores de salud y educación). En personal sanitario y docente, los niveles elevados de asertividad se relacionan con un afrontamiento más centrado en el problema, mayor cohesión grupal y menor tensión percibida. En enfermería, por ejemplo, la comunicación asertiva se asocia con un desempeño más estable en condiciones de alta presión. Aunque los hallazgos no provienen directamente de comerciantes, resultan extrapolables a ocupaciones de atención al público por la similitud en las demandas sociales y emocionales (Başoğul y Özgür, 2016).

2.7.5 Investigaciones a nivel regional

En América Latina, los estudios sobre la asertividad coinciden en que se trata de una habilidad social entrenable y fundamental en ocupaciones de trato directo con personas docencia, salud, administración pública y comercio minorista. Su presencia favorece la comunicación efectiva, reduce el impacto del estrés y facilita la puesta en práctica de estrategias de afrontamiento más adaptativas. Una síntesis de investigaciones regionales indica que niveles elevados de asertividad se asocian con un mayor uso de estrategias centradas en el problema, menor tensión percibida y ambientes laborales más cooperativos. Estos resultados se han documentado especialmente en personal de salud y en docentes de países andinos y del Cono Sur, como Perú, Colombia, Chile y México (Jensen y Oldenburg, 2021).

En cuanto a los mercados populares en la región, se observa que la asertividad funciona como un recurso modulador entre la fluctuante carga de trabajo de ventas, la alta competencia, las quejas de los clientes y el estrés percibido. Los comerciantes más asertivos informan menos conflictos interpersonales, mejores habilidades para establecer límites y un mayor control percibido sobre su trabajo. Esto, a su vez, conduce a niveles más bajos de angustia psicológica y a estrategias de afrontamiento más efectivas en las actividades cotidianas (An, 2020).

2.7.6 Investigaciones a nivel nacional

En Ecuador, un estudio realizado en la facultad universitaria (N=93) reportó la falta de correlación significativa entre el estrés y la asertividad (Spearman, $p > .05$), a pesar de que la muestra reportó niveles de estrés moderados a altos. Este hallazgo corrobora la validez de la RAS con ecuatorianos y destaca la necesidad de examinar variables mediadoras como el apoyo social y las demandas laborales en la relación asertividad-estrés (Pruna, 2023).

De manera correspondiente, otros estudios con adultos han tratado las competencias socioemocionales conectadas con la asertividad. Por ejemplo, el estudio sobre la asertividad sexual y la regulación emocional en Quito destacó la importancia de enseñar habilidades de comunicación y autocontrol a grupos con alta demanda interpersonal (Villacís, 2022). Aunque este trabajo no se centró en comerciantes, aporta evidencia local de que la asertividad es medible, entrenable y relevante en población adulta ecuatoriana.

La revisión nacional y regional considerada en este proyecto resalta que la asertividad es una habilidad transferible a ocupaciones de trato directo con clientes, como el comercio minorista en mercados municipales. En este ámbito, fijar límites, negociar y resolver quejas de manera respetuosa contribuye a reducir la reactividad emocional y a favorecer estrategias de afrontamiento centradas en el problema. De allí que se justifique el uso combinado del RAS para perfilar la conducta asertiva en comerciantes y del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) para caracterizar

sus estrategias de manejo del estrés en los mercados del Distrito Metropolitano de Quito (Chang, 2017).

2.7.7 Ventajas de tener un nivel adecuado de asertividad

El desarrollo de un nivel adecuado de asertividad aporta beneficios significativos en los planos personal, laboral y comunitario, al influir en la manera en que las personas gestionan conflictos, regulan emociones y se relacionan con su entorno.

A nivel individual, la asertividad mejora la autoestima, la autoconfianza y la autorregulación emocional, permitiendo así que el individuo maneje situaciones estresantes con mayor aplomo y disminuyendo las posibilidades de reacciones pasivas o agresivas extremas (Franco, 2015). Estos atributos sirven como factores de protección contra los problemas de salud mental que resultan de la inhibición emocional o la hostilidad, como la ansiedad y la depresión.

En el otro extremo, la asertividad mejora la comunicación respetuosa y colaborativa, estableciendo así relaciones que aumentan la cohesión de los grupos de trabajo y mejoran las relaciones familiares y comunitarias de sus miembros. En ocupaciones con contacto directo persona a persona, como el trabajo voluntario humanitario o la enseñanza, se ha señalado que las personas más asertivas manejan los conflictos y demandas sociales de manera más constructiva (Mariño Córdova y Vargas Espín, 2023).

En el contexto laboral, la asertividad constituye una ventaja decisiva para el manejo del estrés, ya que posibilita establecer límites claros, expresar necesidades de manera apropiada y negociar condiciones dentro de un marco de respeto mutuo. En el caso de los comerciantes de los mercados municipales de Quito, se ha observado que esta habilidad actúa como un modulador del estrés, reduciendo tensiones con clientes y compañeros de trabajo y fomentando un ambiente laboral más cooperativo (Başoğul y Özgür, 2016).

En síntesis, la asertividad se configura como un recurso protector y promotor de la salud mental y social, que potencia la calidad de vida individual, la productividad laboral y la cohesión comunitaria. Su estudio, a través de modelos psicológicos y de

instrumentos como el Inventario de Asertividad de Rathus (RAS), permite comprender cómo influye en el manejo del estrés y en la calidad de las interacciones sociales de los comerciantes. Por ello, se consolida como un factor decisivo tanto para el bienestar individual como para la dinámica comunitaria de los mercados municipales.

2.8 Estrés

2.8.1 Conceptualización y abordajes del estrés

El estrés se define como una reacción fisiológica a demandas internas o externas que son de naturaleza amenazante o que superan los recursos disponibles para hacer frente a ellas. Si bien está típicamente conectado a un impacto o consecuencias negativas, también es posible que tenga un impacto positivo o sea un motivador de acción y desempeño, y a veces se considera beneficioso hasta cierto punto.

Sin embargo, si se extiende o prolonga en un estado intenso, puede convertirse en un factor de riesgo para la salud física y psicológica (Pruna, 2023). Hans Selye, como pionero en el enfoque sistemático del estrés, lo definió como "la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda". Sugirió que el Síndrome General de Adaptación puede entenderse dividiendo este proceso en tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Lasluisa, 2020).

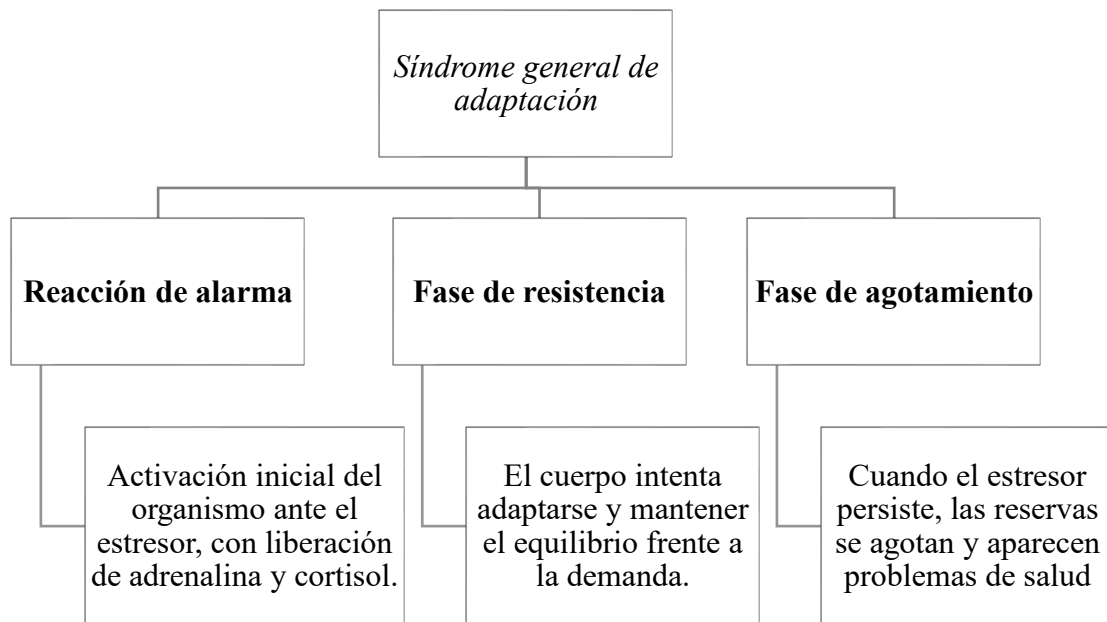
Más tarde, Lazarus y Folkman ampliaron esta perspectiva con el modelo transaccional, que sostiene que la mayoría del estrés se debe a la interacción humana con su entorno. No es la situación específica sino la interpretación: primero de la naturaleza del evento (evaluación primaria), luego de los recursos que uno puede utilizar para enfrentarlo (evaluación secundaria) (Zorrilla, 2017). La literatura clasifica diferentes tipos de estrés según sus raíces y duración. El estrés agudo ocurre de manera inmediata y transitoria, como respuesta a una queja sorprendente de un cliente. El estrés agudo episódico aparece durante períodos cíclicos, como temporadas de alta demanda. El estrés crónico persiste en el tiempo con la inseguridad laboral y la inestabilidad económica (González et al., 2024). También

existe una distinción entre eustrés (motivador y estimulante) y distrés (degradante e incómodo).

Sus manifestaciones abarcan distintos niveles. En lo físico, se reflejan en dolores musculares, insomnio, fatiga o problemas digestivos. En lo emocional, aparecen irritabilidad, ansiedad o sensación de sobrecarga. En lo cognitivo, se evidencian olvidos, falta de concentración o pensamientos intrusivos. Finalmente, en la conducta pueden presentarse cambios en el apetito, aislamiento social o bajo rendimiento laboral. Entre los comerciantes de mercados municipales, esto se traduce en cansancio tras largas jornadas, enojo frente a clientes exigentes o errores en las ventas, con consecuencias tanto para su salud como para la dinámica del negocio.

Figura 4

Síndrome General de Adaptación Síndrome General de Adaptación



Nota. Adaptado de (Lasluisa, 2020).

2.8.2 Enfoques teóricos del estrés

El estrés y sus impactos o consecuencias han sido vistos y estudiados de muchas maneras diferentes tratando de explicar su origen, consecuencias y otras manifestaciones. Estas se agrupan típicamente, en su máxima expresión, en tres metodologías o formas fundamentales de entenderlo, a saber, la fisiológica, la cognitiva o psicológica y, por último, la psicosocial. Estas formas de mirar el fenómeno del estrés no se disputan necesariamente entre sí, y más bien, se complementan y trabajan juntas para una comprensión más completa del fenómeno.

El enfoque psicosocial enmarcado en la presente investigación, sitúa el estrés en el contexto sistémico que abarca a las personas, las dinámicas organizacionales, las relaciones interpersonales y las desigualdades socioeconómicas. En Ecuador, Montañez (2015) mostró que la sobrecarga de trabajo, la falta de recursos y los conflictos escolares incrementan el estrés en docentes, afectando tanto su bienestar como su desempeño profesional. De forma similar, en el sector informal y en comerciantes latinoamericanos se ha señalado que la inestabilidad económica y la precariedad laboral elevan los niveles de tensión (Pruna, 2023)

En conjunto, los enfoques evidencian que el estrés no puede entenderse desde una sola dimensión. Integrar estas perspectivas resulta clave para analizar su impacto en grupos como los comerciantes de mercados, quienes enfrentan al mismo tiempo exigencias físicas, cognitivas y sociales que influyen directamente en su bienestar y desempeño diario.

2.8.3 Modelo psicológico del estrés

El estrés ha sido estudiado desde distintos marcos psicológicos, cada uno con aportes relevantes para explicar sus causas y manifestaciones. Entre los más citados en la literatura se encuentran el cognitivo–transaccional y el psicosocial.

El modelo cognitivo–transaccional, formulado por Lazarus, plantea que el estrés surge de la interacción entre la persona y su entorno. Lo decisivo no es la situación en sí, sino la valoración cognitiva que realiza el individuo. Así, una misma demanda puede interpretarse como una amenaza incontrolable o como un desafío manejable,

según los recursos personales percibidos. En estudios con personal de la Cruz Roja Ecuatoriana se observó que los niveles de estrés estaban vinculados principalmente con la capacidad de regular emociones y con la evaluación de los propios recursos de afrontamiento (González et al., 2024).

2.8.4 Estrés laboral y social

La investigación internacional ha mostrado que el estrés es un fenómeno ampliamente estudiado en entornos laborales, especialmente en aquellos marcados por altas demandas sociales, presión organizacional e inestabilidad económica. En este contexto, tanto el sector público como el comercio se reconocen como espacios de particular vulnerabilidad.

En el sector público, múltiples estudios señalan que los trabajadores enfrentan exigencias administrativas, presión por resultados y limitaciones en recursos materiales, lo que incrementa significativamente la percepción de estrés. Investigaciones comparativas en Europa y América Latina confirman que empleos en instituciones públicas sobre todo en educación y salud registran una alta prevalencia de estrés crónico, con consecuencias negativas en el bienestar de los empleados y en la calidad de los servicios prestados (Zorrilla, 2017).

Por su parte, los mercados populares constituyen otro ámbito laboral frágil. En varios países latinoamericanos se ha identificado que los comerciantes trabajan bajo condiciones de incertidumbre económica, jornadas extensas, fuerte competencia y presión constante de los clientes. Estos factores generan elevados niveles de tensión psicosocial y guardan similitud con la situación ecuatoriana, donde la precariedad laboral y la falta de políticas de protección social aumentan el riesgo de problemas de salud vinculados al estrés (Chang, 2017).

Aunque no se relacionan de manera directa con la actividad comercial, los estudios en el sector educativo ofrecen evidencia complementaria. En contextos como Colombia, Perú y España, se ha comprobado que la sobrecarga laboral, la presión del tiempo y las altas demandas interpersonales producen efectos comparables a los observados en

el comercio y en el sector público. Esto confirma que el estrés es un fenómeno transversal que impacta en distintos ámbitos de trabajo (Keeling et al., 2025).

En América Latina, el interés por estudiar el estrés laboral se ha intensificado en las últimas dos décadas, principalmente por el impacto creciente de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores. La literatura especializada identifica un patrón común en dos ámbitos particularmente sensibles: el sector público y el comercio informal, ambos atravesados por precariedad, sobrecarga de funciones y escaso respaldo institucional.

En el caso de los vendedores de mercados y los trabajadores informales, funcionan en un contexto de inestabilidad económica y competencia desmedida, con jornadas extenuantes, y altos niveles de violencia. Estas condiciones son propicias para la generación de ansiedad, agotamiento, y estrés. Los vendedores de mercados en Quito se asemejan a los de otros países de la región, que por su vulnerabilidad. Rozanov (2020) señala como de alto riesgo psicosocial.

En el ámbito humanitario y del sector público, una investigación con personal de la Cruz Roja Ecuatoriana identificó una relación estrecha entre los niveles de estrés y la capacidad de regulación emocional. Los autores señalan que la exposición continua a situaciones de emergencia genera un desgaste psicológico considerable, lo que hace necesario implementar programas de afrontamiento y autocuidado emocional (Mariño Córdova y Vargas Espín, 2023).

En el sector comercial, las investigaciones recientes que se han centrado en los comerciantes de mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito han demostrado que este grupo enfrenta altos niveles de estrés asociados con la incertidumbre económica, la competencia interna, las largas jornadas y la presión constante de la clientela. Pruna (2023) advierte que la ausencia de mecanismos formales de apoyo institucional y de políticas públicas específicas convierte a este colectivo en uno de los más vulnerables frente a las consecuencias del estrés.

2.8.5 Impactos del estrés crónico en la salud y el trabajo

Cuando el estrés se prolonga o alcanza niveles elevados, pierde su función adaptativa y se convierte en un factor de riesgo para la salud física, psicológica y social. En Ecuador y en la región, la evidencia muestra que sus consecuencias van desde molestias físicas recurrentes hasta alteraciones emocionales y conflictos en las relaciones interpersonales.

En lo que a consecuencias a la salud se refiere, la población que predominante presenta estrés se queja de malestar como cefaleas, contracturas en la región cervical, alteraciones en los procesos de la digestión, insomnio, y una sensación de fatiga que no se va. Estas manifestaciones, observadas en docentes y trabajadores en el sector público, afectan la calidad de vida y en algunos casos derivan en ausencias laborales recurrentes (Garcés y Willchez, 2024).

En la dimensión psicológica, el estrés sostenido se asocia con ansiedad, depresión, irritabilidad y dificultades de concentración. En lo que a la educación superior se refiere, Ayala-Rojas y otros (2025) indican que la presión del sistema educativo provoca angustia, somnolencia en exceso y malestar, lo que, a su vez, se traduce en una caída del rendimiento. Asimismo, en el caso del personal de la Cruz Roja Ecuatoriana, se encontró que la exposición de forma permanente a situaciones de alta demanda interfiere en la regulación de emociones y la capacidad de tomar decisiones, que, como resultado, se traduce en un aumento del riesgo de desgaste (Alvarez et al., 2025).

En el contexto social y laboral, el estrés crónico tiende a culminar en conflictos interpersonales, problemas con las relaciones familiares y menor productividad. Para los comerciantes de mercados, la sobrecarga de tareas se traduce en tensiones frente a las autoridades, compañeros de trabajo y familia (Mayer et al., 2017). Patrones similares han sido registrados en la enseñanza, donde incluso el cónyuge se ve afectado por el estrés (Chávez, 2024).

Si bien el estrés forma parte de la vida cotidiana, su impacto depende en gran medida de cómo se gestiona. Las estrategias de afrontamiento resultan decisivas: mientras la evitación y la pasividad tienden a intensificar sus efectos, recursos como la regulación

emocional, la organización de tareas y el apoyo social contribuyen a disminuir la ansiedad y sostener la productividad. En esta línea, Pruna (2023) subraya que quienes aplican técnicas activas de afrontamiento logran reducir el malestar y mantener un desempeño más estable.

2.8.6 Estrategias de afrontamiento y manejo del estrés

El manejo del estrés constituye un eje central de la psicología aplicada, sobre todo en contextos laborales y sociales, pues busca identificar y fortalecer los recursos personales y colectivos que permiten responder de manera efectiva a las demandas del entorno.

2.8.7 Definición y alcances del manejo del estrés

El estrés en este contexto se refiere a los procesos tanto conscientes como automáticos, a través de los cuales los individuos intentan resolver sus demandas internas o externas consideradas como excesivas o desbordadas. El estrés es una respuesta del organismo que es considerada como natural, mientras que su manejo se refiere a estrategias gestionadas que mitigan impactos negativos y facilitan una adaptación más funcional.

El afrontamiento del estrés hace referencia a los recursos cognitivos y conductuales que las personas utilizan para controlarlo, reducirlo o tolerarlo. Garcés y Willchez (2024) distinguen tres tipos de estrategias:

- 2) Centradas en el problema, dirigidas a modificar la fuente del malestar (por ejemplo, reorganizar tareas o aplicar promociones en periodos de baja venta).
- 3) Centradas en la emoción, orientadas a regular las reacciones emocionales (respiración profunda, meditación o apoyo social).
- 4) Estrategias de evitación, que consisten en posponer el enfrentamiento de la situación, útiles cuando no existe una solución inmediata (Chang, 2017).

El manejo del estrés depende de factores diversos: recursos individuales como la resiliencia y la autoestima; competencias sociales como la comunicación efectiva y la asertividad; apoyo proveniente de la familia, colegas o clientes habituales; y condiciones laborales vinculadas a la organización del tiempo y de las tareas.

Bermúdez (2017) destaca el papel de la asertividad como recurso clave, al permitir establecer límites, pedir ayuda y negociar con respeto. En los mercados municipales, esto se refleja en comerciantes capaces de responder con firmeza y cordialidad a las demandas de los clientes, evitando el desgaste emocional y favoreciendo relaciones más equilibradas.

2.8.8 Modelos psicológicos del manejo del estrés

El modelo cognitivo-conductual sostiene que la efectividad del afrontamiento depende de la capacidad de discernir pensamientos disfuncionales y luego sustituirlos por cogniciones más adaptativas, junto con la implementación de habilidades específicas.

Lazarus y Folkman proponen un modelo transaccional que conceptualiza la gestión del estrés como el resultado de una evaluación cognitiva del estresor y los recursos disponibles para abordar el estresor. Desde este punto de vista, la estrategia puede ser centrada en el problema, que intenta cambiar directamente la situación, o centrada en la emoción, que intenta alterar el estado afectivo. La investigación con personal de la Cruz Roja Ecuatoriana proporciona evidencia de esta dualidad, ya que muestra cómo los trabajadores recurren tanto a acciones concretas de afrontamiento como a la autorregulación emocional en entornos de alta presión (Mariño Córdova y Vargas Espín, 2023).

Alternativamente, el modelo psicosocial del estrés sugiere que la gestión del estrés está determinada por factores de naturaleza colectiva, como las relaciones laborales, las redes de apoyo y la estructura organizativa comunitaria. (Rozanov, 2020) subraya que la asertividad resulta clave en este proceso, pues permite establecer límites adecuados con clientes y colegas, disminuyendo el impacto de los estresores.

2.8.9 Fundamentación teórica del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), elaborado por Sandín y Chorot (2003) en España, es uno de los instrumentos más utilizados en el mundo de habla hispana para estudiar cómo las personas enfrentan el estrés. Su marco conceptual se basa en el enfoque cognitivo conductual y, más específicamente, en el modelo transaccional de afrontamiento de Lazarus y Folkman que considera el afrontamiento como un proceso dinámico mediante el cual un individuo evalúa una situación y se involucra en alguna forma de intento por disminuir, controlar o tolerar su impacto (Franco, 2015).

El CAE clasifica las estrategias de afrontamiento en ocho dimensiones: Focalización en la solución del problema, Autofocalización negativa, Reevaluación positiva, Expresión emocional abierta, Evitación, Búsqueda de apoyo social, Religión, Búsqueda de apoyo profesional.

Esta clasificación diferencia recursos activos y adaptativos como la solución de problemas o la reevaluación positiva de respuestas pasivas o desadaptativas como la evitación o la autofocalización negativa (Guevara, 2021).

2.8.10 Investigaciones a nivel regional

En América Latina, los estudios sobre manejo del estrés subrayan la fuerte influencia de factores estructurales y socioeconómicos en la forma en que los trabajadores enfrentan las demandas diarias. Tanto en el sector público como en el comercio informal, la precariedad laboral, la baja inversión en salud mental y la inestabilidad económica limitan la eficacia de las estrategias de afrontamiento (Rozañov, 2020).

En el sector público, investigaciones en Colombia, Perú y Ecuador muestran que docentes y trabajadores de la salud recurren principalmente a estrategias centradas en la emoción, como la búsqueda de apoyo social y la reevaluación positiva, con el fin de mitigar el desgaste derivado de la sobrecarga laboral, los bajos salarios y la presión institucional. Sin embargo, estas medidas suelen ser insuficientes cuando no existen

redes organizacionales de apoyo ni políticas de prevención del estrés laboral (Wu et al., 2025).

La falta de políticas públicas sólidas en salud mental profundiza estas limitaciones. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) estima que más del 80 % de las personas con problemas de salud mental en la región no recibe atención adecuada, una situación que impacta con especial intensidad en los trabajadores informales, quienes carecen de seguridad social y apoyo institucional. En este sentido, los programas comunitarios y las intervenciones psicosociales colectivas se consideran más eficaces que los esfuerzos individuales aislados (Korem y Tatar, 2025).

2.8.11 Investigaciones a nivel nacional

En el sector de la educación, González et al. (2024) han identificado que los docentes en las escuelas públicas y privadas de Ambato a menudo recurren a reevaluaciones positivas y apoyo social. Sin embargo, también se observó que el uso repetido de estrategias de evitación, es contraproducente en lo que respecta al estrés y las relaciones familiares.

En cuanto al trabajo humanitario, Mariño Córdova y Vargas Espín (2023) se centraron en el personal de la Cruz Roja Ecuatoriana y señalaron que la regulación emocional es un recurso importante para gestionar el estrés que conlleva las cargas psicosociales y físicas de la exposición constante a emergencias. Los voluntarios que utilizan estrategias de afrontamiento activo, como la reevaluación positiva y el apoyo social, son más capaces de adaptarse y mostrar resiliencia ante las extremas demandas de su trabajo.

Jensen y Oldenburg (2021) investigaron a los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito y observaron el uso de estrategias tanto activas como evitativas. Las primeras incluyen la asertividad, la planificación del trabajo y la colaboración con compañeros, mientras que las últimas implican la evitación y la autoevaluación negativa, lo que resulta en un agotamiento tanto de recursos físicos como emocionales.

2.8.12 Ventajas de tener un nivel adecuado de manejo de estrés

A nivel individual, el alivio del estrés se traduce en una mejor salud física y mental, mientras que desde una perspectiva organizacional, la prevalencia de tales prácticas aumenta la productividad y la continuidad de las operaciones. La evidencia nacional e internacional coincide en que quienes aplican estrategias de afrontamiento activas como la asertividad, la planificación, la reevaluación positiva y la búsqueda de apoyo social presentan menores niveles de desgaste emocional, mayor resiliencia y mejor adaptación frente a situaciones adversas (Alvarez et al., 2025; Hwang et al., 2017)

En el plano individual, estas estrategias reducen síntomas físicos como cefaleas, insomnio y fatiga, además de disminuir el riesgo de trastornos psicológicos asociados al estrés, como ansiedad y depresión. En Ecuador, estudios con estudiantes y voluntarios humanitarios evidencian que quienes emplean la reevaluación positiva y el apoyo social alcanzan mayor estabilidad emocional y bienestar psicológico (Chávez, 2024; Mariño Córdova y Vargas Espín, 2023).

En el ámbito laboral, un manejo eficaz del estrés se refleja en mejor desempeño, menor ausentismo y mayor satisfacción en el trabajo. Se entiende que “las estrategias activas, especialmente la asertividad y la colaboración entre colegas, permiten a las personas manejar efectivamente las presiones de los clientes y de la competencia, así como reducir los conflictos interpersonales” (Guevara, 2021).

En el caso del afrontamiento activo, la asertividad es más prominente, ya que se relaciona con la capacidad de expresar necesidades y controlar la conversación sin ser pasivo y sin ser agresivo. La falta de ella, por otro lado, es la presencia de un aumento de incomodidad y conflictos no resueltos. En el caso de los mercados municipales, con referencia particular a González et al. (2024) la asertividad mejora la agilización de los procesos de comunicación intra organizacional y tensión, lo cual es bastante vital en líneas de trabajo donde hay actividades de interacción con el cliente en la frontera.

2.9 Mercados Municipales del Distrito Metropolitano de Quito

La presente investigación se desarrolla en la capital del Ecuador, donde la gestión y regulación del sistema de comercio está a cargo de la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio (Quito Comercio, antes AMCC), entidad responsable de organizar los mercados, ferias y plataformas de comercio popular en el DMQ. Su labor principal consiste en equilibrar el derecho al trabajo de los comerciantes con la garantía de orden, salubridad y seguridad en el uso del espacio público.

2.9.1 Marco institucional y regulatorio

Desde la perspectiva legal, el tipo central en la gestión dentro del sistema comercial es la Ordenanza Metropolitana No. 0253. Esta regulación categoriza los mercados municipales en tres clases (mayoreo, detalle y especializado), controla la ocupación de espacios para la venta y define los derechos y responsabilidades de los comerciantes. Asimismo, faculta al Municipio para ejecutar controles, inspecciones y sanciones, al tiempo que impulsa la formalización progresiva del comercio autónomo, reconociendo la función económica, social y cultural de los mercados en la vida urbana (Garcés y Willchez, 2024).

En síntesis, el marco institucional y regulatorio de los mercados municipales en Quito se estructura a partir de la Ordenanza 0253 y de las acciones de Quito Comercio, integrando dimensiones administrativas, sanitarias y sociales. Este sistema busca garantizar un comercio organizado, justo y sostenible, reconociendo a los mercados no solo como puntos de abastecimiento, sino también como activos comunitarios estratégicos para el desarrollo urbano del DMQ.

2.9.2 Definición de mercado popular

En el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), un mercado popular se define como un espacio público autorizado por el Municipio para la comercialización de bienes de consumo masivo, principalmente alimentos frescos y preparados. Su trascendencia es más allá de lo económico, porque también cumplen un ámbito cultural y social, al

convertirse en sitios de encuentro, negociación, y comercio de productos y costumbres (Zorrilla, 2017).

La Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio (Quito Comercio) es la que se encarga de la administración de estos mercados y, además, está emplazada en la organización gremial de los comerciantes, así que controla los niveles de salubridad, higiene y seguridad. De esta forma, se busca constantemente el acceso de la población a productos de calidad a precios justos, al mismo tiempo se busca la formalización del comercio y asociatividad de los vendedores. Los mercados populares, a diferencia de otros tipos de ventas como supermercados y ferias itinerantes, tienen un enfoque de mayor accesibilidad territorial y económica, que favorece el contacto entre vendedores y compradores. Esta relación, además de estrechar los lazos sociales, construye un sentido de pertenencia y ayuda a la integración social en áreas rurales y urbanas (Guevara, 2021).

2.9.3 Perfil del comerciante

Para efectos investigativos, se entiende por comerciante a la persona que, de manera organizada y habitual, se dedica a la compraventa de bienes y servicios con fines de subsistencia económica. Dentro de los mercados populares, estos actores constituyen el núcleo de la actividad comercial, al proveer productos esenciales como alimentos frescos, preparados y otros bienes de consumo diario, garantizando así el abastecimiento de la población urbana (Bermúdez, 2017).

La normativa municipal diferencia entre comerciantes organizados y comerciantes no regularizados. Los primeros están inscritos en asociaciones o cooperativas reconocidas por la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio (Quito Comercio), lo que les otorga derechos de ocupación del espacio público en condiciones reguladas, mayor seguridad jurídica y acceso a procesos de organización formal. En contraste, los comerciantes no registrados trabajan en el sector informal. No tienen ningún reconocimiento legal, lo que los hace más vulnerables a violaciones, desplazamientos o cualquier limitación legal impuesta por las

autoridades. Esta situación limita su acceso a beneficios sociales, programas de capacitación y oportunidades de formalización laboral.

2.9.4 Datos acerca de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito

En el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), actualmente operan 54 mercados municipales, distribuidos en parroquias urbanas y rurales, que constituyen la red de abastecimiento más extensa de la capital. Según datos de la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio (Quito Comercio, anteriormente AMCC), alrededor de 13,000 comerciantes registrados tienen puestos asignados y regularizados dentro de estos espacios (Ayala et al., 2025).

Sin embargo, la informalidad sigue siendo un desafío estructural. Se estima que al menos el 30% de los vendedores que operan alrededor de los mercados lo hacen sin regularización formal, lo que crea problemas de ocupación del espacio público, complica la planificación institucional y limita el acceso de estos trabajadores a programas de capacitación, seguridad social y apoyo crediticio (Pruna, 2023).

En el plano económico, los mercados deben competir con supermercados, cadenas de distribución moderna y plataformas digitales, que ofrecen precios más competitivos, horarios extendidos y estrategias de mercadeo agresivas. Esta competencia directa presiona los ingresos de los comerciantes, quienes dependen en gran medida de sus ventas diarias para sostener a sus familias.

En el plano social y laboral, los comerciantes invariablemente trabajan una gran cantidad de horas bajo la inestabilidad económica y la constante interacción con los clientes, lo que les genera estrés. Esto deteriora su estado emocional y, en consecuencia, las interacciones familiares y sociales. La falta de programas de capacitación continua en habilidades sociales, resolución de conflictos y atención al cliente solo deteriora el problema. Los mercados están especialmente desafiados con el cambio en el consumo por parte de los compradores. La creciente demanda de alimentos saludables y la necesidad de sistemas de distribución ecológicos son algunos ejemplos.

3 CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Enfoque de la investigación

Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, ya que busca determinar la relación existente entre los resultados del Test de Asertividad de Rathus (RAS) y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE). Además, se decidió analizar la relación del RAS con siete subvariables adicionales que corresponden a las dimensiones del CAE.

3.2. Diseño de la investigación

La investigación se enmarca dentro de un diseño observacional, no experimental y transversal, puesto que las variables no están sujetas a manipulación, sino únicamente a la observación de su comportamiento en un momento específico, sin realizar seguimiento posterior a los participantes. Cabe destacar que se trata de una investigación de campo, ya que la aplicación de los instrumentos se llevó a cabo directamente con comerciantes de los mercados de Quito.

3.3. Técnica estadística

Para analizar los datos obtenidos a través de encuestas, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman. Esta herramienta estadística permite identificar el grado y la dirección de la relación entre dos variables cuando los datos no cumplen con los supuestos de normalidad o cuando al menos una de las variables es ordinal. En otras palabras, ayuda a determinar si, al aumentar los valores en una variable, la otra también tiende a aumentar (relación positiva), si ocurre lo contrario (relación negativa), o si no existe una asociación relevante entre ellas. A diferencia de Pearson, el coeficiente de Spearman no se limita a detectar relaciones lineales, sino que

también puede identificar asociaciones monótonas, lo cual lo hace adecuado para datos de tipo ordinal y distribuciones no normales (Field, 2009). En este estudio se decidió utilizar Spearman ya que al aplicar pruebas de normalidad se identificó que los datos no siguen una distribución normal. Esto justifica la elección de Spearman sobre otras alternativas como Pearson, ya que permite un análisis más pertinente y riguroso de las relaciones entre las variables en el contexto de la investigación.

El coeficiente resultante de esta correlación se representa con la letra ρ (rho) y toma valores entre -1 y 1. Valores cercanos a 1 indican una correlación positiva fuerte, mientras que valores cercanos a -1 representan una correlación negativa fuerte. Un valor próximo a 0 refleja ausencia de asociación monótona significativa entre las variables. Cabe aclarar que este análisis no implica causalidad, sino únicamente una asociación estadística que debe interpretarse dentro del marco teórico y del contexto investigado (Field, 2009).

El cálculo del coeficiente se realiza sobre la base de los rangos de los datos, no sobre sus valores originales, y se expresa mediante la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

- d_i representa la diferencia entre los rangos de cada par de observaciones.
- n corresponde al número total de pares de datos.
- El resultado refleja el grado de asociación entre los rangos de ambas variables (Field, 2009).

Para que esta técnica sea aplicada correctamente, se requiere que las variables tengan una relación de tipo monótona (que la dinámica del movimiento de ambas variables no necesariamente debe ser proporcional), aunque no necesariamente lineal, y que los valores puedan ser ordenados. La correlación de Spearman ha sido ampliamente validada en investigaciones sociales y psicológicas, especialmente cuando se trabaja con escalas de tipo Likert o con distribuciones no normales, lo que garantiza su pertinencia en el presente estudio (Field, 2009).

3.4. Población

La población considerada en esta investigación estuvo conformada por los comerciantes de los 52 mercados municipales de la ciudad de Quito Ecuador, que en total suman 12.536 personas. Estos mercados se encuentran distribuidos en cuatro zonas geográficas: en el norte, 14 mercados con 3.724 comerciantes; en el sur, 13 mercados con 3.226 comerciantes; en el centro, 12 mercados con 3.648 comerciantes; y en el Valle de Los Chillos, 13 mercados que agrupan a 1.938 comerciantes. Esto se puede resumir en la tabla 2:

Tabla 2

Población

Población		
Zonas geográficas	Número de mercados	Número de comerciantes
Norte	14	3724
Sur	13	3226
Valle de los chillos	13	1938
Centro	12	3648
TOTAL	52	12.536

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos por la (Agencia Metropolitana de Comercio de Quito, 2025).

3.5. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, que permite calcular con precisión el número necesario de participantes cuando el total de la población es conocido. Esta fórmula considera el nivel de confianza deseado, el margen de error, y una proporción esperada de la población, permitiendo así obtener una muestra estadísticamente representativa (Hernández Sampieri,

Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Esta metodología es adecuada en estudios cuantitativos con enfoque no experimental, como el presente, ya que optimiza los recursos sin sacrificar validez.

La fórmula que se aplica para obtener dicha muestra se ve de la siguiente forma:

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

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z : Valor Z según el nivel de confianza

p: Probabilidad de éxito

q: 1 - p

e: Margen de error permitido

Por lo tanto, se ha considerado un nivel de confianza del 95% ($Z = 1.96$), una proporción esperada de la población de 0.5 ($p = 0.5$), su complemento ($q = 0.5$) y un margen de error del 5% ($e = 0.05$). Con base en una población total de 12.536 comerciantes registrados en los 52 mercados municipales de Quito, se obtuvo un tamaño muestral de 373 personas, esto se puede observar en la aplicación de la fórmula de la siguiente manera:

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

$$n = \frac{12.536 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05^2 \cdot (12.536 - 1)) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 372,23$$

$$n \approx 373$$

Para mantener la representatividad territorial, se aplicó un muestreo proporcional en cada zona. De esta manera, se encuestaron 111 comerciantes en la zona norte, 96 en la zona sur, 109 en la zona centro y 57 la zona del Valle de Los Chillos, sumando un total de 373 participantes. La selección de los encuestados dentro de cada mercado se

realizó de manera aleatoria. A cada uno se le aplicaron dos instrumentos psicológicos: el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el Test de Asertividad de Rathus, con el fin de evaluar sus estrategias de afrontamiento y su nivel de asertividad en su entorno laboral cotidiano.

Esto se puede visualizar en la tabla 3 de la siguiente forma:

Tabla 3

Muestreo proporcional

Muestreo Proporcional			
Zonas geográficas	Número de mercados	Número de comerciantes	Muestreo proporcional
Norte	14	3724	111
Sur	13	3226	96
Valle de los chillos	13	1938	57
Centro	12	3648	109
TOTAL	52	12.536	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos por la (Agencia Metropolitana de Comercio de Quito, 2025)

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Para la recolección de información, se empleó la técnica de la encuesta estructurada, aplicada de manera individual y presencial a cada participante, con la debida guía y explicación. Esta técnica permitió recopilar datos cuantitativos estandarizados sobre dos variables psicológicas: las estrategias de afrontamiento del estrés y la asertividad interpersonal.

3.6.2. Instrumentos

En el presente estudio se utilizaron dos instrumentos psicométricos: el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el Rathus Assertiveness Schedule (RAS). Si bien ambos se fundamentan en el uso de escalas tipo Likert, presentan formatos de respuesta diferentes, pues el CAE utiliza una escala de 0 a 4, mientras que el RAS se basa en un rango de -3 a +3. No obstante, aunque algunos de los ítems individuales están codificados de manera diferente, las puntuaciones generales de ambos cuestionarios pueden obtenerse de una manera estructurada comparable y un método estandarizado puede dar significado para el análisis estadístico conjunto.

El propósito principal de esta investigación es establecer una correlación entre las estrategias de afrontamiento del estrés y el nivel de asertividad, entendiendo que estas dos variables reflejan dimensiones complementarias del comportamiento humano. Las diferencias en el tipo de escala no son inherentemente problemáticas desde un punto de vista metodológico, y dada la naturaleza ordinal de las variables cuantitativas, es posible aplicar técnicas estadísticas no paramétricas como la correlación de Spearman, que es adecuada para examinar la relación entre las puntuaciones de ambos instrumentos. De esta manera, el estudio asegura la validez del análisis junto con la relevancia de la comparación entre los dos constructos.

3.7. Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE)

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), elaborado por Sandín y Chorot (2003), permite identificar las formas en que una persona enfrenta situaciones estresantes desde una perspectiva tanto cognitiva como conductual. Este cuestionario contiene 42 afirmaciones organizadas en siete categorías: focalizado en la solución del problema (FSP), autofocalización negativa (AFN), reevaluación positiva (REP), expresión emocional abierta (EEA), evitación (EVT), búsqueda de apoyo social (BAS), y religión (RLG). Las respuestas se registran mediante una escala tipo Likert de cinco opciones, que van desde “nunca” hasta “siempre”. El análisis que se realiza en esta tesis es por sub variable resultante. Se puede observar el modelo del CAE en el anexo 1.

El Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), en su versión original se validó inicialmente en población universitaria de 592 personas, y mostró adecuados índices de consistencia interna con coeficientes alfa de Cronbach que oscilaron entre 0,64 y 0,92, lo cual evidencia una fiabilidad aceptable o alta según la dimensión evaluada (Sandín & Chorot, 2003).

En un estudio realizado en Milagro, Ecuador, durante la pandemia de COVID-19, se aplicó el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) en 258 participantes que correspondían a un grupo de profesionales técnicos y empleados de oficina, y obtuvieron un coeficiente de fiabilidad de $\alpha = 0,861$, lo que respalda su consistencia interna en ese contexto local (Rupertí, Espinel, Naranjo, & Aguilar, 2021).

En términos generales, la validación del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) tanto en su versión original como en adaptaciones al contexto ecuatoriano evidencia que se trata de un instrumento psicométricamente sólido, flexible y culturalmente aplicable, dado que, los coeficientes de alfa de Cronbach reportados en los estudios iniciales (0,62 a 0,92) y en investigaciones locales ($\alpha = 0,861$ en población ecuatoriana), confirman que el cuestionario mantiene una consistencia interna adecuada en distintos entornos y grupos poblacionales con diferentes contextos multifactoriales. Esto implica que su instrumento puede medir consistentemente diferentes estrategias de afrontamiento del estrés, proporcionando resultados satisfactorios para la investigación psicológica y social. Además, dado que el afrontamiento frente al estrés es un proceso altamente influenciado por factores culturales, sociales y económicos, la validación del CAE es de gran importancia, y al mantener niveles de fiabilidad suficientes en Ecuador, muestra que puede adaptarse a realidades diferentes a las de su país de origen, permitiendo que se exploren métodos exploratorios como la religión, el apoyo social o la reestructuración cognitiva para las poblaciones locales.

Para la validación y fiabilidad de este instrumento en la presente investigación, se realizó pruebas a partir de la base de datos extendida. En las tablas 4 y 5 se observa que ninguna pregunta del test fue excluida, y que el valor de alfa de Cronbach es de 0.894, esto quiere decir que existe una alta consistencia interna de los ítems del

cuestionario y que estos están correlacionados entre sí y miden de manera coherente el constructo de afrontamiento del estrés, dado el valor obtenido en el alfa de Cronbach se demuestra que la escala es fiable para la población estudiada.

Tabla 4

Procesamiento de casos CAE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	373	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	373	100,0

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad CAE

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	42

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Adicional, también se realizó la prueba de KMO y Bartlett para el CAE aplicado en esta investigación, en la tabla 6 se revela que la medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) para el CAE es de 0,794, indicando una buena adecuación de la muestra para realizar análisis factorial exploratorio. Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett resultó significativa $x^2 = 6155,531$; $gl = 861$; $p <$

0,001, lo que confirma que la matriz de correlaciones entre los ítems es significativamente diferente de la matriz identidad y que es apropiado realizar análisis factorial para evaluar la estructura de la escala.

Tabla 6

Prueba de KMO y Bartlett CAE

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,794
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	6155,531
	Gl	861
	Sig.	,000

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

3.8. Test de Asertividad de Rathus

El Test de Asertividad de Rathus (Rathus, 1973), se diseñó para medir el nivel de asertividad de una persona en diferentes contextos sociales por lo que consta de 30 ítems que describen situaciones cotidianas, ante las cuales el sujeto debe indicar su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala tipo Likert que varía entre -3 (muy característico de mí) y +3 (nada característico de mí). Las puntuaciones totales permiten clasificar al individuo en diferentes niveles de asertividad (baja, media o alta). Se puede observar el modelo del test de asertividad de Rathus en el anexo 2.

En cuanto a sus propiedades psicométricas, Rathus (1973) evaluó la fiabilidad mediante test-retest, encontrando un coeficiente de 0,76, lo cual indica una consistencia temporal adecuada del instrumento. Asimismo, exploró la validez, obteniendo un coeficiente de 0,70, lo que sugiere que el test logra medir de manera pertinente el constructo de asertividad. Además, se ha reportado que la escala posee validez convergente, al mostrar correlaciones positivas con otros instrumentos de medición de conducta asertiva, y una estructura factorial que ha sido explorada en

distintas muestras, sin llegar a una solución unánime (desde 4 hasta 9 factores en diversos estudios).

En adaptaciones a otros idiomas, como en Japón, se logró una buena consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0,84 y una fiabilidad por mitades (“split-half reliability”) de 0,76 (Saito & Suzuki, 2018), demostrando que la versión traducida conserva estabilidad psicométrica, su muestra estuvo conformada por 453 estudiantes universitarios y encontraron correlaciones significativas entre el test de Rathus y otros cuestionarios de habilidades sociales, esto demuestra que el test de Rathus tiene una validez convergente.

Para la validación y fiabilidad de este instrumento en la presente investigación, se realizó pruebas a partir de la base de datos extendida. En las tablas 7 y 8 se puede observar que ninguna pregunta del test fue excluida y que el valor obtenido en la prueba de alfa de Cronbach fue de 0.800, este valor indica que los ítems del test están bien correlacionados entre sí, midiendo de manera coherente el constructo de asertividad. Por lo tanto, se puede confiar en que los resultados del test de asertividad de Rathus reflejan de manera consistente el nivel de asertividad de los individuos.

Tabla 7

Procesamiento de casos RAS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	373	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	373	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad RAS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	30

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Adicional, también se realizó la prueba de KMO y Bartlett para el RAS aplicado en esta investigación, en la tabla 9 se revela que los resultados obtenidos del KMO = 0,776; Bartlett: $\chi^2 = 2866,444$; $gl = 435$; $p = 0,000$, demuestran que el Test de Asertividad de Rathus cuenta con una adecuación muestral aceptable y una matriz de correlaciones significativa. Esto complementa los hallazgos de confiabilidad del alfa de Cronbach = 0,800, sugiriendo que el RAS es un instrumento consistente y con validez de constructo preliminar en la muestra analizada.

Tabla 9

Prueba de KMO y Bartlett RAS

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,776
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2866,444
	Gl	435
	Sig.	,000

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

En lo que respecta a la investigación teórica, para manejar y gestionar las referencias bibliográficas que servirán como fundamento a la investigación, se empleó el

programa Zotero. Es un software que funciona como complemento al navegador predeterminado, recopila y organiza información, comparte las referencias bibliográficas y genera citas de manera automática cumpliendo con las normas de redacción internacional.

Los instrumentos que se utilizaron son de carácter auto aplicable, se lo realizó de manera aleatoria estratificada proporcional, ya que se estratificó por zonas geográficas y luego se seleccionaron aleatoriamente los participantes, durante los meses de mayo a julio del 2025. En primera instancia se realizó un acercamiento a la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio para solicitar la autorización para desarrollar la investigación y, posteriormente se aplicaron los siguientes pasos:

1. Convocatoria a los comerciantes por parte de la administración del mercado y las directivas de las asociaciones para la recolección de datos.
2. Socializar el objetivo de la investigación a todos los comerciantes de los mercados participantes
3. Informar a los participantes de la investigación, sobre cómo se manejará la información que ellos brinden.
4. Socializar el consentimiento informado y el procedimiento del llenado de los test a los participantes.
5. Entrega y recolección del consentimiento informado a todos los participantes de la investigación.
6. Entrega de cuestionarios, se destinará un aproximado de 20 minutos para su contestación.
7. Tabulación de los datos obtenidos mediante el proceso de aplicación de los instrumentos.

4. CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.2. Resultados

Con el objetivo de analizar la relación existente entre el nivel de asertividad de los comerciantes y las distintas estrategias que utilizan para afrontar el estrés, se llevó a cabo una serie de correlaciones bivariadas utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Para lo cual, primero se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk ya que la muestra es menor a 2000.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Rathus	,076	373	,000	,984	373	,000
CAE	,054	373	,011	,988	373	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Dado que en ambos casos la significancia es menor a 0.05, se concluye que los datos del CAE y RAS no siguen una distribución normal, por lo tanto, se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman ya que este no exige el supuesto de

normalidad. Por lo tanto, en este apartado de resultados se obtendrá principalmente la correlación entre los resultados del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), y el test de asertividad de Rathus (RAS), y de forma secundaria se obtendrán las correlaciones de cada una de las dimensiones del CAE con los resultados del RAS.

4.2.1. Correlación entre los resultados del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE), y el test de asertividad de Rathus (RAS)

El análisis de correlación de Spearman entre el Test de Asertividad de Rathus (RAS) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) que se puede observar en la tabla 11, mostró un coeficiente de $\rho=0.438$ con un nivel de significancia de $p=0.000$. Este resultado indica que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esta relación permite afirmar que la asertividad como recurso personal, se vincula con la capacidad de enfrentar situaciones estresantes mediante diferentes estrategias evaluadas por el CAE.

Tabla 11

Correlación CAE RAS

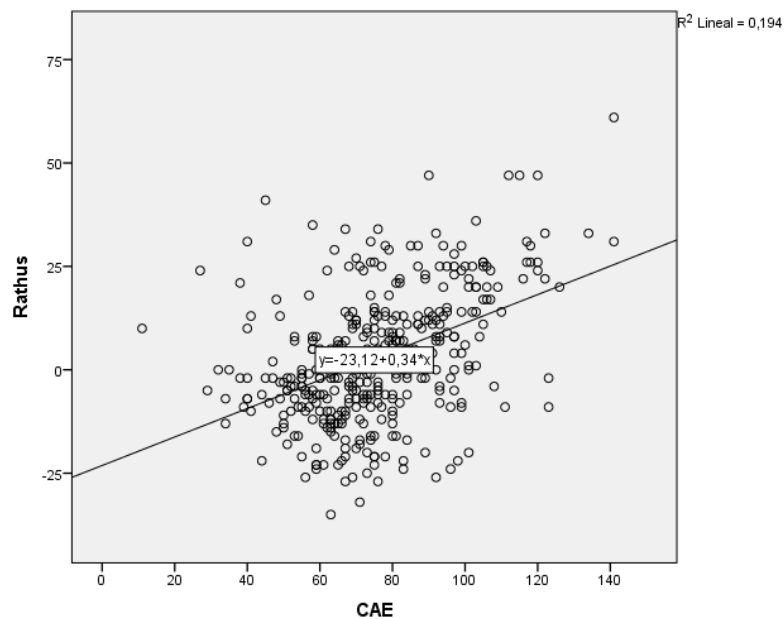
			Correlaciones	
			Rathus	CAE
Rho de Spearman	RAS	Coefficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	CAE	Coefficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Este hallazgo es relevante porque respalda la hipótesis de que las personas con mayor asertividad poseen más recursos socioemocionales que facilitan un afrontamiento efectivo frente a las demandas externas. La correlación significativa sugiere que la asertividad no solo influye en la interacción social, sino también en la forma en que los individuos procesan y gestionan el estrés. En consecuencia, la relación positiva encontrada refuerza la pertinencia de analizar ambas variables de manera conjunta, ya que evidencia que el fortalecimiento de la asertividad podría contribuir al desarrollo de estrategias de afrontamiento más adaptativas, lo cual es de utilidad tanto en contextos académicos como laborales y sociales.

Figura 5

Correlación CAE y RAS



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

El análisis de la figura 5 de dispersión entre el Test de Asertividad de Rathus (RAS) y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) arrojó un coeficiente de determinación de $R^2=0.194$. Esto significa que aproximadamente el 19,4% de la variabilidad en los puntajes del CAE puede explicarse a partir de los niveles de asertividad medidos con el RAS. Aunque este porcentaje no es muy alto, sí refleja

una relación significativa y consistente entre ambas variables, en donde la asertividad aporta de manera importante a la forma en que los individuos afrontan el estrés.

El gráfico también sugiere que, si bien existe una tendencia positiva entre las dos variables, la relación no es perfecta, lo que indica que además de la asertividad, intervienen otros factores personales, sociales y contextuales que influyen en las estrategias de afrontamiento del estrés.

4.2.2. Resultados del test de asertividad de Rathus y las 7 dimensiones del test del CAE

En la tabla 12, se puede observar en resumen las correlaciones entre los resultados del test de asertividad de Rathus y las 7 dimensiones del CAE, el coeficiente obtenido mediante la correlación y el tipo de relación que poseen entre ellas (positiva si una variable aumenta y la otra también, y negativo si una aumenta y la otra disminuye).

Tabla 12

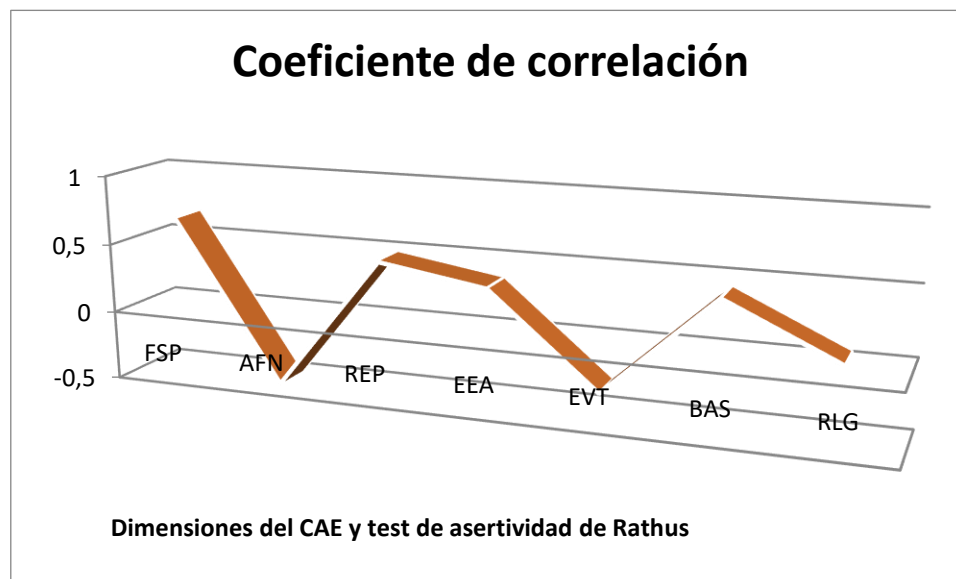
Resumen de correlaciones del RAS y 7 dimensiones del CAE

RAS	Dimensión del CAE	Coefficiente de correlación	Tipo de relación
Test de asertividad de Rathus	Focalizado en la solución del problema FSP	0.678	Relación positiva
	Autofocalización negativa AFN	-0.488	Relación negativa
	Reevaluación positiva REP	0.478	Relación positiva
	Expresión emocional abierta EEA	0.355	Relación positiva
	Expresión evitación EVT	-0.301	Relación negativa
	Búsqueda de apoyo social BAS	0.426	Relación positiva
	Religión RLG	0.060	Sin relación

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 6

Correlación RAS y dimensiones del CAE



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

En la figura 6, se puede observar los niveles de correlación entre las 7 dimensiones del CAE y el test de asertividad de Rathus, se visualiza qué variables tienen una relación positiva como el FSP, REP, EEA, BAS, y las que tienen relación negativa AFN y EVT, y también las que se encuentran muy cercanas a cero como RLG demuestran que no tienen correlación.

4.2.3. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Focalizado en la Solución del Problema (FSP) del CAE

En la tabla 13, se observa que se encontró una correlación positiva moderadamente fuerte entre el puntaje obtenido en el Test de Asertividad de Rathus y la dimensión Focalización en la Solución del Problema (FSP) del CAE, con un coeficiente de Spearman de $\rho = 0.678$ y un nivel de significancia de $p < 0.01$ (bilateral). Este resultado indica que, a mayor nivel de asertividad, mayor es la tendencia de los comerciantes encuestados a emplear estrategias centradas en la solución activa de los problemas ante situaciones estresantes. La significancia estadística del hallazgo

sugiere que la relación observada no es producto del azar, lo que respalda la hipótesis de que la asertividad puede actuar como un facilitador del afrontamiento constructivo. Esta asociación es coherente con la literatura, ya que las personas asertivas tienden a abordar los conflictos de manera directa, buscando soluciones eficaces en lugar de evitarlos o reaccionar de forma pasiva.

Tabla 13

Correlación entre el RAS y FSP

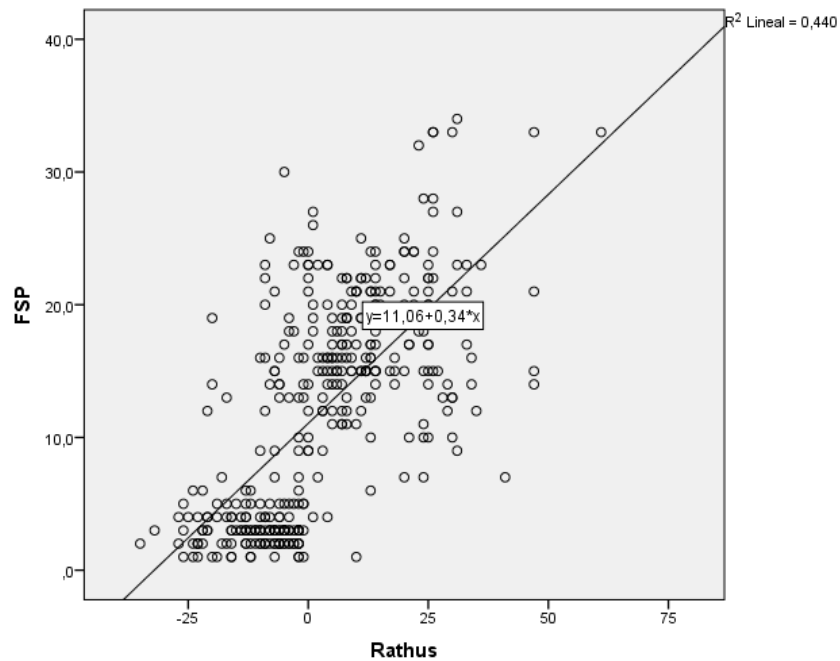
Correlaciones			Rathus	FSP
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	FSP	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 7

Correlación RAS y FSP



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

En la figura 7 la dispersión con línea de tendencia lineal muestra una relación positiva entre la asertividad y la dimensión Focalización en la Solución del Problema (FSP). El coeficiente de determinación $R^2=0.440$ indica que aproximadamente el 44 % de la variabilidad en el uso de estrategias centradas en la solución del problema puede ser explicada por el nivel de asertividad de los comerciantes encuestados. Esto sugiere una asociación considerable entre ambas variables, donde a mayor asertividad, mayor tendencia a enfrentar activamente los problemas, el gráfico refuerza visualmente esta relación, ya que muestra una distribución ascendente coherente con la correlación positiva obtenida y una clara tendencia lineal.

4.2.4. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Autofocalización negativa (AFN) del CAE

En la tabla 14 se muestra que se identificó una correlación negativa moderada entre los puntajes del Test de Asertividad de Rathus y la dimensión de Autofocalización

Negativa (AFN) del CAE, con un coeficiente de Spearman de $\rho = -0.488$ y un nivel de significancia de $p < 0.01$. Este resultado indica que, a medida que aumenta el nivel de asertividad, disminuye la tendencia de los comerciantes a centrarse en pensamientos autocríticos o negativos ante situaciones estresantes. La correlación es estadísticamente significativa, lo cual refuerza la validez del hallazgo. Esta relación es consistente con el enfoque teórico que plantea que las personas asertivas tienden a tener una mejor autoimagen y mayor control emocional, lo que les permite evitar patrones de pensamiento rumiativo o autodesvalorizador frente al estrés. En contextos como el comercial, donde las demandas y conflictos interpersonales pueden ser frecuentes, una menor autofocalización negativa puede ser indicativa de una mayor competencia emocional y social.

Tabla 14

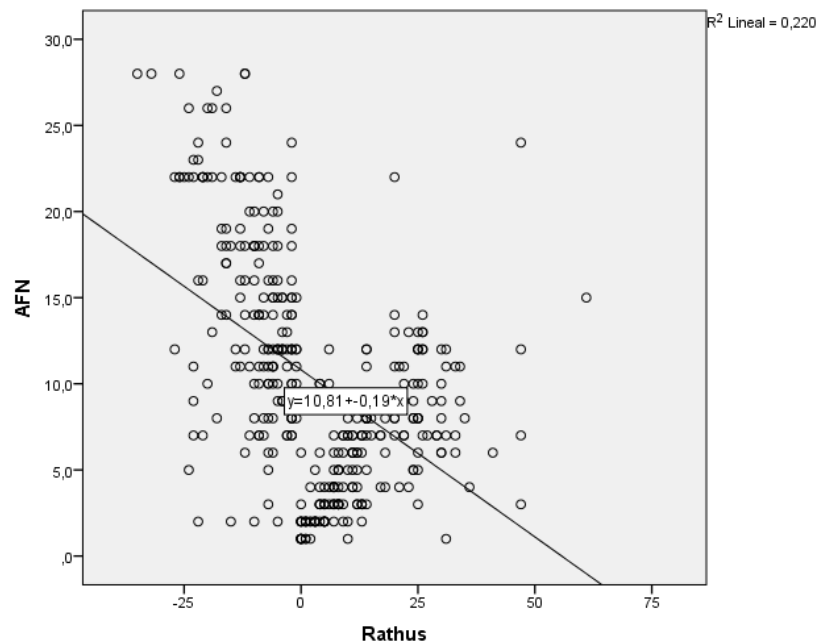
Correlación entre el RAS y AFN

			Correlaciones	
			Rathus	AFN
Rho de Spearman	Rathus	Coeficiente de correlación	1,000	-,488**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	AFN	Coeficiente de correlación	-,488**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en el año 2025.

Figura 8

Correlación entre RAS y AFN



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

En la figura 8 de dispersión correspondiente a la relación entre la asertividad y la dimensión de Autofocalización Negativa (AFN) del CAE, se observa una tendencia descendente representada por la línea de regresión lineal. El coeficiente de determinación obtenido fue de $R^2=0.220$, lo que indica que aproximadamente el 22 % de la variabilidad en las respuestas relacionadas con pensamientos autocríticos y rumiativos frente al estrés puede ser explicada por el nivel de asertividad de los participante, esta tendencia visual sugiere que a medida que los niveles de asertividad aumentan, la inclinación hacia la autofocalización negativa disminuye. Aunque la relación no es completamente determinante, el gráfico refleja una asociación relevante desde el punto de vista emocional y conductual.

4.2.5. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Reevaluación positiva (REP) del CAE

El análisis estadístico reveló una correlación positiva moderada entre la puntuación total del Test de Asertividad de Rathus y el dominio de Reevaluación Positiva (REP) del CAE, como se muestra en la Tabla 15, con un coeficiente de Spearman de $\rho=0.478$ y una significancia de $p<0.01$ bilateral. El aumento en la asertividad parece indicar que los comerciantes encuestados percibieron las situaciones estresantes como mejor enmarcadas como beneficiosas, lo que indica un estilo de afrontamiento más adaptativo. La relación es estadísticamente significativa, validando la consistencia del hallazgo y la relevancia de la asociación en el espacio emocional y cognitivo. Desde un punto de vista psicológico, las personas más asertivas tienen recursos para manejar el estrés de manera constructiva, por ejemplo, redefiniendo los problemas como oportunidades para aprender nuevas habilidades o encontrar crecimiento personal.

Tabla 15

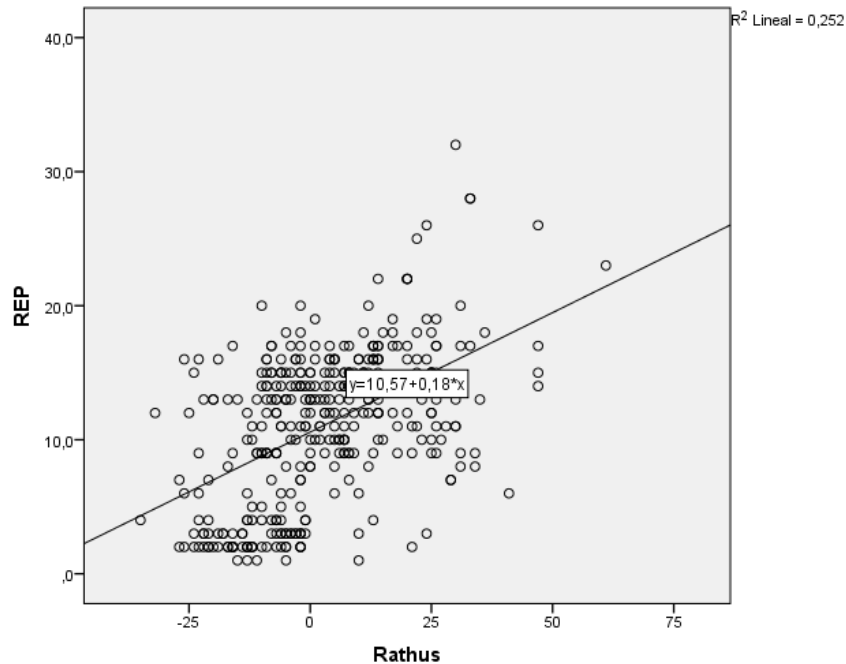
Correlación entre el RAS y REP

			Correlaciones	
			Rathus	REP
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	REP	Coefficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 9

Correlación entre RAS y REP



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

La figura 9 de dispersión que representa la relación entre la asertividad y la dimensión de Reevaluación Positiva (REP) del CAE muestra una tendencia ascendente, respaldada por una línea de regresión lineal. El coeficiente de determinación $R^2=0.252$ indica que aproximadamente el 25.2 % de la variabilidad en la reevaluación positiva puede explicarse por el nivel de asertividad de los encuestados. Aunque el porcentaje no es elevado, sí refleja una asociación moderada y significativa, coherente con el resultado estadístico de $\rho=0.478$. Visualmente, el gráfico permite identificar una relación positiva: a medida que los niveles de asertividad aumentan, también lo hace la tendencia a reinterpretar de forma constructiva las situaciones estresantes. Este patrón respalda teóricamente el vínculo entre una comunicación efectiva y un afrontamiento emocional más saludable.

4.2.6. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Expresión Emocional Abierta (EEA) del CAE

En la tabla 16 se puede observar el análisis de correlación entre el puntaje del Test de Asertividad de Rathus y la dimensión de Expresión Emocional Abierta (EEA) del CAE, este mostró un coeficiente de Spearman de $\rho=0.355$, con una significancia bilateral de $p<0.01$, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que a mayor nivel de asertividad, los individuos tienden también a expresar sus emociones de forma más directa y abierta frente a situaciones estresantes, la relación observada es coherente con la teoría que vincula la asertividad con la habilidad de comunicar sentimientos y necesidades sin agresividad ni inhibición, lo que a su vez puede representar un recurso psicológico favorable en el manejo del estrés. Este hallazgo aporta evidencia sobre cómo las competencias interpersonales pueden estar relacionadas con estrategias emocionales más saludables en contextos cotidianos como el laboral.

Tabla 16

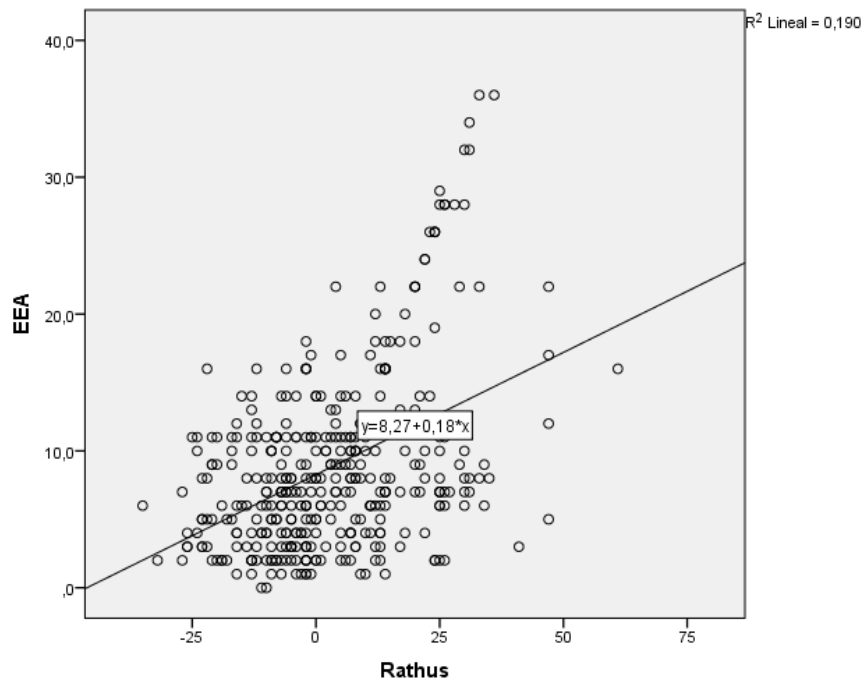
Correlación entre RAS y EEA

			Rathus	EEA
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	EEA	Coefficiente de correlación	,355**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 10

Correlación entre RAS y EEA



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

La figura 10 de dispersión que relaciona los puntajes de asertividad con la dimensión de Expresión Emocional Abierta (EEA) del CAE presenta una tendencia positiva, representada mediante una línea de regresión lineal ascendente. El coeficiente de determinación obtenido fue de $R^2=0.190$, lo que implica que el 19% de la variabilidad en la expresión emocional puede ser explicada por el nivel de asertividad de los comerciantes encuestados. Si bien se trata de un porcentaje relativamente moderado, el patrón gráfico refuerza la relación estadísticamente significativa identificada $p=0.355$, reflejando que, en general, las personas más asertivas tienden a expresar con mayor apertura sus emociones frente al estrés, esta asociación visual apoya la interpretación de que la asertividad contribuye a un afrontamiento emocional más directo y posiblemente más funcional en contextos sociales y laborales.

4.2.7. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión Expresión Evitación (EVT) del CAE

En la tabla 17 se puede observar el análisis de correlación entre el puntaje del Test de Asertividad de Rathus y la dimensión de Expresión de Evitación (EVT) del CAE que mostró un coeficiente de Spearman de $\rho=-0.301$, con una significancia bilateral de $p<0.01$, lo que indica una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que a mayor nivel de asertividad, los individuos tienden a evitar en menor medida la expresión de sus emociones frente a situaciones estresantes. La relación observada concuerda con la teoría que plantea que la asertividad está asociada a un afrontamiento más activo y directo, mientras que la evitación representa una estrategia menos adaptativa basada en la supresión o el retiro emocional.

Tabla 17

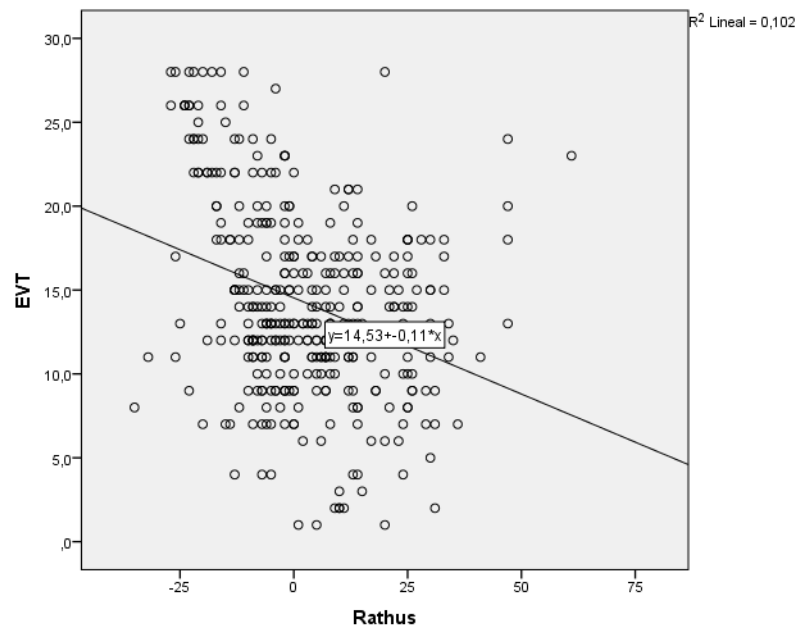
Correlación entre RAS y EVT

			Correlaciones	
			Rathus	EVT
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	-,301**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	EVT	Coefficiente de correlación	-,301**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 11

Correlación entre RAS y EVT



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

La figura 11 de dispersión que relaciona los puntajes de asertividad con la dimensión de Expresión de Evitación (EVT) del CAE presenta una tendencia negativa, representada mediante una línea de regresión lineal descendente. El coeficiente de determinación obtenido fue de $R^2=0.102$, lo que implica que el 10.2% de la variabilidad en la expresión evitativa puede ser explicada por el nivel de asertividad de los comerciantes encuestados. Aunque se trata de un porcentaje bajo, el patrón gráfico respalda la correlación negativa identificada previamente ($\rho=-0.301$), reflejando que, en general, las personas más asertivas tienden a evitar menos la expresión emocional frente al estrés. Esta asociación visual contribuye a interpretar que la asertividad puede estar vinculada con un afrontamiento más directo y menos evasivo en situaciones propias del entorno laboral, como el que enfrentan los comerciantes de los mercados de Quito.

4.2.8. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión de Búsqueda de Apoyo Social (BAS) del CAE

El coeficiente de Spearman para la correlación entre la puntuación del Rathus Assertiveness Schedule y la dimensión de Búsqueda de Apoyo Social (BAS) del CAE fue $\rho=0.426$ con una significancia bilateral de $p<0.01$, lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Este hallazgo también implica que cuanto más asertivos son los comerciantes, más activos son en la búsqueda de apoyo social como estrategia de afrontamiento en escenarios estresantes. Este hallazgo apoya la idea de que las personas con un fuerte sentido de asertividad no solo enfrentan el estrés inmediato, sino que también tienen la capacidad de recurrir a recursos interpersonales que mejoran el afrontamiento emocional, lo cual es importante en condiciones de trabajo caracterizadas por altos niveles de estrés y comercio informal en los mercados de Quito.

Tabla 18

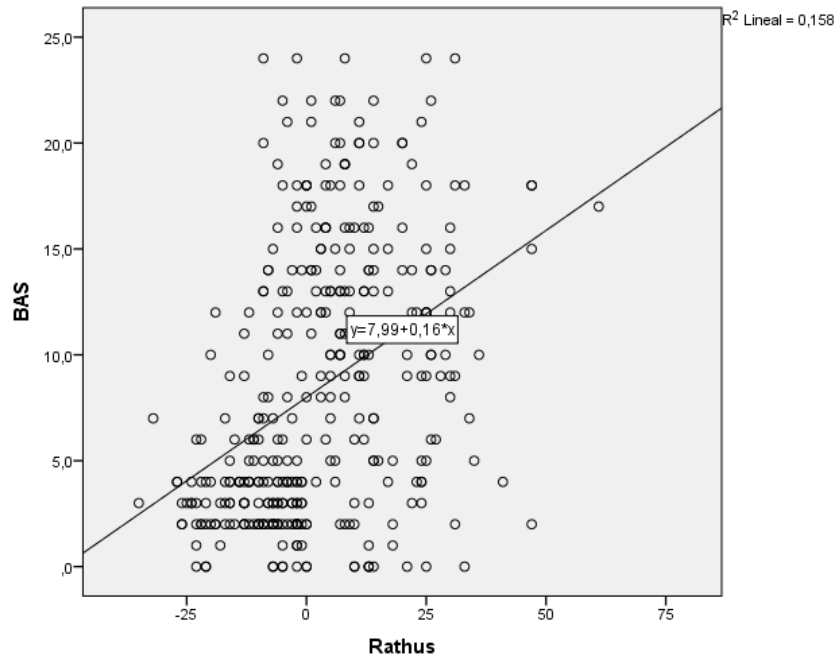
Correlación entre RAS y BAS

			Correlaciones	
			Rathus	BAS
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	373	373
	BAS	Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Figura 12

Correlación entre RAS y BAS



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

La figura 12 de dispersión que relaciona los puntajes de asertividad con la dimensión de Búsqueda de Apoyo Social (BAS) del CAE presenta una tendencia positiva, representada mediante una línea de regresión lineal ascendente. El coeficiente de determinación obtenido fue de $R^2=0.158$, lo que implica que el 15.8 % de la variabilidad en la búsqueda de apoyo social puede ser explicada por el nivel de asertividad de los comerciantes encuestados. Aunque este porcentaje es moderado, el patrón gráfico respalda la correlación positiva identificada $\rho=0.426$, indicando que, en general, los individuos más asertivos tienden a buscar más apoyo social frente a situaciones estresantes. Esta representación visual refuerza la interpretación de que la asertividad se relaciona con una mayor disposición a interactuar, compartir preocupaciones y solicitar ayuda, lo cual constituye una estrategia adaptativa relevante en contextos sociales y laborales como los mercados de Quito.

4.2.9. Correlación entre el test de asertividad de Rathus y la dimensión de Religión (RLG) del CAE

La correlación entre el puntaje del Test de Asertividad de Rathus y la dimensión de Religión (RLG) del CAE mostró un coeficiente de Spearman de $\rho=0.060$, sin alcanzar significancia estadística ($p>0.05$). Este resultado indica una correlación positiva muy baja y no significativa, lo que sugiere que no existe una relación clara entre el nivel de asertividad y el uso de estrategias religiosas como forma de afrontamiento del estrés en los comerciantes encuestados.

La ausencia de una asociación estadísticamente significativa implica que la asertividad no predice ni influye de forma relevante en la tendencia a recurrir a la religión en contextos de tensión o dificultad. Por lo tanto, en el presente estudio, la dimensión religiosa no se vincula de forma relevante con el estilo asertivo, lo cual aporta información útil para delimitar los alcances del afrontamiento interpersonal en comparación con otros recursos más simbólicos.

Tabla 19

Correlación entre RAS y RLG

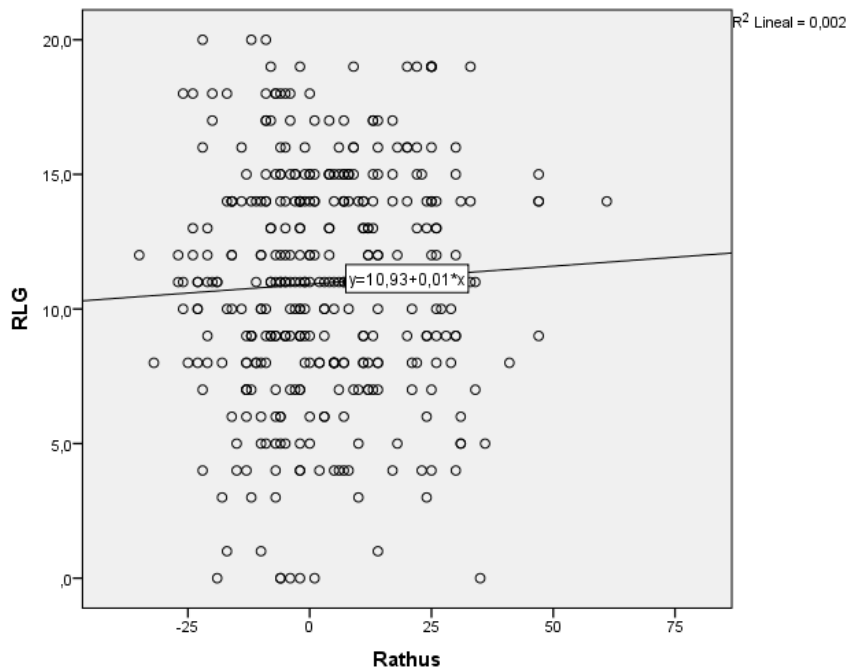
			Correlaciones	
			Rathus	RLG
Rho de Spearman	Rathus	Coefficiente de correlación	1,000	,060
		Sig. (bilateral)	.	,250
		N	373	373
	RLG	Coefficiente de correlación	,060	1,000
		Sig. (bilateral)	,250	.
		N	373	373

Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

La figura 13 de dispersión arrojó un coeficiente de determinación de $R^2=0.002$, lo que indica que solo el 0.2% de la variabilidad de la variable dependiente puede ser explicada por la variable independiente. Este valor refleja que prácticamente no existe relación lineal entre ambas variables, ya que el modelo de regresión no logra representar de manera significativa el comportamiento de los datos.

Figura 13

Correlación entre RAS y RLG



Nota. Elaboración propia a partir de datos obtenidos en trabajo de campo en 2025.

Un R^2 tan bajo sugiere que las variables analizadas son independientes entre sí, y que los cambios en la variable independiente no aportan información útil para predecir los valores de la variable dependiente. En términos aplicados, la explicación que ofrece el modelo es insignificante, lo que indica que es necesario considerar otros factores o variables adicionales para comprender mejor el fenómeno estudiado.

4.3. Discusión

En la presente investigación se registró una correlación positiva y significativa ($\rho = 0.438$) entre la asertividad y el manejo de estrés. Este hallazgo sugiere que, a mayor nivel de asertividad, los comerciantes tienden a emplear estrategias de afrontamiento más adaptativas frente a las presiones y exigencias de su entorno laboral. La asertividad, entendida como la capacidad de expresar opiniones y defender derechos de forma respetuosa, actúa como un recurso psicológico fundamental que facilita una comunicación efectiva y la toma de decisiones, lo que reduce la carga emocional y previene el uso de mecanismos de afrontamiento disfuncionales. Este resultado refuerza la premisa de que las habilidades sociales son cruciales para el bienestar psicológico en entornos de alta demanda, como los mercados, donde la interacción constante con clientes, autoridades, compañeros, proveedores y su obligación del cumplimiento de la normativa es una fuente potencial de estrés.

Al comparar estos resultados con una investigación en colaboradores del área de reclamos de un contact center de Lima la cual obtuvo un índice de correlación de 0.58 (Flores Mallqui y Hinostroza Huaranga, 2021), se observan tanto similitudes como diferencias. Ambos estudios confirman que existe una asociación significativa entre las dos variables; sin embargo, el índice de correlación del estudio de Lima es notablemente más alto. Esto puede atribuirse a las características específicas del contexto laboral. En un centro de contacto, el trabajo requiere un control emocional y una asertividad más pronunciado para manejar situaciones de conflicto. Por el contrario, los comerciantes del mercado en Quito, aunque bajo estrés, son más heterogéneos y autónomos, lo que podría llevar a una variabilidad en las estrategias de afrontamiento y a una correlación menos intensa. La diferencia en los índices de correlación subraya la necesidad de abordar el contexto sociolaboral al estudiar variables psicológicas, ya que las demandas del entorno influyen directamente en la fuerza de la relación entre la asertividad y la gestión del estrés.

En la misma lógica, Paravicino Vásquez (2022) en su investigación con una población de 400 cadetes de formación policial, reporta una correlación de menor

magnitud ($r=0.302$), evidenciando una distinción crucial en la dinámica de las variables. En el contexto policial, los estresores se relacionan con la exposición a traumas, la rigidez jerárquica y el estigma institucional hacia los problemas de salud mental. Aunque la asertividad es una habilidad valiosa en este entorno, su aplicación práctica puede verse limitada por las normas y la estructura organizacional, lo que podría mitigar su impacto y explicar la menor fuerza de la correlación. Esta diferencia en los hallazgos subraya una reflexión fundamental en la psicología aplicada: la efectividad de una habilidad de afrontamiento no es universal, sino que está moderada por el tipo de estresores y las exigencias específicas del entorno ocupacional. Por tanto, esta investigación no solo confirma una relación teórica, sino que también realza la importancia de un análisis contextual para comprender cómo los recursos psicológicos interactúan con las demandas laborales para modular el bienestar.

Aterrizando el desarrollo investigativo entorno a la relación de la asertividad y las dimensiones del manejo del estrés, se reportó una correlación positiva moderadamente fuerte ($\rho=0.678$) entre los puntajes del Test de Asertividad de Rathus y la dimensión Focalización en la Solución del Problema (FSP) del Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE). Esto significa que los comerciantes con niveles elevados de asertividad tienden a utilizar estrategias de afrontamiento más orientadas a actuar de manera decisiva y enfrentar los problemas directamente. Al poder comunicar sus necesidades y límites de manera efectiva, estas personas pueden abordar las fuentes de estrés de frente. Al igual que con la sinergia, los comerciantes tienen el mismo poder para negociar, ayudar a resolver conflictos con colegas o manejar las demandas del entorno laboral directamente. Los resultados respaldan los hallazgos de investigación de Leonel Castillo (2017) que sugieren una asociación ($r=0.420$) entre la asertividad y el afrontamiento centrado en el problema, lo cual es consistente con la investigación sobre Habilidades Sociales y Estilos de Afrontamiento en Mujeres Trabajadoras que reporta tendencias similares y robustez en diferentes áreas laborales y geográficas.

El CAE también mostró una correlación negativa ($\rho=-0.301$) entre el asertividad y el factor de Expresión de Evitación. Este coeficiente sugiere que los comerciantes que muestran altos niveles de asertividad tienden a tener una menor tendencia a evitar (es decir, negar el problema o evitar la confrontación). Si el asertividad permite a alguien abordar y trabajar a través de las tensiones existentes de manera constructiva, la evitación significa una fuga o aplazamiento, a menudo empeorando lo que había sido una buena confrontación a largo plazo. La resiliencia de los comerciantes cuando no pueden escapar de las dificultades es un indicador de la efectividad de sus habilidades sociales. En ese contexto, las mujeres trabajadoras en la ciudad de Pachuca mostraron una relación negativa con el enfoque negativo en sí mismas ($r=-0.415$), una estrategia de afrontamiento desadaptativa, similar a la evitación en que los participantes se sumergen en emociones negativas en lugar de en una acción resolutiva. Esto indica que ser asertivo ofrece un factor atenuante de respuestas de estrés poco saludables para varios grupos laborales.

En tercer lugar, el análisis del presente estudio mostró una conexión positiva moderada entre el asertividad y la búsqueda de apoyo social ($\rho = 0.426$). Esta evidencia respalda que el asertividad es una habilidad que debe desarrollarse para que el individuo pueda obtener apoyo. Las personas asertivas pueden expresar sus necesidades, solicitudes y pedir ayuda sin el riesgo de ser juzgadas. Por otro lado, el estudio sobre transportistas (Guerrero y Salazar, 2024) informó una correlación negativa ($p < 0.210$), ya que este grupo puede ser individualista y tener baja cohesión social. Sin embargo, su estudio tiene la virtud de sugerir lo valiosa que es una red de apoyo en un campo colaborativo como el de los mercados y cómo esto se convierte en un factor protector contra el estrés.

4.4. Plan de Mejora: Vendiendo en Armonía

El presente plan de mejora se configura como una propuesta dirigida a las y los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito. El propósito de este plan es mejorar el bienestar psicológico y la capacidad de gestión de los comerciantes. El plan denominado “*Vendiendo en armonía*” se ajusta al El Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2023-2030 de la OMS que destaca la importancia de brindar servicios de salud mental integrados, accesibles y adaptables en entornos comunitarios, como un medio para reducir la brecha en el acceso a la salud mental.

La metodología de este plan se basa en una síntesis rigurosa de dos marcos de referencia. Por un lado, los resultados investigativos del proyecto de investigación “Manejo de estrés y asertividad en comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito” que obtuvo un índice de correlación entre ambas variables de ($p= 0.438$). Por otro lado, las estrategias de intervención propuestas están sólidamente fundamentadas en el modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman, un enfoque que percibe el estrés no como un evento aislado, sino como un proceso dinámico de evaluación entre la persona y su entorno.

4.4.1. Objetivo

Fomentar el fortalecimiento del asertividad y las estrategias de afrontamiento adaptativas, tales como la focalización en la solución del problema, la reevaluación positiva, la expresión emocional abierta y la búsqueda de apoyo social en los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

4.4.2. Alcance

El alcance de este plan de mejora se delimita a un grupo específico y claramente definido: los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito.

4.4.3. Base legal y normativa

Tabla 20

Base legal y normativa

Ley	Artículos	Descripción
Constitución de la República del Ecuador	Art. 32, Art. 326	La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos los que sustentan el buen vivir; el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.
Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Art. 4	Cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.
Ley Orgánica de Salud	Art. 28	Los gobiernos seccionales, en coordinación con la autoridad sanitaria nacional, desarrollarán actividades de promoción, prevención, educación y participación comunitaria en salud sexual y reproductiva, de conformidad con las normas que ella dicte, considerando su realidad local
Acuerdo Ministerial nro. MDT-2024-196	Artículo 4.	Adoptar todas las medidas de orden técnico, adecuadas y necesarias para garantizar eficazmente la seguridad y salud en el trabajo en todos los aspectos y actividades relacionadas con el trabajo, para la protección de la vida, la integridad física y mental de los trabajadores en los lugares y/o centros de trabajo

Ordenanza metropolitana no. 071-2024 para la promoción, prevención, atención y gestión comunitaria de la salud mental en el Distrito Metropolitano de Quito	Artículo 569.16	La Secretaría de Salud llevará adelante las acciones que permitan la promoción de la salud mental con los demás sectores de la administración pública metropolitana.
Ordenanza metropolitana que reforma el capítulo i del título IV, del libro segundo del código municipal, que trata de los mercados.	Art. II.270	Capacitar y tecnificar a los comerciantes en aspectos sanitarios de mercado, tales como: salud ocupacional, medio ambiente, seguridad industrial conocimiento de las normas jurídicas, ordenanzas, reglamentos, y más regulaciones relacionadas con el sistema de comercialización del Distrito Metropolitano de Quito.

Nota. Elaboración propia a partir de la (Constitución de la República del Ecuador, 2008), la (Ley Orgánica de Salud, 2006), la (Ordenanza Municipal de Quito, el Acuerdo Ministerial No. MDT-2024-196, 2024) y la (Decisión Andina 584, 2004).

4.4.4. Estrategias de intervención psicológica y sus fundamentos

El plan de mejora se enmarca como un módulo de intervención, uniendo teoría con práctica, y está diseñado para servir como una herramienta que asegure que las herramientas psicológicas tengan relevancia en el contexto del comerciante. Las estrategias ofrecidas se construyen bajo los auspicios de un programa de intervención psicoeducativa dirigido a sus comerciantes del mercado que se esfuerza por ayudarles a desarrollar habilidades de afrontamiento, comunicación y emocionales. Los

psicólogos preparan a los participantes con la ayuda del administrador del mercado para la convocatoria y cada actividad se completa en sesiones de 90 minutos.

Las autoridades pertinentes supervisan y evalúan cada actividad. A nivel teórico, el programa incorpora dos dimensiones teóricas fundamentales, utilizando las cuatro dimensiones del afrontamiento para entender la asertividad aplicada y el afrontamiento desde una perspectiva de estrés. El módulo de asertividad aplicada es la introducción a las habilidades sociales y de comunicación que pueden equipar a los comerciantes para defender eficaz y respetuosamente sus derechos, incluyendo técnicas conductuales reconocidas para manejar conflictos: el método del disco rayado que proporciona calma ante el abuso verbal; la técnica de la niebla que permite aprender a aceptar parcialmente las críticas; la indagación asertiva (donde se pueden hacer preguntas pero no ceder) respecto a las propias deficiencias; y finalmente responder reflexivamente y sin reaccionar impulsivamente.

Por el contrario, el módulo de manejo del estrés cubre cuatro dimensiones entrelazadas de afrontamiento psicológico. Un énfasis en la resolución de problemas fomenta la planificación financiera y de inventario y minimiza la incertidumbre laboral. La reevaluación positiva enseña a ver los desafíos como oportunidades de aprendizaje y resiliencia. La expresión emocional abierta, inspirada en la escritura expresiva de Pennebaker, facilita la liberación emocional y el procesamiento de experiencias difíciles. Finalmente, la búsqueda de apoyo social ayuda en la formación de redes de pares, fortaleciendo las relaciones sociales y la experiencia de apoyo emocional e informativo en la comunidad. Se estima un presupuesto de \$32.50 por sesión para suministros y logística: \$6 para marcadores; \$2.50 para hojas de papel; \$15 para bolígrafos; \$2 para hojas; \$2 para electricidad, y \$5 para internet y conectividad.

Los servicios profesionales también incluyen un facilitador (\$900), junto con un asistente (\$700), que planifica, realiza y da seguimiento a los talleres. Si el programa incluyera todos los mercados del Distrito Metropolitano de Quito, el presupuesto total se determinaría dependiendo del número de talleres y participantes por mercado, de

acuerdo con los materiales y la logística, así como los costos de personal. Para extender completamente la cobertura del programa a cada mercado dentro del Distrito Metropolitano de Quito (con 418 sesiones, teniendo servicios profesionales contratados por 6 meses (\$10,200), la movilidad (\$4,000), y la adquisición de materiales complementarios, incluyendo 5 pizarras (\$50) y 40 sillas (\$80), un presupuesto proyectado total sería de \$82,255 en términos de suministros, logística, honorarios y equipamiento. La financiación podría ser proporcionada por el municipio para programas de bienestar social, salud comunitaria, desarrollo económico u otras funciones en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

En contraste, las contribuciones podrían ser manejadas por la Unidad de Salud Comunitaria o a través de acuerdos cooperativos con organizaciones educativas, ONG y otros en el campo del bienestar mental y el desarrollo comunitario. Estas políticas y las teorías detrás de ellas proporcionan una base para apoyar un clima laboral más saludable, la resolución asertiva de conflictos para maximizar la gestión económica y afectiva de los comerciantes, y la sostenibilidad de redes de apoyo mutuo que mejoran tanto el bienestar individual como comunitario. Estas estrategias se desglosarán de forma teórica en este apartado, y posteriormente de forma aplicada se explicarán las diversas actividades para el cumplimiento de las mismas.

4.4.4.1. Módulo de Asertividad Aplicada

Este módulo se centra en el entrenamiento de habilidades sociales y comunicativas, con el objetivo de empoderar a los comerciantes. El entrenamiento asertivo es un conjunto de procedimientos conductuales orientados al desarrollo de estas habilidades para fomentar interacciones más satisfactorias. Se utilizarán las siguientes técnicas, seleccionadas por su probada eficacia en la gestión de conflictos:

Técnica del Disco Rayado: Consiste en repetir la postura o el mensaje de forma tranquila y persistente, sin agresividad ni violencia. Esta técnica es ideal para el manejo de regateos agresivos, permitiendo al comerciante mantener su punto de vista sin caer en trampas verbales o perder el control.

Técnica del Banco de Niebla (Fogging): Esta técnica de asertividad permite ceder terreno en apariencia, pero sin cambiar el propio punto de vista. Es especialmente útil para responder a críticas personales o injustas de clientes o competidores, ya que desarma el ataque sin generar una confrontación abierta.

Técnica de la Pregunta Asertiva: Cuando se recibe una crítica, esta técnica busca incitar al interlocutor a que clarifique su objeción. El objetivo es obtener más información para determinar si la crítica es constructiva o manipulativa.

4.4.4.2. Módulo de Manejo del Estrés: Las Cuatro Dimensiones del Afrontamiento

Este módulo se basa en el reconocimiento de que las estrategias de afrontamiento son dinámicas y se adaptan a la situación. Se enfoca en las cuatro dimensiones clave solicitadas:

4.4.5. Focalización en la Solución del Problema

Esta estrategia se define como el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales para modificar o eliminar la fuente del estrés. Para el comerciante, esta dimensión es directamente aplicable al entorno laboral. Por ejemplo, se pueden realizar talleres sobre planificación de inventario para evitar la escasez o el exceso de productos, o sobre gestión de las finanzas personales para reducir la incertidumbre. Autores Clave: Carver y Connor-Smith (2010)

4.4.6. Reevaluación Positiva

Esta es una estrategia cognitiva orientada a cambiar la interpretación de un evento estresante para encontrar un aspecto positivo, un crecimiento personal o una lección aprendida. En lugar de ver un mal día con ventas limitadas como un fracaso individual, podría verse como una oportunidad para observar la competencia o reorganizar el puesto. En estos casos, ayudamos a construir resiliencia a largo plazo y prevenir el agotamiento emocional. Garza Varela (2021) encontró que las estrategias más utilizadas fueron la reevaluación positiva y el afrontamiento centrado en el problema, enfatizando su importancia y efectividad percibidas.

4.4.7. Expresión Emocional Abierta

La expresión emocional abierta, permite procesar y liberar sentimientos, contribuyendo a una mejor salud física y mental. Una técnica validada para este fin es la escritura expresiva, promovida por el psicólogo James Pennebaker. Se ha demostrado que traducir los pensamientos y emociones a una estructura narrativa escrita permite a las personas distanciarse de los eventos traumáticos o estresantes y encontrar una explicación o un significado a lo ocurrido.

4.4.8. Búsqueda de Apoyo Social

El apoyo social es un factor de protección fundamental que amortigua el impacto que el estrés puede tener en la salud. Para los comerciantes, las conexiones cercanas y las redes sociales son una forma natural de controlar el estrés crónico. El apoyo social se puede clasificar en apoyo emocional (sentirse escuchado y querido), instrumental (ayuda tangible) e informativo (consejos y orientación).

Lineamientos

- El mejoramiento del plan de mejora, la actualización y seguimiento estará a cargo de la secretaria de Salud del Municipio de Quito a través de la Unidad de Salud Comunitaria en colaboración con la Agencia de Coordinación de Comercio.
- Los insumos para la actualización del plan de mejora deben entregarse en formato editable en Excel.
- El plan se debe implementar en los 3 primeros meses del año.

Responsabilidades

- Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio
- Dirección de Mercados, Ferias y Plataformas de la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio
- Secretaria de Salud del Distrito Metropolitano de Quito
- Dirección de Salud Comunitaria de la Secretaria de Salud del Distrito Metropolitano de Quito.

4.4.9. Descripción de actividades

Tabla 21

Actividades del plan de mejora

Actividad	Detalle de la actividad	Responsable de la tarea	Tiempo establecido	Materiales	Medio de verificación	Responsable del seguimiento
Taller 1: Habilidades de Negociación Asertiva (Técnicas del Disco Rayado y Banco de Niebla)	<p>Entrenamiento en técnicas para mantener la postura de forma tranquila y persistente, y ceder en apariencia sin cambiar el punto de vista.</p> <p>Para la ejecución de las dos técnicas, se deben llevar a cabo los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinación inicial: El administrador del mercado confirma fecha, lugar y listado de comerciantes. 2. Convocatoria: Se envía aviso a comerciantes (carteles, grupos de WhatsApp, perifoneo interno). 3. Acondicionamiento del espacio: Instalación del proyector, sillas y entrega de materiales. 4. Inicio del taller: <ul style="list-style-type: none"> • Presentación del psicólogo facilitador. • Explicación breve de la asertividad y beneficios en el contexto comercial. 5. Explicación guiada de cada técnica: <ul style="list-style-type: none"> • Técnica del Disco Rayado con 	Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado. Taller: Psicólogo	1 hora 30 minutos	Proyector, computadora, hojas de trabajo, bolígrafos, pizarra, marcadores.	Informe de evaluación de desempeño	Unidad de Salud Comunitaria

	<p>ejemplos de venta y negociación real.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica del Banco de Niebla a través de prácticas ante críticas o exigencias de clientes. <p>7. Ejercicios prácticos en parejas: Simulaciones de negociación.</p> <p>8. Discusión grupal: Análisis de experiencias y retroalimentación del facilitador.</p> <p>9. Cierre: Entrega de hoja de autoevaluación y conclusiones.</p> <p>10. Registro administrativo: Se realiza un informe y se lo entrega a la Unidad de Salud Comunitaria.</p>					
<p>Taller 2: Manejo de Críticas y Quejas (Técnica de la Pregunta Asertiva)</p>	<p>Taller para aprender a incitar al interlocutor a clarificar objeciones para determinar si la crítica es constructiva o manipulativa.</p> <p>Para ejecutar esta técnica se deben llevar a cabo los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmación logística y convocatoria. 2. Acomodar mobiliario en forma semicircular para facilitar la interacción. 3. Exposición inicial sobre críticas constructivas vs. manipulativas. 4. Demostración de la técnica de la pregunta asertiva. 5. Práctica grupal: 	<p>Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado.</p> <p>Taller: Psicólogo</p>	<p>1 hora 30 minutos</p>	<p>Proyector, computadora, hojas de trabajo, bolígrafos, pizarra, marcadores.</p>	<p>Informe de evaluación de desempeño</p>	<p>Unidad de Salud Comunitaria</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Simulación de quejas habituales (precios, calidad, atención). ○ Identificación de la intención del cliente. <ol style="list-style-type: none"> 6. Análisis de casos reales compartidos por los comerciantes. 7. Cierre y retroalimentación. 8. Entrega del informe de desempeño. 					
Módulo 1: Afrontamiento Centrado en el Problema: Taller de Planificación de Inventario y Finanzas	Taller enfocado en el desarrollo de habilidades de gestión y planificación para modificar o eliminar las fuentes de estrés, como la inestabilidad de ingresos. Para lograr esta actividad esta actividad deben seguirse los siguientes pasos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación del nivel de conocimiento financiero del grupo. 2. Presentación de herramientas básicas de planificación económica. 3. Uso de plantillas para organizar ingresos, gastos y flujo de caja. 4. Ejercicio práctico de simulación de inventario. 5. Asesoría individual breve (5 minutos por comerciante). 6. Evaluación grupal de dificultades. 7. Entrega de plantilla para aplicación 	Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado. Taller: Psicólogo	1 hora 30 minutos	Proyector, computadora, plantillas de planificación, hojas de trabajo, bolígrafos.	Informe de evaluación de desempeño	Unidad de Salud Comunitaria

	semanal. 8. Cierre y entrega del informe correspondiente.					
Módulo 2: Reevaluación Positiva: Sesiones grupales para identificar lecciones aprendidas	<p>Sesiones grupales diseñadas para cambiar la interpretación de un evento estresante, ayudando a los participantes a encontrar aspectos positivos o de crecimiento personal.</p> <p>Para lograr esta actividad esta actividad deben seguirse los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de conceptos básicos de reinterpretación cognitiva. 2. Actividad “El desafío que me enseñó algo”: compartir experiencias. 3. Dinámica grupal de reconstrucción narrativa positiva. 4. Discusión guiada sobre resiliencia y aprendizaje. 5. Cierre, con breve autoevaluación emocional. 	<p>Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado.</p> <p>Taller: Psicólogo</p>	1 hora 30 minutos	Sillas, mesas para el grupo.	Informe de evaluación de desempeño	Unidad de Salud Comunitaria
Módulo 3: Expresión Emocional Abierta: Sesiones guiadas de escritura expresiva (método de	<p>Sesiones guiadas de escritura para procesar y liberar sentimientos, contribuyendo a una mejor salud mental y a la reducción del estrés.</p> <p>Para lograr esta actividad esta actividad deben seguirse los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega de cuadernos y explicación 	<p>Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado.</p> <p>Taller: Psicólogo</p>	1 hora 30 minutos	Cuadernos, bolígrafos, sillas, mesas.	Informe de evaluación de desempeño	Unidad de Salud Comunitaria

Pennebaker)	<p>del método de Pennebaker.</p> <p>2. Ejercicio guiado: “Escribe durante 15 minutos lo que te causa mayor tensión.”</p> <p>3. Espacio de reflexión individual.</p> <p>4 Quienes deseen comparten su experiencia (no obligatorio).</p> <p>5. Cierre con respiración consciente.</p> <p>6. Recolección de impresiones para el informe de desempeño.</p>					
<p>Módulo 4: Búsqueda de Apoyo Social: Creación de un grupo de apoyo entre pares ('Red de Comerciantes Solidarios')</p>	<p>Creación y promoción de una red de apoyo social para que los comerciantes se sientan escuchados y reciban apoyo emocional e informativo, amortiguando así el impacto del estrés.</p> <p>Para lograr esta actividad esta actividad deben seguirse los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación del objetivo: construir una red de apoyo mutuo. 2. Dinámica de integración para identificar afinidades entre comerciantes. 3. Creación de grupos de apoyo por sección (cárnicos, abarrotes, frutas, etc.). 4. Elaboración de un “acuerdo grupal” de convivencia y apoyo emocional. 5. Simulación de situaciones donde se 	<p>Convocatoria de los comerciantes: Administrador del mercado.</p> <p>Taller: Psicólogo</p>	1 hora 30 minutos	Sillas, mesas, materiales para actividades de integración grupal.	Informe de evaluación de desempeño	Unidad de Salud Comunitaria

	requiere apoyo social (conflictos, estrés, emergencias). 6. Registro de miembros y conformación oficial del grupo. 7. Entrega del informe final del módulo.					
--	---	--	--	--	--	--

Nota. Elaboración propia en 2025.

4.4.10. Indicadores

Tabla 22

Indicadores plan de mejora

Actividad	Indicador	Fórmula para calcular el indicador
Taller 1: Habilidades de Negociación Asertiva	Incremento en el puntaje promedio de asertividad.	$((\text{Puntaje promedio Post-test RAS} - \text{Puntaje promedio Pre-test RAS}) / \text{Puntaje promedio Pre-test RAS}) * 100$
Taller 2: Manejo de Críticas y Quejas	Porcentaje de participantes que reportan mayor seguridad al manejar quejas.	$(\text{Número de participantes que reportan mayor seguridad} / \text{Número total de participantes}) * 100$
Módulo 1: Afrontamiento Centrado en el Problema: Taller de Planificación de Inventario y Finanzas	Porcentaje de comerciantes que implementan nuevas prácticas de planificación.	$(\text{Número de comerciantes que implementan prácticas de planificación} / \text{Número total de participantes}) * 100$
Módulo 2: Reevaluación Positiva: Sesiones grupales para identificar lecciones aprendidas	Porcentaje de participantes que verbalizan una nueva perspectiva positiva.	$(\text{Número de participantes que verbalizan una nueva perspectiva positiva} / \text{Número total de participantes}) * 100$
Módulo 3: Expresión Emocional Abierta: Sesiones guiadas de escritura expresiva (método de Pennebaker)	Porcentaje de participantes que reportan mayor claridad sobre las causas de su estrés.	$(\text{Número de participantes que reportan mayor claridad} / \text{Número total de participantes}) * 100$
Módulo 4: Búsqueda de Apoyo Social: Creación de un grupo de apoyo entre pares (Red de Comerciantes Solidarios)	Porcentaje de comerciantes que perciben un mayor apoyo social.	$(\text{Número de comerciantes que reportan mayor apoyo social percibido} / \text{Número total de participantes}) * 100$

Nota. Elaboración propia en 2025.

4.4.11. Matriz de costos

- El costo se calcula por taller organizado en cada asociación de los mercados municipales de Quito.
- Se recomienda realizar cada sesión en grupos de 30 personas
- El presupuesto debe estar asignado en el POA de las instituciones del Gobierno local correspondiente

Tabla 23

Matriz de costos del plan de mejora

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
Insumos de papelería		
Marcadores	10	\$6
Pliegos de papel	10	\$2.50
Esferos	40	\$15
Hojas	40	\$2
Logística		
Luz eléctrica	1	\$2
Internet	1	\$5
Servicios profesionales		
Facilitador	2	\$1 800
Auxiliar	2	\$1 400
	TOTAL (sin contar servicios profesionales)	\$32. 5

Nota. Elaboración propia en 2025.

A continuación, se presenta una aproximación de los gastos totales en los 52 mercados de Quito, considerando una población de 12 536 comerciantes y siguiendo la recomendación de realizar las intervenciones en grupos de 30 personas se establece un total de 418 programas divididos en 6 sesiones cada uno.

Tabla 24

Total de costos del plan de mejora

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR
Sesiones	418	\$ 81 510
Servicios profesionales		\$10 200
Movilidad	418	\$ 4000
Pizarra	5	\$50
Sillas	40	\$80
	TOTAL	\$82 255

Nota. Elaboración propia en 2025.

4.4.12 Evaluación de la propuesta y retorno de la inversión (ROI)

4.4.12.1. Evaluación de la propuesta

La evaluación se realizará en tres niveles:

Nivel 1: Evaluación de proceso durante la ejecución

- Número de comerciantes que asistan por taller.
- Cumplimiento de tiempos, materiales y contenidos programados.
- Informes de desempeño elaborados por la Unidad de Salud Comunitaria.

Nivel 2: Evaluación de resultados antes y después

Se aplicarán instrumentos psicológicos validados:

1. Escala de Asertividad RAS – Pre-test y Post-test.
2. Escala de Manejo de Estrés – Pre-test y Post-test.

Criterios de éxito:

- Incremento mínimo del 15% en asertividad.
- Reducción mínima del 10% en indicadores de estrés percibido.

- 70% de participantes que reporten mejora en el manejo emocional y social.

Nivel 3: Evaluación de impacto 3 meses después

- Entrevistas breves a comerciantes seleccionados.
- Observación del clima laboral, en donde se evaluarán las interacciones, y se esperará que sean más respetuosas y colaborativas.
- Seguimiento al funcionamiento de la Red de Comerciantes Solidarios.

4.4.12.2. Retorno de la inversión (ROI) para la entidad

El ROI se estima en función de beneficios sociales, económicos y operativos para los mercados municipales:

1. Retorno económico indirecto

- Mejora en la atención al cliente, lo que favorece mayores ventas.
- Reducción de conflictos que generan paralización de actividades.
- Incremento de estabilidad en los puestos, evitando rotación y vacantes.

2. Retorno operativo para el municipio

- Disminución de quejas formales por conflictos entre comerciantes y usuarios.
- Mayor organización interna y reducción de incidentes que requieren supervisión municipal.
- Mejora en el clima laboral dentro de los mercados, disminuyendo intervenciones disciplinarias.

3. Retorno social

Beneficios alineados con políticas de salud pública y desarrollo comunitario:

- Comerciantes con mejor salud mental, lo que se traduce en menor ausentismo.

- Mayor cohesión comunitaria y redes de apoyo sostenible.
- Contribución directa al cumplimiento de la Ordenanza 071-2024 y del Plan de Salud Mental 2023–2030 de la OMS.

Con base en los costos detallados previamente en las matrices de costos, la inversión total requerida para implementar el programa en los mercados municipales asciende a:

Inversión total = 82255 USD

Para estimar el retorno económico, se emplea un modelo de supuestos moderados, adecuado para programas psicoeducativos comunitarios:

- Comerciantes beneficiados: 12536
- Ingreso mensual promedio por comerciante: 900 USD
- Ingreso anual por comerciante: 10.800 USD
- Mejora atribuible al programa: 0.5% (basado en programas de reducción de estrés y mejora de habilidades sociales)

El beneficio anual proyectado por comerciante es:

$$10800 \times 0.005 = 54 \text{ USD}$$

Por lo tanto, el beneficio total generado por la población objetivo sería:

$$54 \times 12536 = 676944 \text{ USD}$$

El ROI se calcula mediante la fórmula estándar:

$$ROI = \frac{\text{Beneficio} - \text{Inversión}}{\text{Inversión}} \times 100$$

Sustituyendo los valores:

$$ROI = \frac{676944 - 82255}{82255} \times 100 = 722\%$$

Un ROI del 722% indica que el programa no solo recupera la inversión inicial, sino que genera un retorno del 722% sobre el valor invertido, es decir, por cada dólar invertido, se generan \$8.22 USD en beneficios económicos indirectos derivados de la reducción del estrés, mejor clima laboral, incremento de asertividad y mayor productividad.

Para recuperar la inversión se necesita dividir la inversión para el beneficio anual:

$$Tiempo\ de\ retorno = \frac{82255}{676944} = 0.1215\ años = 1.46\ meses$$

También es importante saber que el incremento del ingreso de cada comerciante anual será de \$54 USD con este plan de mejora.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el análisis de los resultados y en función de los datos obtenidos en los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito se concluye que:

- El estudio permitió cumplir con el objetivo general al establecer que existe una relación significativa entre la asertividad y el manejo de estrés en la población analizada $\rho = 0.438$, demostrando que a mayor nivel de asertividad los individuos emplean con mayor frecuencia estilos adaptativos, lo que confirma la hipótesis inicial y posiciona a la asertividad como un recurso socioemocional clave para enfrentar las demandas del entorno laboral en los mercados municipales de Quito.
- La descripción epistémica de la asertividad y del manejo del estrés permitió constatar que este último debe comprenderse como un fenómeno complejo que involucra dimensiones fisiológicas, cognitivas y psicosociales. En el caso de los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito, estos enfoques se articulan al reflejar tanto las exigencias físicas de las largas jornadas laborales como la valoración subjetiva de las condiciones de trabajo y los factores sociales que intensifican la presión, entre ellos la competencia, la precariedad y las demandas constantes de los clientes.

- El análisis de las dimensiones de afrontamiento del estrés con respecto a la asertividad indicó que ambas dimensiones estaban asociadas y estaban significativamente relacionadas de manera positiva entre los comerciantes encuestados, siendo los niveles más altos de asertividad asociados con mayores tasas de afrontamiento adaptativo, como la resolución de problemas, la reinterpretación positiva, la expresión emocional, el apoyo social y menos enfoque negativo en uno mismo y evitación, demostrando ser un elemento protector contra el malestar psicológico. En general los resultados nos permiten afirmar que esta habilidad contribuye no solo al aumento de la comunicación efectiva, sino que es una herramienta útil para dirigir a las personas hacia un afrontamiento más constructivo en entornos laborales estresantes y cargados de contacto, como en los mercados de Quito.
- El plan de mejora que se formula con la intención de mejorar el asertividad y la reducción del estrés se ha derivado de la significativa correlación observada entre los resultados del Cuestionario de Afrontamiento del Estrés (CAE) y el Inventario de Asertividad de Rathus (RAS) de los comerciantes de los mercados municipales del Distrito Metropolitano de Quito. Estos hallazgos nos permiten creer que el desarrollo de estrategias de afrontamiento más adaptativas está asociado con aumentos en el asertividad, verificando así que las intervenciones que combinan el entrenamiento en habilidades socioemocionales y técnicas de manejo del estrés son relevantes. Esto hace que el plan no solo esté dirigido a disminuir el malestar psicológico de dichos comerciantes, sino a mejorar su capacidad para interactuar, resolver conflictos y mantener la sostenibilidad laboral en un entorno de alta presión con demandas interpersonales constantes.

5.2 Recomendaciones

A partir del desarrollo de la investigación se establecen las siguientes recomendaciones:

- Integrar el bienestar psicológico en las políticas de gestión de mercados: Se recomienda a las autoridades del Distrito Metropolitano de Quito considerar la salud mental de los comerciantes como un componente esencial de la gestión municipal. Esto implica no solo la provisión de infraestructura física, sino también la inclusión de recursos para el bienestar, como sesiones informativas sobre el estrés y su impacto, y la promoción de espacios de apoyo comunitario que fomenten el apoyo social, el cual se identificó como un factor adaptativo relevante.
- Fomentar un enfoque integral en la promoción de la salud: Los hallazgos subrayan que el estrés es un fenómeno que involucra dimensiones fisiológicas, cognitivas y psicosociales. Por lo tanto, cualquier programa de bienestar debe abordar estas múltiples facetas, incorporando técnicas de regulación del estrés, promoción de hábitos saludables y la identificación de factores contextuales que perpetúan el malestar, como la sobrecarga laboral y la precariedad.
- Realizar estudios de carácter longitudinal a fin de comprender el efecto a largo plazo de la asertividad en el manejo del estrés, se recomienda la realización de estudios longitudinales. Esto permitiría evaluar la estabilidad de la relación a lo largo del tiempo y determinar si el fortalecimiento de la asertividad conduce a una reducción sostenida en los niveles de estrés percibido y a un menor uso de estrategias desadaptativas como la autofocalización negativa.
- Investigar el rol de la dimensión religiosa: Se propone indagar con mayor profundidad la razón por la cual la dimensión de religión no mostró una relación significativa con la asertividad en esta muestra. Estudios futuros

podrían explorar si la religiosidad actúa como una estrategia de afrontamiento pasivo en esta población o si su impacto es moderado por variables culturales o de socialización no consideradas en esta investigación.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio. (2023). Funciones y objetivos.

Municipio de Quito.

Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Your perfect right: Assertiveness and equality in your life and relationships* (10th ed.). Impact Publishers.

American Psychological Association. (2013). *Stress: The different kinds of stress.*

<https://www.apa.org/topics/stress>

Amaya-Ropero, J., & Carrillo-González, J. (2015). El rol del apoyo social percibido en el afrontamiento del dolor crónico.

Cámara de Comercio de Quito. (2021). Informe sobre el comercio minorista en Quito.

Cannon, W. B. (1932). *The wisdom of the body*. W. W. Norton & Company.

Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Strategies and processes in coping. *Annual Review of Psychology*, 61, 235–260.

Evans, P. (1992). *The verbally abusive relationship: How to recognize it and how to respond*. Adams Media.

Fernández, L. (2022). *Habilidades interpersonales en el comercio: La importancia de la asertividad*.

Field, A. P. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage.

Flores, E. (1989). *Medida de Rasgos Asertivos (MERA)*.

- Flores Mallqui, T. G., & Hinostroza Huaranga, S. P. (2021). Afrontamiento al estrés y asertividad en colaboradores del área de reclamos de un Contact Center Lima, 2020 [Tesis]. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60967>
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55(1), 745–774.
- García-Grau, E., et al. (2019). Entrenamiento en asertividad y habilidades sociales. Universidad de Barcelona.
- Garza Varela, J. P., et al. (2021). Reevaluación positiva como estrategia de afrontamiento al estrés durante la pandemia de COVID-19. *Salud Mental*, 44(4), 177–183.
- Gómez, J., & Pérez, M. (2023). El papel del municipio en el desarrollo del comercio: Estrategias y desafíos. *Revista de Estudios Urbanos*, 12(1), 45–60.
- González, A. (2023). Comunicación efectiva para comerciantes: Estrategias para el éxito.
- Guerrero, E. N. Z., & Salazar, C. M. L. (2024). Afrontamiento de estrés y asertividad en transportistas urbanos. *Prometeo Conocimiento Científico*, 4(1).
<https://doi.org/10.55204/pcc.v4i1.e73>
- Gutiérrez, M., & Valdés, R. (2016). Asertividad: Un enfoque práctico para su evaluación. Ediciones Pirámide.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014).
Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw Hill.
- INEC. (2022). Estadísticas sobre comercio informal en Ecuador.
- Informe Mundial Sobre Salud Mental. (2022). Transformar la salud mental para todos
(1st ed.). World Health Organization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Kivimäki, M., Vaananen, A., Virtanen, M., Elovainio, M., & Joutsenniemi, K.
(2002). Stress at work and the risk of coronary heart disease: A meta-analysis.
Scandinavian Journal of Work, Environment & Health, 28(5), 319–328.
<https://doi.org/10.5271/sjweh.727>
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of
changing outlooks. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), Handbook of
stress: Theoretical and clinical aspects (pp. 3–20). Free Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer
Publishing.
- Leonel Castillo, S. C. (2017). Habilidades sociales y estilos de afrontamiento en
mujeres trabajadoras y no trabajadoras de localidades conurbadas de Pachuca
[Tesis]. <http://200.57.56.70:8080/xmlui/handle/231104/5740>
- López, J. (2018). La importancia de la defensa personal en el desarrollo emocional.
Editorial UOC.

- López, M. (2023). Estrés laboral entre los comerciantes: Un estudio sobre sus efectos.
- López, R. (2023). Transparencia y competencia en los mercados públicos. Editorial Administrativa.
- López, R., Martínez, J., & Torres, A. (2021). Coping strategies and occupational stress among small business owners: A study in urban areas. *Journal of Business Research*, 129, 623–630.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.034>
- Martínez, A. (2017). La expresión emocional como herramienta de comunicación efectiva. Editorial Paidós.
- Martínez, J. (2022). Mercados públicos: Impulso al desarrollo local. *Revista de Economía Pública*.
- Municipio de Quito. (2023). Planificación estratégica para el comercio metropolitano. Municipio de Quito.
- Paravicino Vásquez, E. I. (2022). Afrontamiento al estrés y asertividad en estudiantes de una escuela de formación policial.
- Pérez, J. (2023). Estrés en el comercio: Factores y consecuencias.
- Pérez, L., & Gómez, M. (2020). Impacto del estrés laboral en la salud mental de los trabajadores informales en Perú. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 215–225.

- Pérez, S. (2022). Confianza ciudadana y transparencia en la administración pública. *Estudios Sociales Contemporáneos*.
- Pronk, N. P., Kleinman, D. V., & Dowell, A. (2020). Día mundial de la salud mental 2020.
- Ramírez, S. (2022). La carga administrativa en el comercio: Desafíos y soluciones.
- Rathus, S. A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*.
- Rodríguez, A., & Martínez, J. (2021). Salud mental y bienestar en comerciantes: Un estudio de caso en mercados urbanos. *Revista Internacional de Psicología Comunitaria*.
- Ruperti, E., Espinel, J., Naranjo, C., & Aguilar, D. (2021). Conciliación de la vida familiar y bienestar laboral: Análisis de roles sociales y de género en tiempos de COVID-19 en Ecuador. *Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*.
- Saito, M., & Suzuki, E. (2018). The Japanese version of the Rathus Assertiveness Schedule. *Journal of Rural Medicine*, 172–176.
- Sandín, B., & Chorot, P. (2003). Cuestionario de afrontamiento del estrés (CAE): Desarrollo y validación preliminar. *Psicopatología y Psicología Clínica*.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Tardy, C. H. (1985). Social support measurement: A critical review. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2(2), 187–211.

Torres. (2022). La importancia del apoyo social entre comerciantes: Un análisis comunitario.

Torres, A. (2023). Mercados públicos y crecimiento económico: Análisis contemporáneo. Análisis Económico.

Torres, V. (2025). Salud mental y conexión social. Organización Mundial de la Salud.

Universidad Técnica de Cotopaxi. (2025). Guía de procedimiento para elaborar planes de mejora en carreras y programas (DAC-SIGAC-MP-005).

Vargas, A. (2022). Estudio sobre el estrés laboral en comerciantes de Quito. Universidad Central del Ecuador.

7. ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de afrontamiento del estrés CAE

CAE Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Formación académica: _____ **Edad** _____ **Sexo** _____

Instrucciones: En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Para contestar **debe leer con detenimiento** cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Ud., las ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. **Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican.** Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Ud., piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problema más estresantes vividos recientemente.

0 nunca - 1 Pocas veces - 2 A Veces – 3 Frecuentemente – 4 Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

1	Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente	0	1	2	3	4
2	Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre saldrían mal	0	1	2	3	4
3	Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema	0	1	2	3	4
4	Descargué mi mal humor con los demás	0	1	2	3	4
5	Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas	0	1	2	3	4
6	Le conté a familiares o amigos cómo me sentía	0	1	2	3	4
7	Asistí a la Iglesia	0	1	2	3	4
8	Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados	0	1	2	3	4
9	No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas	0	1	2	3	4
10	Intenté sacar algo positivo del problema	0	1	2	3	4
11	Insulté a ciertas personas	0	1	2	3	4
12	Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
13	Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema	0	1	2	3	4
14	Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.)	0	1	2	3	4

15	Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo	0	1	2	3	4
16	Comprendí que yo fui el principal causante del problema	0	1	2	3	4
17	Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás	0	1	2	3	4
18	Me comporté de forma hostil con los demás	0	1	2	3	4
19	Salí al cine, a cenar, a "dar una vuelta", etc. para olvidarme del Problema	0	1	2	3	4
20	Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema	0	1	2	3	4
21	Acudí a la iglesia para rogar que se solucionase el problema	0	1	2	3	4
22	Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema	0	1	2	3	4
23	Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación	0	1	2	3	4
24	Comprendí que otras cosas son más importantes para mí que el problema	0	1	2	3	4
25	Agredí a algunas personas	0	1	2	3	4
26	Procuré no pensar en el problema	0	1	2	3	4
27	He intentado ver el problema con una actitud positiva	0	1	2	3	4
28	Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal	0	1	2	3	4
29	Tuve fe en que Dios remediaría la situación	0	1	2	3	4
30	Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones problema	0	1	2	3	4
31	Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema	0	1	2	3	4
32	Experimenté personalmente eso de que "no hay mal que por bien no venga"	0	1	2	3	4
33	Me irrité con alguna gente	0	1	2	3	4
34	Practicé algún deporte para olvidarme del problema	0	1	2	3	4
35	Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir	0	1	2	3	4
36	Recé	0	1	2	3	4
37	Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema	0	1	2	3	4
38	Me resigné a aceptar las cosas como eran	0	1	2	3	4
39	Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.	0	1	2	3	4
40	Luché y me desahogué expresando mis sentimientos	0	1	2	3	4
41	Intenté olvidarme de todo	0	1	2	3	4
42	Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité mis sentimientos	0	1	2	3	4

Anexo 2. Test de asertividad de Rathus

Test de Asertividad, Rathus

INSTRUCCIONES: Indica, mediante el código siguiente, hasta qué punto te describen o caracterizan cada una de las frases siguientes.

- +3 Muy característico de mí, extremadamente descriptivo.
- +2 Bastante característico de mí, bastante descriptivo.
- +1 Algo característico de mí, ligeramente descriptivo.
- -1 Algo no característico de mí, ligeramente no descriptivo.
- -2 Bastante poco característico de mí, no descriptivo.
- -3 Muy poco característico de mí, extremadamente no descriptivo.

Lee detenidamente las siguientes afirmaciones y coloca su puntuación sobre la casilla situada a la derecha.

Nº	Ítem	Respuesta
1	Mucha gente parece ser más agresiva que yo.	
2	He dudado en solicitar o aceptar citas por timidez.	
3	Cuando la comida que me han servido en un restaurante no está hecha a mi gusto me quejo al camarero/a.	
4	Me esfuerzo en evitar ofender los sentimientos de otras personas aun cuando me hayan molestado.	
5	Cuando un vendedor se ha molestado mucho mostrándome un producto que luego no me agrada, paso un mal rato al decir "no".	
6	Cuando me dicen que haga algo, insisto en saber por qué.	
7	Hay veces en que provoco abiertamente una discusión.	
8	Lucho, como la mayoría de la gente, por mantener mi posición.	
9	En realidad, la gente se aprovecha con frecuencia de mí.	
10	Disfruto entablando conversación con conocidos y extraños.	
11	Con frecuencia no sé qué decir a personas atractivas del otro sexo.	
12	Rehúyo telefonar a instituciones y empresas.	
13	En caso de solicitar un trabajo o la admisión en una institución preferiría escribir cartas a realizar entrevistas personales.	

14	Me resulta embarazoso devolver un artículo comprado.	
15	Si un pariente cercano o respetable me molesta, prefiero ocultar mis sentimientos antes que expresar mi disgusto.	
16	He evitado hacer preguntas por miedo a parecer tonto/a.	
17	Durante una discusión, con frecuencia temo alterarme tanto como para ponerme a temblar.	
18	Si un eminente conferenciante hiciera una afirmación que considero incorrecta, yo expondría públicamente mi punto de vista.	
19	Evito discutir sobre precios con dependientes o vendedores.	
20	Cuando he hecho algo importante o meritorio, trato de que los demás se enteren de ello.	
21	Soy abierto y franco en lo que respecta a mis sentimientos.	
22	Si alguien ha hablado mal de mí o me ha atribuido hechos falsos, o la busco cuanto antes para dejar las cosas claras.	
23	Con frecuencia paso un mal rato al decir "no".	
24	Suelo reprimir mis emociones antes de hacer una escena.	
25	En el restaurante o en cualquier sitio semejante, protesto por un mal servicio.	
26	Cuando me alaban con frecuencia, no sé qué responder.	
27	Si dos personas en el teatro o en una conferencia están hablando demasiado alto, les digo que se callen o que se vayan a hablar a otra parte.	
28	Si alguien se me cuele en una fila, le llamo abiertamente la atención.	
29	Expreso mis opiniones con facilidad.	
30	Hay ocasiones en que soy incapaz de decir nada.	

Anexo 3. Permiso otorgado por la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio



Quito, 23 de junio de 2025

En referencia al MEMORANDO-UTC-POS-MAP-055-2025-M. emitido el 05 de junio del 2025, la Dirección de Mercados, Ferias y Plataformas de la Agencia Metropolitana de Coordinación de Comercio del Distrito Metropolitano de Quito, **AUTORIZA** al señor Psic. Ind. Diego Andrés Benavides Benavides con cédula de identidad 171869072-8, estudiante de la maestría en Administración Pública en la Universidad Técnica de Cotopaxi, a que desarrolle el Plan de Investigación con el tema "*Manejo de estrés y Asertividad en comerciantes de los Mercados Municipales del Distrito Metropolitano de Quito*"

El mencionado estudiante podrá realizar el levantamiento de información bajo una planificación previamente conocida por el director Saúl Cueva.

Atentamente.

Lic. Saúl Cueva
Director de Mercados, Ferias y Plataformas

The signature is a complex, cursive scribble in blue ink, written over a horizontal line. Below the signature, the name and title of the signatory are printed in a black sans-serif font.

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

1. Nombre de los Investigadores Tutores y/o Responsables

Autor: Diego Andrés Benavides

Tutor: Roberto Herrera

2. Propósito del Estudio

La presente investigación se fundamenta en el análisis y relación de la variable: Manejo de estrés y asertividad en comerciantes.

3. Participación Voluntaria o Voluntariedad

El estudio se realiza bajo el principio de Autonomía en el que se reconoce la libertad de decidir de cada uno de las personas a participar o no durante la investigación o incluso el deseo de abandonar la misma en el caso de que así lo considere pertinente. Reconociendo a cada uno como personas totalmente capaces de elegir de forma racional sus acciones de acuerdo con sus propios intereses.

4. Procedimiento y Protocolos para Seguir

Las actividades que forman parte del proceso de investigación, una vez concedido el permiso de participar en la misma, son las siguientes:

- Firmar el consentimiento para participar en la investigación.
- Se le pedirá completar ambos cuestionarios para diagnosticar las variables de estudio
- Una copia de los resultados obtenidos de la investigación se socializará con las autoridades de la institución, donde si usted desea puede solicitar dicha información una vez haya concluido el estudio.

5. Riesgos

La investigación no produce ningún riesgo o daño de tipo físico, emocional o psicológico para los participantes, ni para el investigador, debido a que se trata de un estudio descriptivo y no experimental.

6. Beneficios

El estudio busca potenciar sus beneficios siempre y cuando estos se rijan bajo las consideraciones éticas. De forma directa, el aporte que se brindará tanto a los comerciantes para que manejen de mejor forma sus estrategias de afrontamiento del estrés llegando a mejorar el estilo su estilo de vida. Impulsar los beneficios de los participantes y de la institución, generando una propuesta de mejora.

7. Costos

La participación de la población de estudio no tendrá ningún costo en el desarrollo de la investigación.

8. Confidencialidad

Durante todo el estudio se protegerá la identidad de cada uno de los participantes, manteniendo el anonimato de datos, imágenes y demás información que los involucre o relacione.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Vilcocondo Pallo Nelly Mishel portador de la cédula de ciudadanía número 0550682686, he leído este formulario de consentimiento y he discutido ampliamente con la investigadora los procedimientos descritos anteriormente. Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.



Participante

Nombre: Mishel Vilcocondo

CI: 0550682686



Investigador

Nombre: Diego Benavides

CI: 1718690728

Fecha: Quito, DM (día) 13 de (mes) 07 de (año) 2025

Anexo 5. Fotografías.



Imagen 1. Socialización con comerciantes del mercado Las Cuadras sobre el proceso de aplicación de instrumentos psicométricos.



Imagen 2. Socialización con presidentes de las asociaciones del Mercado San Roque para la aplicación de instrumentos de evaluación de las variables estudio



Imagen 3. Explicación del modo de evaluación de los instrumentos psicométricos, comerciantes del giro alimentos preparados, Mercado Central.



Imagen 4. Reunión informativa sobre la etapa de evaluación con comerciantes de 4 asociaciones del mercado San Roque



Imagen 5. *Reunión informativa sobre el proceso investigativo con comerciantes de un mercado municipal de la zona norte*



Imagen 6. *Aplicación de instrumentos a comerciantes de la zona de los Valles de los Chillos*

Anexo 6. Validación del Plan de Mejora

Matriz de Validación de Expertos para un Plan de Mejora en Asertividad y

Manejo del Estrés Instrucciones para el Experto:

Por favor, lea detenidamente el Plan de Mejora Integral en Asertividad y Manejo del Estrés para Comerciantes de Mercados. A continuación, utilice la siguiente matriz para evaluar la propuesta, valorando cada ítem en una escala del 1 al 5 y proporcionando una justificación o comentario profesional para cada valoración.

Escala de Valoración:

- 1- Totalmente en desacuerdo
- 2- En desacuerdo
- 3- Parcialmente de acuerdo
- 4- De acuerdo
- 5- Totalmente de acuerdo

Dimensión de Evaluación	Criterio a Evaluar	Escala de Valoración (1-5)	Justificación o Comentarios
1. Relevancia y Justificación	El plan aborda una problemática social y psicológica pertinente para la población de comerciantes de los mercados de Quito.	5	El plan se enfoca en un grupo laboral vulnerable con altos niveles de estrés y escasas herramientas de afrontamiento. La problemática es actual y relevante para la salud mental comunitaria.


	El objetivo general es claro, coherente y se alinea con la problemática planteada.	5	El objetivo se redacta con precisión,
			articulando adecuadamente el fortalecimiento de la asertividad y el afrontamiento del estrés. Se mantiene coherencia con la justificación teórica.
2. Rigor Teórico y Metodológico	Las estrategias de intervención propuestas (asertividad, afrontamiento) están sólidamente fundamentadas en modelos psicológicos reconocidos	5	El plan se basa en el modelo transaccional de Lazarus y Folkman, respaldado por evidencia empírica; también integra teorías de Pennebaker y Carver & Connor-Smith. Muy bien sustentado.

	Las técnicas específicas, como la escritura expresiva o el Disco Rayado, son apropiadas para la población objetivo.	4	Técnicas pertinentes y prácticas para comerciantes. Se recomienda adaptar el lenguaje y ejemplos de aplicación a contextos culturales y de alfabetización variable.
	El plan incluye una variedad de estrategias que cubren las dimensiones clave del manejo de estrés (focalización en el problema, reevaluación positiva, expresión emocional, apoyo social).	5	Cubre integralmente las cuatro dimensiones: solución de problemas, reevaluación positiva, expresión emocional y apoyo social, demostrando estructura conceptual sólida.

3. Viabilidad y Factibilidad	Los materiales y recursos propuestos para cada actividad son adecuados y viables para la implementación.	4	Recursos sencillos y de bajo costo. Se sugiere incluir una estimación más detallada de los costos indirectos (movilidad, logística adicional) y fuentes de financiamiento.
	La distribución de responsabilidades entre la Agencia de Comercio y la Secretaría de Salud es lógica y se alinea con sus competencias institucionales.	5	Correcta asignación: Secretaría de Salud y Agencia de Comercio, con claridad de roles y mecanismos de seguimiento.
4. Medición y Evaluación del Impacto	Los indicadores propuestos para cada actividad son claros, medibles y relevantes para evaluar el éxito del plan.	5	Indicadores cuantitativos y de percepción bien
			formulados, vinculados a cada actividad.
	La fórmula de cálculo para los indicadores es precisa y permite una evaluación objetiva.	5	Las fórmulas son matemáticamente válidas y permiten comparaciones pre-post intervención.

5. Coherencia General	El plan presenta una coherencia interna sólida, conectando los resultados de la investigación con las estrategias propuestas y los objetivos de la intervención.	5	Existe conexión clara entre resultados previos de investigación y diseño del plan. Coherencia metodológica destacable.
	El lenguaje y el formato del documento son claros y facilitan la comprensión del plan.	4	Lenguaje técnico adecuado, pero puede simplificarse en algunas secciones para facilitar su lectura por actores no especializados (p. ej., funcionarios municipales o líderes de mercado).
6. Valoración Global	¿Considera que el plan de mejora es pertinente, científicamente riguroso y viable para su implementación?	5	El plan es pertinente, científicamente riguroso y viable. Solo requiere ajustes menores

			de contextualización y lenguaje para su aplicación
--	--	--	--

ACCIONES	CARGO	FIRMA
Aprobado por	Mgs. Evelyn Tovar <i>Docente de la Carrera de Gestión del Talento Humano UTC</i>	 <p>Firmado electrónicamente por: EVELYN ALEXANDRA TOVAR MOLINA Validar únicamente con Firma@C</p>

Matriz de Validación de Expertos para un Plan de Mejora en Asertividad y Manejo del Estrés

Instrucciones para el Experto:

Por favor, lea detenidamente el Plan de Mejora Integral en Asertividad y Manejo del Estrés para Comerciantes de Mercados. A continuación, utilice la siguiente matriz para evaluar la propuesta, valorando cada ítem en una escala del 1 al 5 y proporcionando una justificación o comentario profesional para cada valoración.

Escala de Valoración:

- **1 - Totalmente en desacuerdo**
- **2 - En desacuerdo**
- **3 - Parcialmente de acuerdo**
- **4 - De acuerdo**
- **5 - Totalmente de acuerdo**

Dimensión de Evaluación	Criterio a Evaluar	Escala de Valoración (1-5)	Justificación o Comentarios
1. Relevancia y Justificación	El plan aborda una problemática social y psicológica pertinente para la población de comerciantes de los mercados de Quito.	4	
	El objetivo general es claro, coherente y se alinea con la problemática planteada.	4	
2. Rigor Teórico y Metodológico	Las estrategias de intervención propuestas (asertividad, afrontamiento) están sólidamente fundamentadas en modelos psicológicos reconocidos	4	
	Las técnicas específicas, como la escritura expresiva o el Disco Rayado, son apropiadas para la población objetivo.	5	
	El plan incluye una variedad de estrategias que cubren las dimensiones clave del	4	

	manejo de estrés (focalización en el problema, reevaluación positiva, expresión emocional, apoyo social).		
3. Viabilidad y Factibilidad	Los materiales y recursos propuestos para cada actividad son adecuados y viables para la implementación.	5	
	La distribución de responsabilidades entre la Agencia de Comercio y la Secretaría de Salud es lógica y se alinea con sus competencias institucionales.	4	
4. Medición y Evaluación del Impacto	Los indicadores propuestos para cada actividad son claros, medibles y relevantes para evaluar el éxito del plan.	5	
	La fórmula de cálculo para los indicadores es precisa y permite una evaluación objetiva.	4	
5. Coherencia General	El plan presenta una coherencia interna sólida, conectando los resultados de la investigación con las estrategias propuestas y los objetivos de la intervención.	4	
	El lenguaje y el formato del documento son claros y facilitan la comprensión del plan.	4	
6. Valoración Global	¿Considera que el plan de mejora es pertinente, científicamente riguroso y viable para su implementación?	4	

ACCIONES	CARGO	FIRMA
Elaborado por	<p style="text-align: center;"> <u>Psic. Ind.</u> Diego Benavides <i>Maestrante Administración Pública</i> </p>	
Aprobado por	<p style="text-align: center;"> <u>Mgs.</u> Angelita Romero <i>Docente en Psicología Organizacional</i> <i>UTC</i> </p>	