



MARHTO

MÁSTER EN RECURSOS HUMANOS, TRABAJO Y ORGANIZACIONES

Máster Universitario en Gestión de Recursos Humanos, Trabajo y Organizaciones.

Trabajo de Fin de Máster

Curso 2020/2021

Convocatoria Septiembre

Orientación: Exploratorio

Título: Incidentes críticos en trabajadores del sector moda-retail: Dependientes de tienda de ropa.

Estudiante: Carmen María López Galera

Tutor: Jordi Tous Pallarès

Código OIR: 210503203448

Elche a 6 de septiembre 2021

INDICE

1. RESUMEN.....	3
2. INTRODUCCIÓN.....	4
2.1. El sector moda retail y las características de sus puestos de trabajo.....	4
2.2. Los incidentes críticos (IC) estresantes del trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.....	6
2.3. Las estrategias de afrontamiento del estrés del trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.....	6
2.4. Las estrategias del apoyo social en las situaciones de estrés en el trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.....	7
2.5. Modelos de riesgos psicosocial aplicables al trabajo en el sector moda-retail.....	8
3. OBJETIVOS.....	8
4. METODOLOGÍA.....	9
4.1. Muestra.....	9
4.2. Instrumentos.....	9
4.3. Procedimiento.....	10
4.4. Análisis de datos.....	10
5. RESULTADOS.....	10
5.1. Descriptivos de la Muestra.....	10
5.2. Descriptivos de la encuesta de incidentes críticos estresores (IC).....	10
5.3. Descriptivos de cada uno de los ítems de la encuesta de incidentes críticos estresores (IC).....	11
5.4. Descriptivos del cuestionario de estrategias de afrontamiento (CSI-SF).....	15
5.5. Descriptivos del cuestionario de la escala de clima psicosocial (ECPT).....	15
5.6. Análisis de correlaciones.....	15
6. DISCUSIÓN.....	17
7. CONCLUSIONES.....	19
8. BIBLIOGRAFÍA.....	20

1. RESUMEN.

El sector moda-retail, sector importante en la economía española, genera una tasa de empleabilidad del 4,1%. El trabajo en el sector se basa en el servicio y trato directo con clientes en las que pueden surgir situaciones críticas (o problemas) que generen estrés y una percepción de mala calidad de vida laboral.

Este trabajo tiene como objetivo analizar si los profesionales de la venta conocen las situaciones críticas que plantea su tarea de venta (1), qué estrategias personales utilizan para afrontar las situaciones críticas de tarea (2), y si perciben el apoyo de sus compañeros/as o de la organización para la que trabajan (3).

Para evaluar las situaciones críticas (1) de la tarea de venta, se ha construido un nuevo cuestionario de incidentes críticos estresantes (IC). Para evaluar las estrategias personales de afrontamiento del estrés (2) se ha utilizado el cuestionario de estrategias de afrontamiento (CSI-SF) y para registrar la percepción de apoyo social (3) se ha utilizado el cuestionario de clima psicosocial en el trabajo (ECPT).

Los cuestionarios han sido difundidos a través de una plataforma online de forma anónima. Una vez recopilados los datos a través de SPSS, hemos obtenido varias correlaciones entre variables de los distintos cuestionarios donde nos indica que estrategias utilizan más los empleados para afrontar las situaciones, así como el apoyo que reciben por parte de compañeros y la organización inciden en sus estrategias.

Palabras clave: moda-retail, calidad de vida laboral, salud ocupacional, incidentes críticos

2. INTRODUCCIÓN.

2.1. El sector moda retail y las características de sus puestos de trabajo.

El sector moda-retail comprende las actividades derivadas del comercio con la diversidad de artículos relacionados con la confección de ropa, moda, calzado y complementos. Es un sector que crea muchos empleos directos e indirectos, observándose una fuerte influencia sobre el empleo y la tasa de desempleo en las zonas en la que se instaura masivamente.

En España el sector de la moda-retail es importante ya que, en 2019, representó, antes de la pandemia, un 2,8% del PIB nacional. En ese mismo año empleó a 199.112 personas, 230 más que en el año anterior, y facturó 18.078 millones de euros, lo que supuso un 2,2 % más que en 2018, según el informe "El Comercio Textil en Cifras" difundido por la Asociación Empresarial del Comercio Textil, Complementos y Piel (Acotex, 2019).

Actualmente con la crisis del Covid-19, el balance del ejercicio del 2020 ha sido el peor en la historia del sector de la moda, sufriendo una caída en el índice de producción industrial (IPI) del 77,3% en abril 2020 y del ICI (índice de cifras de negocio) en un 80%, que después en julio mejoro al 23,9% el IPI y un 19,3% el ICI.

Aunque las previsiones para el 2021 no eran positivas, decir que el comercio ha finalizado marzo de este año al alza con respecto al marzo de 2020, pero se mantiene por debajo con respecto a los datos del 2019, es decir el tercer mes del año cierra con una caída del 38% respecto a marzo de 2019, por lo que el sector sigue estando en una profunda crisis debido principalmente a la pandemia. (Riaño, ModaEs, 2021). Pese a esta situación, este sector se ha ido adaptando antes los cambios producidos, llevándolo a innovar en nuevos canales de venta, mejorando su relación con el consumidor debido a las nuevas tecnologías, por lo que la distancia entre productos y consumidores es más estrecha. Los consumidores tienen a su alcance una infinidad de información y herramientas para proveerse de sus necesidades. Esto se ha demostrado con el aumento de la venta online *e-commerce* pues en España ha crecido en 2020 un 20% y para este año, estima un crecimiento del 24%. (InfoRetail, 2021).

El sector moda-retail, es un sector económico que engloba empresas, dedicadas a la confección y comercialización de productos. Es en este ámbito donde se da lugar una importante relación entre el personal empleado y su clientela (o consumidores). El dependiente se ocupa de realizar una presentación profesional de los productos a los clientes, y defiende los ideales y estándares de la empresa con su imagen y servicio. En consecuencia, los trabajadores dedicados a la venta (dependiente o dependienta de tienda) son personas que deben ser responsables y altamente motivados para asumir todas las responsabilidades de ventas, desde la generación de clientes potenciales hasta el cierre de ventas. Debe esforzarse constantemente para cumplir con todos los objetivos de ventas y superar las expectativas de los clientes.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

En su perfil, las principales tareas que debe realizar son las siguientes:

- Ofrecer un buen servicio al cliente que garantice ventas continuas y altos niveles de satisfacción del cliente.
- Escuchar atentamente a los clientes para determinar sus necesidades y luego recomendar el producto adecuado para resolver el problema del cliente.
- Hay que asegurar que el área de presentación del producto esté limpia y organizada.
- Desarrollar y cultivar buenas relaciones de compra con los clientes.
- Seguir la política de la compañía y utilizar los recursos de capacitación disponibles para mantenerse al día sobre las características de los productos.
- Comprobar el stock de la tienda y reponer en función del ranking y stock disponible.
- Recibir la mercancía que llega a tienda y colocarla de forma organizada en el almacén.
- Ayudar a preparar el visual de la tienda (vestir maniqués, colocar nuevas colecciones).
- Atender en la caja (cobrar a los clientes, realizar cambios y devoluciones).
- Atender y asesorar al cliente en probadores.
- Controlar el inventario y etiquetado de los productos.

En cuanto a las *condiciones de contrato laboral* de este puesto comentar que en el sector del comercio se utilizan todas las modalidades de contratación siendo la temporal la más habitual, sobre todo en las grandes cadenas, más concretamente la modalidad de obra y servicio.

La *jornada laboral*, que predomina es a tiempo parcial siendo jornadas de 20 o 24 horas a la semana. Y en cuanto al salario base, depende de la zona geográfica, pero generalmente son unos 900 euros brutos de media a jornada completa en la cual se complementa con comisiones de venta bien a nivel personal o a nivel de grupo.

Por último, en cuanto a la *formación recibida para el desempeño en el puesto*, no se suele exigir una formación específica, pero sí al menos tener el graduado escolar como mínimo. Existe igualmente formación reglada (ciclos formativos) para este puesto como la de técnico superior en gestión comercial y marketing, técnico superior en servicio al consumidor y la de técnico en comercio.

Las personas empleadas en el sector moda-retail, debido a la relación directa con el cliente, se enfrentan a situaciones donde sufren estrés laboral ya que ofrecen un servicio con un trato continuo y directo con el cliente, y al igual que sucede en otras profesiones su relación directa con usuarios o clientes, puede condicionar la calidad del servicio ofrecido (Orozco, Vargas, Carvajal, & Torres, 2020; Aguirre, Marsollier, & Vecino, 2020). Son características en estos empleos factores de riesgo el agotamiento emocional, la sobrecarga laboral, una escasa autonomía para la toma de decisiones y la percepción de falta de reconocimiento profesional y hacia el propio rol profesional.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Otro factor importante en la calidad de vida laboral del empleado del sector moda-retail, es el clima psicosocial que se percibe entre los miembros de trabajo y las directrices de la organización (Díaz-Pincheira & Carrasco-Garcés, 2018).

Por ello para poder identificar cual, de estos problemas se da más en los empleados del sector moda, nos apoyaremos en identificar los incidentes críticos que se dan en este puesto de trabajo.

2.2. Los incidentes críticos (IC) estresantes del trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.

La adaptación y desempeño adecuado en puestos de trabajo del ámbito de la atención a clientes o personas depende también de la capacidad que tengan las personas que trabajan en ellos para identificar incidentes críticos (IC) que se dan en este puesto de trabajo y conocer las estrategias más adecuadas para su gestión o abordaje.

El estudio mediante el análisis de los incidentes críticos fue utilizado por primera vez por Flanagan en 1954, a través del programa de entrenamiento en la aviación de las Fuerzas Aéreas del Ejército de Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial. Su objetivo era analizar la efectividad de las actuaciones de los pilotos en los accidentes de aviación. Posteriormente esta metodología ha sido utilizada en muchos campos de investigación siendo los más destacados el campo de la enfermería y la docencia, para identificar aspectos o circunstancias que condicionan y repercuten en la calidad de los servicios prestados.

Se trata de una metodología muy utilizada en las investigaciones cualitativas en el contexto de estudios exploratorios que pueden plantear hipótesis sobre el comportamiento humano, lo que le ha llevado a ser vista como una metodología efectiva, práctica, flexible y versátil. En definitiva, una técnica que ofrece resultados. Consiste en recolectar situaciones problema (incidente) en las que un patrón de conducta facilita su solución. Una vez recopilados los incidentes más característicos son analizados por expertos/as para organizarlos según su importancia y utilizarlos en procesos de evaluación posterior de otras candidaturas.

Para efectuar una evaluación del estrés a partir de modelos de demandas-control (D-C) o de demandas-control-apoyo social (D-C-A) (Karasek, 1976; Karasek & Johnson, 1986) el método de los IC podría resultar útil para saber como el trabajador identifica las demandas del puesto y resuelve cada uno de los incidentes críticos estresante. Nos permitirá cuantificar empíricamente el eje de demandas en ambos modelos.

2.3. Las estrategias de afrontamiento del estrés del trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.

Para poder tratar estas demandas exigentes del trabajo, las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus & Folkman, 1986)

Estos esfuerzos cognitivos y conductuales son estrategias de afrontamiento, que servirán para poder manejar el problema como las respuestas emocionales que pueden surgir antes las situaciones de estrés.

Existe dos tipos de estrategias de afrontamiento, las *centradas en el problema* que tienen como objetivo la resolución de la situación o la realización de conductas que modifiquen la fuente de estrés, y las *centradas en las emociones* que, tienen como objetivo reducir o manejar el malestar emocional asociado o provocado por la situación con mecanismos de autocontrol, distanciamiento, reevaluación positiva, reorganización cognitiva, autoinculpación o el escape/evitación.

El *Inventario de Estrategias de Afrontamiento* (Addison, Campbell-Jenkins, Sarpong, Kibler, Singh, Dubbert, Payne, Taylor, 2007) es un sistema desarrollado para categorizar las respuestas de afrontamiento basadas en el objetivo de afrontamiento y la direccionalidad de la respuesta. Así, se clasifican la estrategia de afrontamiento en función de si representan una estrategia de compromiso, o de evitación. Dentro de estas categorías, el objetivo del esfuerzo de afrontamiento está centrado en el problema o en las emociones. El afrontamiento centrado en las emociones enfatiza la regulación de la respuesta afectiva, mientras que el afrontamiento centrado en el problema enfatiza el manejo de la situación que produce estrés.

2.4. Las estrategias del apoyo social en las situaciones de estrés en el trabajo en el sector moda-retail y su evaluación.

Juntamente con las demandas de trabajo y las estrategias de afrontamiento, debemos añadir otra dimensión clave que influye en el estrés laboral, el apoyo social, dado que las relaciones personales con los compañeros y la percepción de recibir apoyo de la organización son fundamentales para que el trabajador pueda desarrollar habilidades y afrontar el estrés. (Vega-Martínez, 2001).

El apoyo social, hace referencia a la percepción de los trabajadores respecto de la interacción de ayuda disponible en la organización por parte de los compañeros como de lo superiores. Contempla el apoyo socioemocional y el llamado apoyo social instrumental (Díez-Valdés, 2015). A nivel operativo, hace referencia a la percepción de apoyo que tiene el trabajador por parte de la organización como de compañeros para resolver problemas derivados de tres aspectos, de las demandas del puesto de trabajo, de la localización y definición de roles y de la percepción de la una correcta estructura formal e informal de la organización.

La *Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo* (ECPT) (Tous-Pallarés, Mayor-Sánchez, Bonasa-Jiménez, & Espinoza-Díaz, 2011), es un instrumento que acomete desde la perspectiva de interacción diversos aspectos de la percepción de apoyo psicosocial en el trabajo, ya sea en las

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

demandas del puesto de trabajo, en las relaciones intergrupales o en la localización y definición de roles.

2.5. Modelos de riesgos psicosocial aplicables al trabajo en el sector moda-retail.

A partir de lo expuesto hasta aquí, podemos afirmar que, cada persona empleada en el sector moda-retail se percata que tiene unos recursos propios que le otorgan afrontar con éxito las tareas de su puesto. Estos recursos se basan en, identificar los desencadenantes de estrés, aplicar estrategias individuales para conseguir (o no) su control, y percibir recursos de soporte para resolver tareas en el entorno laboral (compañeros o compañeras, equipo, supervisores o supervisoras, empresa).

Si analizamos el trabajo en este sector a partir del modelo de *Demanda-Control-Apoyo social (D-C-A)*, Karasek & Johnson (1986), la cantidad de clientes que debe atender, la falta de tiempo para realizar bien el trabajo, el nivel de concentración requerido en el puesto o las interrupciones imprevistas configurarían el eje de demandas (D) del modelo D-C-A, mientras que las estrategias individuales de afrontamiento serían las estrategias individuales del eje de control (C) y la percepción de soporte en su entorno sería lo que configuraría el eje de apoyo social (A).

El modelo *D-C-A* (Karasek & Johnson, 1986) es considerado como una de las teorías más influyentes para explicar el estrés laboral (Spector, 2002) y se han constatado sus beneficios para reducir el estrés laboral, aumentar la satisfacción y el bienestar de los empleados (López-Araújo & Osca-Segovia, 2011). El aspecto clave de este modelo está en considerar que el apoyo social y el control son los componentes de acción para determinar qué demandas psicológicas percibidas del trabajo son las que dan lugar al malestar en el puesto (Daniels & Harris, 2005).

3. OBJETIVOS.

En consecuencia, con el marco de referencia planteado establecemos los siguientes objetivos para el presente estudio:

Primero. - Elaborar una encuesta de Incidentes críticos (IC) para el personal de trabajo en el sector de moda-retail que permita identificar las situaciones problema o demandas que les provocan más estrés.

Segundo. - Identificar las *demandas* del puesto de trabajo y facetas que son consideradas como más estresantes en una muestra de personal empleado en el sector moda-retail.

Tercero. – Evaluar las estrategias de afrontamiento del estrés más habituales que el personal empleado en el sector moda-retail utilizan para solucionar las situaciones de estrés.

Cuarto. – Evaluar la percepción de apoyo social que el personal empleado en el sector moda-retail asigna a sus compañeros/as y a sus organizaciones para afrontar las situaciones de estrés causadas por situaciones problema en el puesto de trabajo.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Quinto. - Analizar las relaciones entre las demandas del puesto, las estrategias personales de afrontamiento y la percepción de apoyo social.

4. METODOLOGÍA.

4.1. Muestra.

El estudio se llevó a cabo con una muestra de 20 personas, un 84,2% son mujeres y un 15,8% hombres, de edades comprendidas entre los 18 y 40 años.

4.2. Instrumentos.

Para la realización de este estudio hemos utilizado dos test y una escala de incidentes críticos.

La elaboración de la encuesta de IC de basó en la recopilación de situaciones que le han causado estrés en el puesto de trabajo (ver anexo 1). Para ello se preguntó directamente a trabajadores de tiendas de ropa. Una vez recogidas dichas situaciones, planteamos los incidentes críticos con posibles soluciones en un cuestionario de 20 ítems clasificados en tres facetas: 1) Ítems relacionados con la *organización de la tarea* (OT), 2) Ítems relacionados con el *desempeño en el puesto* (DP), y 3) Ítems relacionados con el *trato al cliente* (TC). Cada ítem se puntúa en una escala de Likert, siendo 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

El cuestionario: *Adaptación española de la versión breve del Cuestionario de Estrategias de afrontamiento (CSI-SF)* (Tous-Pallarès, Espinoza-Díaz, Valdivieso-Leon, Lucas-Mangas, & Gómez, 2021 en revisión) Desarrollado a partir de la escala original de Addison, Campbell-Jenkins, Sarpong, Kibler, Singh, Dubbert, Wilson, Payne & Taylor, (2007). Consta de 16 ítems que es contestada por los participantes a partir de una escala Likert de 5 puntos, siendo 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo). Este cuestionario evalúa las estrategias de afrontamiento propias para poder solucionar las situaciones de estrés.

Por último, el cuestionario de *Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo (ECPT)*: Se utilizaron las escalas desarrolladas por Tous-Pallarès, Mayor-Sánchez, Bonasa-Jiménez, & Espinoza-Díaz, (2012). Este cuestionario, con 16 ítems, tiene el objetivo de ver el diagnóstico de los factores psicosociales que los trabajadores perciben en sus compañeros y compañeras y en sus organizaciones para poder afrontar las situaciones de estrés causadas en el puesto de trabajo. Por lo que permite observar si la percepción de un buen clima ayuda al trabajador a afrontar mejor los incidentes críticos que surgen en el puesto de trabajo o, por el contrario, perciben la mala percepción del clima influye en que el trabajador no sepa cómo afrontar las situaciones o no utiliza bien las estrategias de afrontamiento. Para ello es contestado por los participantes a partir de una escala Likert de 5 puntos.

4.3. Procedimiento.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

El cuestionario ha sido difundido a través de una plataforma online, en la cual los participantes aceptaron participar en el estudio de forma voluntaria, se les informó que la administración de la escala era anónima. Asimismo, la investigación contó con la autorización de la oficina de investigación responsable de la Universidad de Miguel Hernández de Elche.

4.4. Análisis de datos.

Una vez obtenida la muestra, se llevó a cabo el análisis de los resultados de las pruebas utilizando SPSS para Windows.

5. RESULTADOS.

5.1. Descriptivos de la Muestra.

En el estudio han participado 19 personas profesionales en activo en el comercio de moda-retail. Un 84% son mujeres y un 15,8% hombres. Con respecto a la edad de los participantes, un 21% tienen 30 años, siendo el más joven con 18 años y el mayor con 49 años.

El 47,4% de los participantes tienen entre 1 a 5 años de experiencia laboral en el puesto, (siendo la media de 2,68 años, $DT= 0,94$). La mayoría de los participantes encuestados (un 68,4%) están contratados a jornada parcial y en cuanto a la formación recibida, la mayoría de los encuestados (un 89,5%) lo han recibido en el puesto de trabajo. Solo un 10,5% informan de que han recibido algún tipo de formación en comercio y venta antes de incorporarse al puesto de trabajo.

5.2. Descriptivos de la encuesta de incidentes críticos estresores (IC).

El cálculo de la puntuación global de la escala de IC nos ofrece puntuaciones comprendidas entre 55 y 99 puntos, con una media de 71,32 y una desviación típica de 9,08.

Se observa que un 52,6% de las personas encuestadas han obtenido puntuaciones por debajo de 70 puntos y un 47,4% obtienen puntuaciones superiores a 70 puntos.

El cálculo de cada una de las tres facetas de escala de IC nos ofrece los resultados siguientes:

Para la faceta *organización del tiempo de trabajo* (OT) nos ofrece puntuaciones comprendidas entre 15 y 28 puntos, con una media de 22 y una desviación típica de 3,06. El 57,9% de las personas encuestadas han obtenido puntuaciones por debajo de 23 puntos y un 42,1% han obtenido puntuaciones superiores. Destacando que el 26,3% han obtenido una puntuación de 23 puntos frente a un 21,1% que han obtenido una puntuación de 25 puntos.

Para la faceta de *desempeño del puesto* (DP) nos ofrece puntuaciones comprendidas entre 18 y 28 puntos, con una media de 22 y una desviación típica de 2,89. Observamos que un 52,6% de las personas encuestadas han obtenido puntuaciones por debajo de la media y que un 47,4% que han obtenido puntuaciones superiores.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Para la faceta *trato clientela* (TC) nos ofrece puntuaciones comprendidas entre 24 y 38 puntos, con una media de 30 y una desviación típica de 3,51. Un 68,4% de las personas encuestadas han obtenido puntuaciones por debajo de la media y un 31,6% que han obtenido puntuaciones superiores a la media. Un 21,1% han obtenido una puntuación de 28 puntos en esta faceta.

Las puntuaciones obtenidas por las personas encuestadas en cada una de las tres facetas se pueden utilizar para identificar el nivel de acierto o desacierto con el que son capaces de resolver cada una de las situaciones reales que plantea la encuesta. Así, se puede establecer un perfil individual con una puntuación para nivel organización del tiempo de trabajo (OT), otra para el nivel de desempeño profesional (DP), otra con el nivel de trato clientela (TC) y una puntuación global de identificación de los estresores en el puesto de trabajo de venta en moda-retail.

5.3. Descriptivos de cada uno de los ítems de la encuesta de incidentes críticos estresores (IC).

A continuación, se muestran las puntuaciones obtenidas en cada uno de los reactivos que hemos utilizado en la escala de incidentes críticos estresores:

IC1: "Si empieza tu turno de trabajo, te dan la tarea de recoger el probador, lleno de ropa sin perchar y al mismo tiempo eres la cajera, sueles organizarte para realizar ambas tareas".

La mayor parte de los encuestados responde con un 36,8% de respuestas en totalmente de acuerdo y un 31,6% de acuerdo frente a un 21,1% que no tiene claro como desenvolverse en esta situación.

IC2: "Si empieza tu turno de trabajo, te dan la tarea de recoger el probador, lleno de ropa sin perchar y al mismo tiempo eres la cajera, haces tu tarea de cajera y no recoges hasta que te releve en tu puesto otra persona".

Más de la mitad de los participantes (57,9%) han respondido que están de acuerdo, frente a un 26,3% que no lo están.

IC3: "Si te comunican que una compañera que estaría contigo en la zona de niños no ha podido venir a trabajar y te quedas tú sola para ordenarla y atender, ordenas la zona y atiendes en función de lo que me pidan los clientes".

Aquí observamos una clara posición positiva (84,2%) por parte de los participantes con un 47,4% totalmente de acuerdo y un 36,8% de acuerdo en cómo solucionar esta situación, frente a un 15,8% que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

IC4: "Si aún no sabes el horario de la semana próxima y tienes que pedir cita para el médico, pides la cita y ya veré que hago".

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Más de la mitad de los encuestados (52,6%) están de acuerdo, frente a 31,6% que han puntuado negativamente, por lo que se puede observar que independientemente del horario que van a tener, el porcentaje es mayor en las personas que dan prioridad a planificar las citas.

IC5: "Pregunto por el horario de ese día para saber cuándo pedir la cita, dependiendo si trabajo de mañana o de tarde y adapto la cita, pues primero es el trabajo y luego mis necesidades".

En esta situación observamos que un 42,1% están de acuerdo, prefiere adaptarse conforme este el horario echo a la hora de pedir citas frente a un 21,1% que no están de acuerdo en esperar a ver el horario para organizarse en sus cuestiones personales.

IC6: "Si ves que no ha llegado aún la mercancía a tienda, y debería estar colocada antes de la apertura te organizas para adelantar trabajo mientras espero la llegada de la mercancía".

La mayoría con un 57,9% están de acuerdo, se puede observar que tiene claro cómo gestionar este incidente crítico. Solo un 5,3% ha puntuado que está totalmente en desacuerdo.

IC7: "Cuando los jefes comerciales de la tienda os visitan en la tienda y observan todos los detalles de tu trabajo, tu sigues haciendo tu trabajo como siempre".

En este incidente crítico la mayoría de los participantes muestra una clara unanimidad en trabajar como siempre cuando viene los jefes de visita con un 42,1% totalmente de acuerdo y 42,1% de acuerdo, frente un 10,5% que no sabría cómo actuar.

IC8: "Intento causar una buena impresión a mis jefes comerciales cuando visitan en la tienda trabajando más de lo habitual".

Con un 42,1% están de acuerdo y un 10,5% totalmente de acuerdo en trabajar más de lo habitual cuando hay visita de los jefes, frente a un 15,8% que están en desacuerdo y un 10,5% totalmente en desacuerdo.

IC9: "Estas atendiendo a un cliente, y observas que hay dos clientes esperando al lado vuestro porque quieren que les atiendas, pero observas que no tienes una compañera cerca o disponible para que te ayude. Atiendo a todos a la vez, y así no hacerles esperar, pues tenemos que hacer ventas".

En este IC está muy igualado las respuestas, predominando un 31,6% que están de acuerdo frente a un 21,1% que están totalmente en desacuerdo.

IC10: "Le comunico a los otros clientes que esperen un momento y enseguida estoy con ellos. Atiendo primero a unos y estoy atenta a ver si una compañera se desocupa para atender a los demás".

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

En cambio, en esta IC se observa que casi la totalidad de los participantes (94,7%) están de acuerdo en cómo gestionar si se presenta varios clientes a la vez, en atender primeros a unos y luego a otros.

IC11: “Estas en la caja cobrando y de pronto se avería la impresora de los tickets, observas que hay una cola muy larga y los clientes empiezan a impacientarse y a decirte cosas. Mantengo la calma y comunico a los clientes del problema, avisando a mi compañera para cobrar por la caja auxiliar”.

En este IC se observa que los encuestados tiene claro cómo gestionar la situación planteada con un 57,9% totalmente de acuerdo y un 42,1% de acuerdo.

IC12: “No hago caso de sus palabras y me centro en solucionar la avería de la impresora, si se ponen maleducados, les contesto”.

Sorprendentemente en este IC un 36,8% está totalmente de acuerdo y un 36,8% de acuerdo en contestar a los clientes si son maleducados, frente a un 21,1% que están totalmente en desacuerdo.

IC13: “Una clienta sale de la tienda y suena el detector de alarma, te acercas a revisar la compra y te das cuenta de que hay un producto que no ha pagado, le comunicas que dicho producto no ha sido pasado por caja, y la clienta se enfada diciendo que le estas acusando de ladrona hasta el punto de amenazarte. Discuto con la clienta explicándole que no le estoy acusando de ladrona, pero tiene un artículo que no ha sido pagado en la caja”.

En cuanto a este IC tenemos a partes iguales con un 26,3% totalmente de acuerdo y un 26,3% de acuerdo, frente a un 42,1% que están en desacuerdo.

IC14: “Estas en la caja y llega una clienta para devolvarte un artículo el cual no tiene el ticket de compra, tú le comunicas que sin el ticket no puedes realizar la operación, pero ella insiste enfada y te enseña el cargo en su cuenta bancaria. Le explico la política de devolución y que no es posible, si insiste aviso mi encargada para dar con la mejor solución”.

Aquí observamos que los participantes tienen claro en la resolución de este IC con un 47,4% totalmente de acuerdo y otro 47,4% de acuerdo.

IC15: “Estas en el almacén ordenando la mercancía que hemos recibido, y ves que se acerca el final de tu jornada y no has terminado, y aún queda mucho que colocar. Intento hacerlo deprisa y corriendo para que me dé tiempo antes que finalice mi jornada”.

En cuanto a este IC observamos una igualdad en respuestas, con un 26,3% totalmente en desacuerdo y 26,3% desacuerdo frente a otro 26,3% de acuerdo en cuanto a realizar la tarea deprisa y corriendo, mientras un 21,1% que no estarían de acuerdo ni en desacuerdo.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

IC16: *“Te viene una clienta a devolvarte unas braguitas, y tú le comunicas que no se aceptan devolución de las braguitas por higiene, y la cliente te replica que a ella no se la ha dado esa información y por ello no es culpa suya y exige la devolución. Le comunico que es la política de empresa, en el tique aparece las condiciones de devolución, donde se informa al cliente”.*

En este IC, también hay una clara posición de los encuestados con la mayoría en totalmente de acuerdo con un 63,2% y un 36,8% de acuerdo, en cuanto a la situación de devoluciones de prendas íntimas. Situación muy común para los encuestados, por lo que se observa una clara unanimidad en cómo gestionar la situación.

IC17: *“Estás ordenando en la tienda, y observas que un cliente sale de la tienda con ropa sin pagar. Echo a correr detrás del cliente para tratar de alcanzarlo y quitarle la ropa”.*

En este IC la mayor parte de los encuestados están de acuerdo en salir corriendo detrás del ladrón con un 42,1% están de acuerdo y un 15,8% están totalmente de acuerdo, frente a un 15,8% que están en desacuerdo.

IC18: *“Estas en la caja cobrando, y una clienta al rato viene y te dice que le has devuelto mal el cambio, tú le comentas que sí le has devuelto bien, pero ella insiste y se enfada y exige que le des lo que falta. Le explico al cliente que le devuelto bien el cambio y aviso a mi encargada para ver cómo proceder”.*

En este IC, los participantes tienen claro su posición a la hora de proceder en esta situación con un 47,4% están de acuerdo y un 36,8% están totalmente de acuerdo.

IC19: *“Viene una clienta a devolver un producto que lo compró hace 2 meses, y comenta que la calidad del producto es pésima que solo lo ha lavado 2 veces y observas que está hecho bolas él tejido. Aviso a mi encargada para que vea el producto y ver qué solución dar a la clienta”.*

Este Incidente crítico también se observa que los participantes tienen claro cómo proceder en esta situación con un 68,4% totalmente de acuerdo y un 31,6% de acuerdo.

IC20: *“Viene una clienta a pedirte una talla, la tienes que buscar al almacén, cuando se la entregas, te dice que cree que no le queda esa talla y te pide otra, por lo que tienes que volver al almacén, le vuelves a entregar el artículo y te comenta que también quiere una talla de otro artículo y se le ha olvidado decirte antes por lo que tienes que echar otro viaje. Le comentas a la clienta que debe decirte los artículos que necesita para solo echar un viaje y no perder tiempo”.*

En este IC ha dado como resultado que un 36,8% está totalmente de acuerdo y un 15,8% está de acuerdo en responder al cliente, frente a un 10,5% que están totalmente en desacuerdo y un 5,3 en desacuerdo.

5.4. Descriptivos del cuestionario de estrategias de afrontamiento (CSI-SF).

El cálculo de los cuatro factores o estrategias de escala CSI-SF nos ofrece los resultados siguientes:

Para el factor Estrategia PFE (*Focalizado en Problema con Engagement*) se puede observar que la puntuación media de las personas encuestadas es de 2,64 (DT=0,94). Aquí el 57,9% han puntuado por debajo de la media y (50 puntos que es la puntuación media del baremo de cada factor) 42,1% ha puntuado por encima.

Respecto al factor Estrategia EFE (*Focalizado en la emoción con Engagement*) se muestra que la puntuación media es de 3,93 (DT=0,58), por lo que el 47,4% han puntuado por debajo de la media frente al 52,6% que han puntuado por encima. Destacando que el 26,3% han puntuado 3,50 y un 21% han puntuado 4.

En el factor Estrategia PFD (*Focalizado en Problema con Disengagement*), se observa que la puntuación media de las personas encuestadas es de 3,47 (DT=0,71). Aquí el 42,1% han puntuado por debajo de 3,50 y un 57,9% que han puntuado por encima de la media.

Por último, para el factor Estrategia EFD (*Focalizado en la emoción con Disengagement*), se observa que la media es de 3,56 (DT=0,59). Aquí el 57,9% han puntuado por debajo frente a un 42,1% que han puntuado por encima.

5.5. Descriptivos del cuestionario de la escala de clima psicosocial (ECPT).

El cálculo de los tres factores de escala ECPT nos ofrece los resultados siguientes:

Observamos que para el *factor autonomía* (AU), la media obtenida por los participantes es de 57 (DT=5,62). Lo que significa 94,7% de los participantes han obtenido puntuaciones por encima de 50 puntos que es la puntuación media del baremo de la faceta AU.

En cuanto al factor *relaciones personales* (RP), la media obtenida por los participantes es de 52 (DT= 5,52). el 36,8% han obtenido puntuaciones por debajo, frente a un 63,2% que han puntuado por encima.

Por último, para el factor *organización de la empresa* (OE), se ha obtenido por los participantes una puntuación media de 48 (DT=9,51). Aquí el 42,1% han obtenido puntuaciones por debajo frente al 57,9% que han obtenido puntuaciones por encima.

5.6. Análisis de correlaciones.

En la tabla siguiente (Tabla 1) se presentan las correlaciones entre los resultados de las correlaciones obtenidas entre las puntuaciones del Cuestionario de Incidentes críticos y del Cuestionario de Estrategias de afrontamiento (CSI-SF).

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Tabla 1. Relación de los incidentes críticos y las estrategias de afrontamiento.

	PFE	EFE	DFP	EFD
Organización del Tiempo	-,261	-,13	-,275	-,021
Desempeño del Puesto	-,609**	-,444	-,573	-,466**
Trato Clientela	-,683**	-,474	-,557**	-,543

Nota: ** $p < .01$; * $p < .05$. Estrategias: PFE = Focalizado en Problema con Engagement; PFD = Focalizado en Problema con Disengagement; EFE = Focalizado en la emoción con Engagement; EFD = Focalizado en la emoción con Disengagement.

Se observa la existencia de varias correlaciones con puntuaciones destacables, por tanto, en el presente estudio se ha centrado en analizar las correlaciones obtenidas en la tabla 1 entre las facetas *trato clientela* perteneciente al cuestionario de Incidentes críticos y el factor *estrategia* PFE (*Focalizado en Problema con Engagement*) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento siendo su puntuación obtenida de -,683 y cuyo nivel de significación es de $p < .01$. También la correlación existente entre las facetas *trato clientela* perteneciente al cuestionario de IC y el factor *estrategia* DFP (*Focalizado en Problema con Disengagement*) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento siendo su puntuación de -,557 y cuyo nivel de significado es de $p < .01$. Las correlaciones obtenidas entre las facetas *desempeño del puesto* perteneciente al cuestionario de IC y el factor *estrategia* PFE (*Focalizado en Problema con Engagement*) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento siendo su puntuación de -,609 y cuyo significado es de $p < .01$, y por último, la correlación existente entre la faceta *desempeño profesional* perteneciente al cuestionario de IC y la estrategia EFD (*Focalizado en la emoción con Disengagement*) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento, siendo su puntuación de -,466 y cuyo significado es de $p < .01$.

En la *tabla 2* se muestra los resultados obtenidos de las correlaciones entre las puntuaciones del cuestionario de incidentes críticos y la Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo (ECPT).

Tabla 2. Relación de los incidentes críticos y el clima psicosocial en el trabajo.

	Autonomía	Relaciones	Desorganización
Organización del Tiempo	-,557	-,038	-,047
Desempeño del Puesto	-,082	-,197	-,237
Trato Clientela	-,053	-,412**	-,335

Nota: ** $p < .01$; * $p < .05$

También analizaremos las correlaciones obtenidas en la tabla 2 entre la faceta *trato cliente* perteneciente al cuestionario de Incidentes críticos y el factor *relaciones personales* perteneciente al cuestionario de la escala de clima psicosocial siendo su puntuación de -,412 y cuyo significado es de $p < .01$.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

Por último, en la *tabla 3* observamos las correlaciones obtenidas entre las puntuaciones del cuestionario de Estrategias de afrontamiento y la Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo (ECPT).

Tabla 3. Relación de las estrategias de afrontamiento y el clima psicosocial en el trabajo.

	Autonomía	Relaciones	Desorganización
PFE	,015	,132**	-,287**
EFE	-,111	,034	-,110*
PFD	,074	,018	-,313*
EFD	-,110	,106*	-,366*

Nota: ** $p < .01$; * $p < .05$. Estrategias: PFE = Focalizado en Problema con Engagement; PFD = Focalizado en Problema con Disengagement; EFE = Focalizado en la emoción con Engagement; EFD = Focalizado en la emoción con Disengagement.

Asimismo, cuando analizamos las correlaciones obtenidas en la *tabla 3* entre el factor estrategia PFE (Focalizado en Problema con Engagement) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento y el factor *relaciones personales* perteneciente al cuestionario de la escala de clima psicosocial, siendo la puntuación obtenida de ,132, y por último la correlación existente entre el factor estrategia PFE (Focalizado en Problema con Engagement) perteneciente al cuestionario de estrategias de afrontamiento y el factor *organización* perteneciente al cuestionario de la escala de clima psicosocial, siendo la puntuación obtenida de -,287.

6. DISCUSION.

Si explicamos los resultados obtenidos ubicando cada uno de los tres cuestionarios en los tres ejes de modelo demanda-control-apoyo social (D-C-A) de Karasek & Johnson (1986).

Así, para el análisis del primer eje, las demandas (D), el cuestionario de Incidentes críticos estresantes (IC) nos ofrece información interesante sobre las situaciones problema que causan más estrés en el personal de tienda del sector moda-retail y nos aportan el impacto de percibido por la Organización del Tiempo (OT), por el Desempeño del Puesto (DP) y por el Trato con la Clientela (TC). Se observa que la faceta Trato con la Clientela (TC) es en la que ha obtenido puntuaciones más altas, por lo que se podría afirmar que dichas situaciones son las demandas (D) que se identifican como las más estresoras del puesto de trabajo por los participantes.

Además, en el análisis de las respuestas de los participantes a cada uno de los ítems del cuestionario de incidentes críticos estresantes (IC), podemos observar que, ante la situación del ítem IC9, donde se plantea que vienen varios clientes a la vez para pedirte tallas, un 47,4% han respondido de forma positiva. Este dato puede indicar que los empleados/as encuestados/as optarían por atender a todos los clientes a la vez, lo que posiblemente será una fuente de mayor estrés para el personal empleado. En cambio, en el ítem IC10, cuando se plantea la situación de

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

atender a unos clientes primero y después a otros, observamos que el 94,7% han respondido positivamente, lo que lleva a contribuir al aumento de las demandas y del estrés.

En cuanto al ítem IC12 donde se plantea la situación de contestar a los clientes si se ponen maleducados, observamos que el 73,6% responde con una acción-reacción. Así, un 73,6% caerían en la provocación que pueden generar los clientes. La respuesta de los participantes al ítem IC13 en el cual se plantea discutir con una cliente a causa de salir de la tienda con un producto sin pagar, ya que un 52,6% han respondido al ítem afirmando que están de acuerdo en discutir con la cliente.

Una respuesta similar se observa en las respuestas al ítem IC17 donde se plantea salir corriendo detrás de un cliente que sale de tienda con artículos sin pagar, observamos que el 57,9% han respondido positivamente, es decir, están de acuerdo en salir corriendo detrás del ladrón. Curioso la respuesta positiva de este ítem ya que dicha situación es peligrosa, pues no se sabe cómo puede reaccionar el ladrón.

Por último, el ítem IC20 donde se plantea que un cliente te pide varias tallas por lo que debes realizar varios viajes al almacén de tienda y le comentas al cliente que no te haga perder el tiempo, ha dado como resultado que un 52,6% están de acuerdo en responder de esta forma al cliente.

Para el *análisis del segundo eje del modelo (D-C-A), la de Control (C)*, nos fijamos en los resultados del cuestionario de estrategias de afrontamiento (CSI-SF). Así, las estrategias individuales de afrontamiento del estrés más habituales que utiliza el personal empleado en el sector moda-retail para solucionar las situaciones de estrés son, las estrategias DFP (*Focalizado en Problema con Disengagement*) seguido de estrategias DFE (*Focalizado en la emoción con Disengagement*)

Por último, para *analizar el tercer eje del modelo D-C-A, apoyo social (A)*, hemos incorporado los resultados de la escala de clima psicosocial (ECPT). Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que, en el factor autonomía se han obtenido puntuaciones altas con la mayoría de los participantes (94,7%) obteniendo puntuaciones por encima de la media, consideran importante el poder de decisión individual que tienen en su puesto de trabajo. En el factor de relaciones personales un 63,2% considera que son buenas entre compañeros/as y en el factor organización, es un 57,9% considera el apoyo de su organización. Así, podemos decir que en cuanto a la percepción de apoyo social que el personal empleado en el sector moda-retail asigna a sus compañeros/as y a sus organizaciones para afrontar las situaciones de estrés causadas por situaciones problema el puesto de trabajo es menor que el que se asigna así mismo.

Al estudiar las correlaciones entre los tres ejes (D-C-A) surge información interesante que complementa la explicación de los resultados obtenidos. Así, las correlaciones entre las facetas Trato con la clientela (TC) y Desempeño del Puesto (DP) y el factor Estrategia de afrontamiento Focalizado en Problema con *Engagement* (PFE), son (-,683) y (-,609), lo que podría indicar que, al identificar mejor los incidentes críticos referentes al desempeño del puesto y al trato con la clientela

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

hacen menos necesarias el utilizar estrategias focalizadas en problema con engagement. O también se puede interpretar que las personas que están focalizadas en el problema con engagement no se vinculan con el trato con el cliente o el desempeño en el puesto.

Por otro lado, también se encuentra una correlación entre el factor estrategia de afrontamiento Focalizado en el problema con Disengagement (DFE) con la faceta Desempeño del Puesto (DP), siendo su coeficiente de $-.466$, ello nos indica que, el desempeño es menor cuando la persona se focaliza en las estrategias DFE (*Focalizado en la emoción con Disengagement*)

Este resultado podría ser relevante en los procesos de reclutamiento y selección ya que, parece que estas personas son poco adecuadas para ser empleadas en el sector, ya que al utilizar estrategias como puede ser evitación o culpa, no identifican estresores implicados con su desempeño del Puesto (DP).

Otro resultado interesante obtenido en la matriz de correlaciones es que la faceta Trato con la Clientela (TC) muestra una correlación negativa con el factor Estrategia DFP (*Focalizado en Problema con Disengagement*), ello nos podría indicar que los problemas de trato con el cliente se minimizan cuando la persona se focaliza más en el problema y no cuando se implica emocionalmente.

Por su parte, la faceta *Organización del tiempo* (OT) parece no tener relación con ninguna de las estrategias de afrontamiento que evalúa el test CSI-sf.

También es relevante la correlación que se da entre la faceta Trato con la clientela (TC) y el factor relaciones personales (RP) del test ECPT, se observa que tiene una correlación de $-.412$, esto podría suponer que cuanto mejor son las relaciones personales entre compañeros menos atención dedican a las situaciones de trato con el cliente, ya que los que tiene mejores relaciones con los compañeros no les preocupa tanto dichas situaciones porque hay un apoyo entre ellos.

Finalmente, con respecto a la influencia de las *Estrategias de afrontamiento del estrés sobre la percepción Clima Psicosocial*, se puede observar como el factor estrategia estrategias EFP (*Focalizado en Problema con Engagement*) mantienen una correlación directa con relaciones personales de $.132$, y una relación inversa con la organización de $-.287$ lo que indicaría que, las personas que se centran en resolver los problemas con implicación personal o *Engagement* se apoyan más en las relaciones y no les gusta la desorganización en su entorno laboral.

7. CONCLUSIONES

Tras los resultados obtenidos se puede concluir que, existe una relación entre las facetas asociadas al eje de demandas, los factores asociados al eje de control y los factores asociados al eje de apoyo social. Por lo que indicaría que dichos trabajadores, cuando identifican situaciones de estrés relacionadas con el trato cliente o con el desempeño de la tarea no tienen la necesidad de utilizar

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

estrategias focalizadas en el problema con *Engagement*. Además, cuando los empleados utilizan estrategias focalizadas en la emoción con *Disengagement* observamos que afecta negativamente al desempeño, lo cual nos indicaría que dichos trabajadores no serían aptos para el puesto ya que afectaría a su rendimiento laboral.

El presente trabajo contribuye a incorporar un nuevo enfoque en los puestos de trabajo que se desempeñan de cara al público. Se entiende que se puedan producir situaciones problema y/o conflictivas que provocan estrés en la persona empleada. Es necesario identificar dichas situaciones a partir de un cuestionario de incidentes críticos (IC) para poder evaluar si los empleados son capaces de identificarlas y afrontarlas, con estrategias de “experiencia” o mediante su repertorio de estrategias de afrontamiento que hemos evaluado con el test CSI-SF. También hemos considerado la evaluación del clima psicosocial como clave para explicar el apoyo percibido por una persona empleada ante situaciones problema con los clientes.

Se trata de un estudio exploratorio con una muestra pequeña, debido a limitaciones como el tiempo para recolectar más información y dificultades a la hora de que los participantes respondan al cuestionario, ya que se han enviado a una muestra más grande, pero por diversos motivos muchos no han respondido.

Así pues, y debido a que se trata de un estudio muy extenso y del cual se podrían sacar muchas más conjeturas con más información, seguir con este estudio para recolectar una muestra más grande que nos dé más información sobre las conclusiones obtenidas y como futuras aportaciones al mismo, podrían estudiar el método de incidentes críticos como un cuestionario para la selección y reclutamiento que nos ayude a percibir que empleados saben identificar las situaciones y como lo afrontan para evaluar si son buenos candidatos o no para el puesto, en vez de basarse más en la formación o experiencia. Nos ayudaría a saber que dichos empleados pueden dar un buen servicio de calidad y al mismo tiempo tener calidad de vida.

8. BIBLIOGRAFÍA

Acotex (2019) *El comercio textil en cifras*. Cifras y datos del ejercicio 2018. Descargado de: <https://www.hispanidad.com/uploads/s1/24/31/58/el-comercio-textil-en-2018.pdf>

Addison CC, Campbell-Jenkins B.W., Sarpong D.F., Kibler J., Singh, M., Dubbert, P, Wilson G, Payne T, Taylor H. (2007) Psychometric evaluation of a Coping Strategies Inventory Short-Form (CSI-SF) *International Journal Environmental Research in Public Health*. 4(4) 289-95.

Díez Valdés, V. (2016). *Factores de riesgo psicosociales, estrés y sus consecuencias individuales y organizacionales: modelo demanda-control de Karasek*. Tesis Doctoral no publicada. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia..

Flanagan J. (1954) The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51 327-358.

Incidentes Críticos en Trabajadores del Sector Moda-retail.

InfoRetail (2021) El e-commerce crecerá este año un 24% en España. *Infoetail*. Descargado de:

<https://www.revistainforetail.com/>

Informe sector moda en España (2019): *Análisis del impacto de la crisis del Covid-19*. Descargado

de: https://assets.ey.com/content/dam/ey-sites/ey-com/es_es/news/2020/04/ey-informe-sector-moda-en-espana-covid-19.pdf

Johnson J.V., Hall E.M. (1988) Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population *American Journal of Public Health*, 78. 1336-1342.

Karasek, R. (1979) Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-309.

La vanguardia (2020). El textil facturó más de 18000 millones en 2019, un 2,2% más, según Acotex.

La vanguardia digital. Descargado de: <https://www.lavanguardia.com/>

Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Martínez, L. M. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10 (2), 301-321.

[https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\)](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2))

ModaEs. (2020). La moda mantiene en el 2'8% su peso en la economía española en el año previo al Covid-19. ModaEs. <https://www.modaes.es/>

Riaño. P. (12 de abril de 2021). Indicador del comercio de moda: Las ventas suben en marzo, pero siguen un 38% por debajo de 2019.

Rodríguez Carvajal, R. & Rivas Hermosilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1) 72-88.

Tous-Pallarès, J. Espinoza-Díaz, M.I. Valdivieso-Leon, L. Lucas-Mangas, S. & Gómez, M.R. (2021, en revisión) CSI-SF: Propiedades psicométricas de la versión española del inventario breve de estrategias de afrontamiento. *Anales de Psicología*

Tous-Pallarès, J. Mayor-Sánchez, C, Bonasa-Jiménez, M.P & Espinoza-Díaz, M.I. (2012) Escala Clima Psicosocial en el Trabajo: desarrollo y validación. *Anuario de Psicología*