



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LOS OBJETIVOS COMERCIALES DE  
LA FUERZA DE VENTAS”**

Trabajo de Investigación presentado para optar por el grado de Bachiller en Administración con  
mención en Dirección de Empresas que presenta:

Renzo Ernesto Hinostraza Gonzalez

Asesor: Varinia Bustos Álvarez

Lima – Perú

Julio de 2018

## Índice

Capítulo I: Planteamiento del Problema .....	4
1.1 Descripción de la Situación Problemática .....	4
1.2 Formulación del Problema .....	5
1.2.1 Pregunta de investigación General.....	6
1.2.2 Pregunta de investigación específicas.....	6
1.3 Determinación de Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivo de la investigación General.....	6
1.3.1 Objetivo de la investigación .....	6
1.4 Justificación de la investigación.....	7
1.5 Viabilidad .....	7
Capítulo II: Marco Teórico .....	7
2.1 Bases Teóricas .....	7
2.1.1 Modelo Demanda-Control (Demand-Control Model).....	8
2.2 Antecedentes Empíricos de la Investigación .....	10
2.2.1 Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral.....	10
2.2.2 Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente.....	11
2.3. Contexto de la investigación .....	12
2.4. Hipótesis .....	12
2.4.1. Argumentación .....	12
2.4.2. Enunciado de Hipótesis .....	13
Capítulo III: Metodología .....	14
3.1 Diseño de la investigación .....	14
3.2 Población y muestra .....	14
3.2.1 Población Objetivo .....	14
3.2.2 Método de muestreo .....	14
3.2.3 Tamaño de la muestra.....	14
3.3 Método de recolección de datos.....	15
3.3.1 Instrumentos de medición .....	15
3.3 Método de recolección de datos.....	17
3.3.1 Instrumentos de Medición .....	17
Capítulo IV: Prueba Piloto .....	18
4.2 Validación del instrumento por expertos.....	18

4.3 Desarrollo de la prueba piloto.....	19
4.3.1 Confiabilidad del instrumento.....	20
Capítulo V: Resultados.....	23
5.1 Resultados de la prueba piloto.....	23
5.1.1 Resultados descriptivos de las variables sociodemográficas.....	23
5.1.2. Resultado del objetivo general y de la hipótesis 1.....	24
Capítulo VI: Discusiones y Conclusiones.....	30
6.1 Discusiones.....	30
6.2 Conclusiones.....	33
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	34
Tabla 1 Población.....	15
Tabla 2 Baremo de intensidad.....	17
Tabla 3 Dimensión de los Items.....	19
Tabla 4 Validación Instrumento.....	19
Tabla 5 Fiabilidad.....	20
Tabla 6 Fiabilidad de items.....	21
Tabla 7. Relacion estrés laboral y alcance de objetivos.....	24
Tabla 8. Intensidad estrés total.....	25
Tabla 9. Rangos intensidad.....	25
Tabla 10. Cumplimiento Meta.....	26
Tabla 11. Rango cumplimientos.....	26
Tabla 12 Relación " control" y meta total.....	27
Tabla 13 Relación " Exigencias del trabajo" y meta total.....	27
Tabla 14. Relación "Apoyo social" y meta total.....	28
Tabla 15. Nivel de estrés y avance semanal.....	28

## Capítulo I: Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción de la Situación Problemática

El estrés tiene varios efectos tanto positivos como negativos y este puede ser identificado como un mecanismo de defensa ante eventos potencialmente peligrosos; sin embargo, el estrés en exceso puede ser causante de varias enfermedades o deficiencias que pueden ocasionar envejecimiento prematuro o hasta la muerte (Fernández, 2009).

Davis y Newstrom, (1991) consideran que se produce estrés laboral en circunstancias en donde los trabajadores muestran agotamiento emocional y apatía ante sus trabajo, sintiéndose incapaces de alcanzar sus metas. Esto genera un escaso control de sus impulsos y los lleva a pensar en renunciar. Si el estrés se vuelve excesivo, los empleados presentan diversos síntomas de estrés que pueden perjudicar su desempeño en el trabajo y su salud. (citado por Atalaya, María, 2001).

El estrés se considera como una de las causas de la deficiencia del trabajo, la insatisfacción laboral, causa de enfermedades en la salud personal y la baja productividad en las empresas (Carbajal y Hermosilla, 2011).

Un ambiente laboral proclive por su naturaleza a tener colaboradores estresados es aquel relacionado a las ventas, ya que exige un alto rendimiento laboral y existe una gran sobrecarga de trabajo. Esto impacta de manera negativa a las empresas ya que se perciben pérdidas económicas debido al ausentismo y la baja productividad (Muñoz Ríos, 2015).

El vendedor es la pieza clave de la fuerza de ventas de la empresa, ya que al realizar su labor contribuyen a aumentar las utilidades y obtener altos índices de satisfacción en el cliente (Guiltinan et al., 2005, citado por Leon Valbuena, Noelia, 2013).

Sarge y Wilson (1995) señalan que la fuerza de ventas soporta mucho estrés debido a las características propias del trabajo. Goolsby (1992) destaca el hecho de que los vendedores trabajan en un ambiente en el que los resultados están controlados en todo momento, y son las ventas las que delimitan su rendimiento. Además, debido a la importancia de la fuerza de ventas en los resultados de la empresa, éstos reciben una presión continua por parte de los directivos (Goolsby, 1992; Nigel, Pierce & Nikala, 2001), sin olvidar la presión que en ocasiones ejercen los clientes, viéndose obligados a solucionarles problemas sin ser los responsables, y sin disponer de los recursos para atenderlos

debidamente (Sarger & Wilson, 1995). Así, tanto la presión, la falta de recursos y el poco control de las responsabilidades del vendedor son antecedentes del estrés (Goolsby, 1992; Sarger & Wilson, 1995; Janssen, 2001). (Citado por Luna Cortez, G., 2015).

Existe un modelo formulado por Robert Karasek donde establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas y la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto, pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario, un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado, pero con demandas bajas es un trabajo con bajo estrés. (Karasek, 1979).

## **1.2 Formulación del Problema**

Un ambiente laboral proclive por su naturaleza a tener colaboradores estresados es aquel relacionado a las ventas, que en el contexto bancario está ocupado por los denominados “asesores de ventas”. Aquí se encuentran colaboradores que dedican la mayor parte de su tiempo a actividades como: la atención de todos los clientes que se acerquen a la agencia y la venta de diferentes productos financieros del banco como tarjetas de crédito, créditos personales, seguros, etc., todo esto está alineado a una meta otorgada por la organización. Esto conlleva a un incremento de estrés en el colaborador, ya que se siente con la presión de dar buenos resultados y no generar pérdidas para la entidad bancaria.

El estrés laboral mayormente es causado por altas demandas del trabajo y baja capacidad de control de las mismas. En la entidad bancaria, el asesor tiene alta demanda de trabajo debido a que debe cumplir con una meta trimestral, y su capacidad de control es baja ya que estos dependen de sus clientes para poder cumplir sus objetivos. El asesor de ventas ofrece a los clientes los productos financieros del banco, esperando a que estos acepten la oferta, pero de ser rechazada, el colaborador sufrirá de un incremento de estrés ya que no tiene control sobre las decisiones que pueda tomar el cliente; pese a esto, el asesor debe cumplir con sus objetivos al término del trimestre. Este estrés generado por la falta de control y la alta demanda de trabajo repercute en la salud y en el desempeño laboral del colaborador. Por lo antes mencionado, resulta de interés estudiar cómo se presenta el estrés en los colaboradores del área bancaria.

### **1.2.1 Pregunta de investigación General**

¿Cómo se relaciona el estrés laboral en la fuerza de ventas y en el alcance de los objetivos comerciales de las entidades bancarias?

### **1.2.2 Pregunta de investigación específicas**

¿Qué niveles de estrés laboral está presentando la fuerza de ventas?

¿Cómo afecta la variable “control” del estrés laboral en el alcance de los objetivos comerciales?

¿Cómo afecta la variable “exigencias del trabajo” del estrés laboral en el alcance de los objetivos comerciales?

¿Cómo afecta la variable “apoyo social” del estrés laboral en el alcance de los objetivos comerciales?

¿Existe un incremento del nivel de estrés según el avance del reloj comercial?

## **1.3 Determinación de Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo de la investigación General**

Analizar la relación entre el estrés laboral y el alcance de los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.

### **1.3.1 Objetivo de la investigación**

Analizar el nivel de estrés laboral en la fuerza de ventas.

Determinar el porcentaje de evaluados que sí cumplen con el alcance de los objetivos comerciales.

Analizar la relación entre la variable “control” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Analizar la relación entre la variable “exigencias del trabajo” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Analizar la relación entre la variable “apoyo social” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Comparar el nivel de estrés y el avance en el cumplimiento de los objetivos comerciales para cada semana.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

El estrés laboral es una de las enfermedades de mayor impacto en la actualidad, que afecta no solo a los trabajadores sino también a las empresas ya que su productividad se ve afectada.

Se desea saber el impacto del estrés en los objetivos comerciales de la empresa y poder desarrollar un plan de medidas preventivas para mitigar sus efectos.

Este plan podría reducir considerablemente los costos económicos y sociales tanto para el trabajador como para la empresa.

#### **1.5 Viabilidad**

La investigación demuestra viabilidad ya que se cuenta con los recursos financieros, materiales y humanos para llevarla a cabo.

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1 Bases Teóricas**

El estrés es la respuesta fisiológica, no específica, de un organismo ante toda exigencia que se le haga (Selye, 1976).

El término estrés se refiere a la tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés han definido a este como respuesta general inespecífica, como acontecimiento estimular o como transacción cognitiva persona-ambiente (Lazarus y Folkman, 1986).

El estrés es la reacción o respuesta no exacta del cuerpo humano ante cualquier requerimiento del ambiente o peligro (Fernández 2009).

Según Parasunaman & Alutto, 1984, p. 332, el estrés puede ser definido como “una respuesta psicológica ante un disturbio experimentado por el individuo ante las demandas percibidas en el trabajo, o ante una restricción encontrada durante la labor del mismo” (Citado por Luna Cortez, G., 2015).

En función del análisis del contenido de los estresores laborales, Peiró (1999a) revisó los estresores más importantes y estableció 8 categorías:

1) Estresores relacionados con el ambiente físico, los riesgos ambientales y las condiciones laborales (ruido, temperatura, espacio disponible, etc.).

2) Relacionados a la organización laboral (turnos, carga de trabajo).

3) Se centra en los contenidos del puesto tales como el control, la complejidad, las oportunidades para el uso de habilidades, la identidad y el significado de la tarea, el feedback de la tarea, etc.

4) Dedicada a los estresores de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, etc.).

5) Incluye todos los estresores derivados de las relaciones y las interacciones sociales (relaciones con los supervisores, los compañeros, los subordinados, los clientes, etc.)

6) Dedicada a los aspectos de desarrollo laboral, tales como el cambio de puesto, las promociones, y el desarrollo y las transiciones de carrera.

7) Toma en consideración las características de la organización tales como la tecnología que se tiene que usar, la estructura y el clima social de la organización.

8) Aborda la interfaz entre el trabajo y otras esferas de la vida como fuentes de estrés (los conflictos trabajo-familia y familia trabajo, etc.).

### **2.1.1 Modelo Demanda-Control (Demand-Control Model)**

El Modelo demanda-control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991), postula que las principales fuentes de estrés se encuentran en dos características básicas del



trabajo: las demandas laborales, que hace referencia a sus exigencias psicológicas (exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad en las demandas), y el control que se tiene sobre las mismas, como el control sobre las tareas (determina la autonomía que tiene el trabajador a la hora de tomar decisiones, la posibilidad de elegir cómo hacer el trabajo y el nivel de influencia sobre éste) y el control sobre las capacidades; (determina la posibilidad de nuevos aprendizajes, el desarrollo de habilidades, así como la creatividad en el trabajo). El trabajador sufrirá tensión psicológica cuando las demandas laborales son altas y es bajo el control que tiene sobre las mismas. Las reacciones de tensión psicológica más negativas (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedad física), aparecerán cuando las exigencias psicológicas del puesto son elevadas y el control en la toma de decisiones es muy escaso. Por otro lado, los trabajadores estarán motivados y se desarrollarán profesionalmente cuando las demandas laborales y el control sobre las mismas sean elevadas (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991). De acuerdo con lo anteriormente dicho, los puestos de trabajo se pueden clasificar en función de la cantidad de demandas que exigen y el grado de control que tiene el trabajador sobre las mismas.

Puestos activos (altas demandas y mucho control): en ellos el sujeto tiene la posibilidad de enfrentarse a los retos y utilizar sus estrategias de afrontamiento.

Puestos pasivos (bajas demandas y escaso control): el entorno de trabajo es poco motivador, produciéndose aprendizajes negativos para el trabajador o una pérdida gradual de capacidades adquiridas.

Puestos con alta tensión (elevadas demandas sin posibilidad de control): esta es la situación más adversa y se asocia con tensión psicológica y desarrollo de enfermedades. Puestos con baja tensión: pocas demandas y posibilidad de controlar los problemas.

La implicación más importante del modelo es que contribuye a la posibilidad de mejorar la salud de los trabajadores sin sacrificar la productividad. La tensión que sufren los empleados puede ser atenuada por un incremento en la toma de decisiones y en el control de sus habilidades, independientemente de los cambios en la carga de trabajo. Así, los trabajadores que más se benefician de un programa de rediseño organizacional son los denominados trabajadores de cuello azul (blue collar), es decir, empleados de baja cualificación que son los más afectados por síntomas de tensión mental e insatisfacción (Karasek y Theorell, 1990; Johnson y Johansson, 1991).

## **2.2 Antecedentes Empíricos de la Investigación**

### **2.2.1 Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral**

Los autores son: Rosa Grau Gumbau, Marisa Salanova Soria y José María Peiró Silla.

El objetivo de dicho estudio es analizar las relaciones entre determinadas características del trabajo que pueden percibirse como estresores (autonomía en el puesto, clima de apoyo social, rutina en las tareas y conflicto de rol), y sus consecuencias (satisfacción laboral y compromiso organizacional). Se consideran los siguientes estresores: sobrecarga laboral, horas de trabajo, clima laboral, falta de recursos y significado de tarea.

Se realizaron cuestionarios a un total de 140 trabajadores de 5 empresas pertenecientes a diversos sectores socioeconómicos seleccionados según criterio de expertos. El rango de edad oscila entre 22 y 56 años, siendo la media de 33 años. El 54 % son hombres y el 46 % mujeres.

Los resultados confirman que los estresores tienen un impacto menos negativo para el individuo cuando tienen percepciones sobre sí mismos más positivas, en concreto altos niveles de autoeficacia.

También se puede concluir que el clima de apoyo social tiene un importante papel predictor en la mayor parte de las consecuencias del estrés analizadas (esto es en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional).

El conflicto de rol se manifiesta como una variable importante en cuanto a estresor. Los trabajadores con bajos niveles de autoeficacia profesional manifiestan mayor cinismo y menor compromiso organizacional a medida que perciben mayor conflicto de rol en su ambiente social.

El aumento de la demanda de trabajo va asociada generalmente a mayores consecuencias de estrés. Por otra parte, la ausencia de recursos tiende a ir también asociada con experiencias negativas.

La autonomía laboral está asociada positiva y significativamente con un mayor agotamiento emocional pero sólo en aquellos trabajadores que manifiestan bajos niveles de autoeficacia. Generalmente los puestos con mayor autonomía conllevan mayor responsabilidad sobre los errores, una actuación más independiente, mayor reto, etc. Por tanto, la autonomía en el trabajo es una característica positiva, pero para los trabajadores que se perciben a sí mismos como poco capaces de hacer bien las cosas, la autonomía la perciben como una demanda, más que como un recurso,

manifestando un mayor agotamiento emocional a medida que aumentan los niveles de autonomía en sus trabajos.

Los resultados sugieren que, en sentido general, la autoeficacia es una variable importante en el estudio del estrés organizacional. Estas relaciones sugieren que los empleados reaccionan negativamente cuando perciben que no pueden realizar su trabajo de manera adecuada y que la alta autoeficacia puede ser una valiosa estrategia de afrontamiento al estrés.

### **2.2.2 Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente**

Los autores son: Jesús Martín García, Lourdes Luceño Moreno, Marian Jaén Díaz y Susana Rubio Valdehita

El objetivo del estudio fue investigar la relación de las variables: satisfacción laboral, percepción de estrés, fatiga, baja médica, accidentes y enfermedad; y los factores psicosociales, evaluados a través del Cuestionario Multidimensional DECORE (Demandas cognitivas, Control, Recompensas y Apoyo organizacional) de los trabajadores.

Se realizaron cuestionarios a 614 trabajadores de los sectores educación, administración y banca, correos y telégrafos, sanidad y defensa, de los cuales 283 eran hombres y 327 mujeres (4 trabajadores no contestaron a esta pregunta), con edades entre los 19 y los 63 años y con un nivel de estudios de secundaria completa hasta estudios universitarios completos.

Los resultados confirmaron que los empleados estresados tienden a percibir su entorno laboral como más adverso a comparación de los empleados con menos estrés.

Los empleados estresados perciben menor apoyo organizacional, menores recompensas, menor control sobre su trabajo y mayores demandas cognitivas.

Con respecto a la variable satisfacción, los sujetos más satisfechos son aquellos que tienen una percepción más positiva en relación con el control que tienen sobre su trabajo, las recompensas que obtienen y el apoyo social por parte de sus compañeros y superiores a comparación de los sujetos menos satisfechos.

Los trabajadores que han sufrido una baja médica en los último cinco años perciben menos apoyo organizacional, menos control sobre su trabajo, mejores recompensas y menos demandas cognitivas con respecto a otros trabajadores.

Los trabajadores enfermos perciben menos apoyo social, peores recompensas, mayores demandas cognitivas y un mayor control sobre la tarea con respecto a otros trabajadores.

Los trabajadores fatigados perciben menos apoyo organizacional, peores recompensas, menos control y más demandas cognitivas en comparación con otros trabajadores.

Los trabajadores que han sufrido un accidente laboral perciben menos apoyo social por parte de compañeros y superiores y escaso control sobre su trabajo en comparación con otros trabajadores.

### **2.3. Contexto de la investigación**

La investigación se llevará a cabo en la Agencia Los Viñedos Región I, ubicada en el distrito de Santiago de surco.

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Argumentación**

El estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con el trabajo y la actividad laboral (Peiró 2001).

En la actualidad no cabe duda de que el estrés laboral trae importantes consecuencias en el ámbito individual y organizacional. El deterioro de la calidad de vida laboral en determinada organización y los niveles elevados de estrés, tienen consecuencias negativas sobre las contribuciones que sus trabajadores han de realizar para lograr sus objetivos como empresa. (Peiró, 1993). El estrés laboral aparece cuando existe gran intensidad de demandas laborales, ya que el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral (Rowshan, 1997).

Entre las consecuencias que el estrés puede tener para el trabajador son: sobrecarga emocional, desmotivación, depresión, deterioro físico, jaquecas, migrañas, apatía, inseguridad, desánimo, irritabilidad, alteraciones de carácter, deterioro de las relaciones familiares, disminución de la eficacia en relación con los recursos del mismo profesional, desilusión; desinterés y ansiedad. Esto mismo repercute en la organización ya que se evidencia un bajo rendimiento, descoordinación, el

incumplimiento de objetivos prioritarios, el absentismo laboral, rotación laboral e intentos de renuncia (Peiró 2002).

Estos fenómenos afectan a las actividades laborales por la frustración que tiene el empleado en su trabajo ya que tiene una productividad mínima, limitada, sin motivación y sin mayor preocupación de sus deberes en la organización (OSHA, 2009).

En algunos países desarrollados en los que se han efectuado estudios sobre el estrés laboral, se estima en varios millones de dólares anuales las pérdidas empresariales causadas por ausentismo y enfermedades derivadas del estrés (Cooper y Cartwright, 1996).

Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente (Rodríguez et. al., 2002)

#### **2.4.2. Enunciado de Hipótesis**

H1. El estrés laboral está relacionado negativamente en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.

Variable independiente: estrés laboral

Variable dependiente: objetivos comerciales

Relación: influye negativamente

Elemento lógico: influye

H2. La exigencia de trabajo está relacionada negativamente con el alcance de los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.

Variable independiente: alta exigencia de trabajo

Variable dependiente: objetivos comerciales

Relación: relacionada negativamente

Elemento lógico: relacionada

## Capítulo III: Metodología

### 3.1 Diseño de la investigación

Este estudio presenta un diseño de investigación no experimental, ya que se observarán y se medirán las variables independientes y dependientes en un ambiente real no simulado y se determinará si existe relación entre ambas. El tipo de investigación longitudinal ya que se analizan cambios a través del tiempo y se evalúa la intensidad del estrés en su relación con el con el alcance de los objetivos comerciales dentro de la muestra estudiada. El diseño de investigación es longitudinal de evolución de grupo llamado también estudios “cohort”, ya que se examinan cambios a través del tiempo en un grupo específico, en este caso colaboradores del BCP, los que están vinculados por su función de asesores de ventas. (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2003, Pag. 279)

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población Objetivo

La población de este estudio está representada por todos los colaboradores del BCP. N= 27,252 colaboradores.

#### 3.2.2 Método de muestreo

Muestra no probabilística y por conveniencia.

#### 3.2.3 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se ha calculado con la siguiente fórmula en base a Anderson, Sweeney y Williams (2005):

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño muestra a hallar

N= Tamaño de la población por estrato

Z= Valor estándar para intervalo de confianza de 95% (Z= 1.96)

p= Probabilidad estimada (p= 0.5)

q= Probabilidad estimada (q= 0.5)

d= margen de error (d= 0.1)

Tabla 1 Población

POBLACION	CANTIDADES	
	N	n
<b>TOTAL</b>	<b>27252</b>	<b>96</b>

Así, nuestra muestra de investigación estaría conformada por 96 sujetos.

### 3.3 Método de recolección de datos

Se utilizará la técnica de cuestionario donde se aplicará el cuestionario DEMANDA-CONTROL de KARASEK. Este cuestionario consta de 29 preguntas donde se evalúan el control, las exigencias de trabajo y el apoyo social que percibe el colaborador del BCP.

#### 3.3.1 Instrumentos de medición

El instrumento que se usará es el modelo DEMANDA-CONTROL de KARASEK ya que es una herramienta adecuada para estudiar el efecto del estrés laboral las demandas psicológicas del trabajo y el nivel de control del trabajador sobre estas.

Este cuestionario consta de 29 preguntas integradas en una encuesta, y cuenta con tres dimensiones: Control, Exigencias de trabajo y Apoyo Social. Este modelo será utilizado en la escala de Likert con 4 anclajes: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo y Completamente de acuerdo.

Dimensión 1: CONTROL

P1. Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.

P2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.

P3. En mi trabajo debo ser creativo.

P4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo.

P5. Tuve la libertad de decidir cómo hacer mi trabajo.

P6.- Mi trabajo me permite tomar decisiones en forma autónoma.

P7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes.

P8. Tengo influencia sobre como ocurren las cosas en mi trabajo.

P9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales.

#### Dimensión 2: EXIGENCIAS DEL TRABAJO

P10. Mi trabajo exige hacerlo rápidamente.

P11. Mi trabajo exige un gran esfuerzo mental.

P12. En mi trabajo no se me pide hacer una cantidad excesiva.

P13. Dispongo de suficiente tiempo para hacer mi trabajo

P14. No recibo pedidos contradictorios de los demás.

P15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo.

P16. Mi tarea es interrumpida a menudo y debo finalizarla más tarde.

P17. Mi trabajo es muy dinámico.

P18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás.

#### Dimensión 3: APOYO SOCIAL

P19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión.

P20. Mi jefe presta atención a lo que digo.

P21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí.

P22. Mi jefe facilita la realización del trabajo.



P23. Mi jefe consigue que la gente trabaje unida.

P24. Las personas con las que trabajo están calificadas para las tareas que realizan.

P25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí.

P26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí.

P27. Las personas con las que trabajo son amistosas.

P28. Las personas con las que trabajo se apoyan mutuamente para trabajar juntas.

P29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo.

Para determinar el nivel de estrés se empleó un baremo de intensidad que fue construido en función al número de ítems medidos en escala ordinal, donde cada pregunta tiene cuatro alternativas (0 al 3) y se considera que solo existe una alternativa de respuesta para cada pregunta; por lo tanto, el valor máximo del cuestionario es 87. En base a esto, se establecieron los intervalos de puntuaciones indicados en este baremo haciendo una partición equitativa de dicho rango.

Tabla 2 Baremo de intensidad

<b>RANGO</b>	<b>NIVEL</b>
<b>0 AL 21</b>	<b>Muy Bajo</b>
<b>22 al 43</b>	<b>Bajo</b>
<b>44 al 65</b>	<b>Alto</b>
<b>66 al 87</b>	<b>Muy Alto</b>

### **3.3 Método de recolección de datos**

#### **3.3.1 Instrumentos de Medición**

Los instrumentos de medición que se utilizaran son: estadística descriptiva e inferencial, distribución de frecuencias, medidas de tendencia, análisis de varianza, comparación de dos medias o proporciones muestrales y el coeficiente de Pearson.

El coeficiente de correlación de Pearson se halla a partir de los datos obtenidos en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes (Bagiella, 2007; Onwuegbuzie, Daniel y Leech, 2006a). (Citado por Hernández, 2014)

- Criterios de Aceptación

-1.00= Correlación negativa perfecta

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte

-0.75 =Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media

-0.25 =Correlación negativa débil

-0.10 =Correlación negativa muy débil

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables

+0.10 =Correlación positiva muy débil

+0.25 =Correlación positiva débil

+0.50 =Correlación positiva media

+0.75 =Correlación positiva considerable

+0.90 =Correlación positiva muy fuerte

+1.00 =Correlación positiva perfecta

## **Capítulo IV: Prueba Piloto**

### **4.1 Determinación de la muestra de la prueba piloto**

La muestra para el estudio piloto estuvo compuesta por un total de 13 sujetos, siendo todos ellos colaboradores de la división de canales de atención del BCP.

El tipo de muestro es el llamado “de oportunidad “, la cual es un procedimiento de muestreo en el que el investigador selecciona a los sujetos para ser entrevistados voluntariamente y con disposición a ser estudiados. Hernández (2006).

### **4.2 Validación del instrumento por expertos**

El cuestionario usado para la investigación es el modelo Demanda-Control de Robert Karasek, el cual no se realizó ningún cambio en las dimensiones, solo se tuvieron que hacer algunas adaptaciones en los ítems para que el cuestionario adaptado alcance los objetivos de la investigación, como se detalla a continuación:

Tabla 3 Dimensión de los Items

<b>Dimensiones</b>	<b>Item</b>
Control	1,2,3,4,5,6,7,8,9
Exigencias del trabajo	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19
Apoyo Social	20,21,22,23,24,25,26,27,28,29

El siguiente instrumento fue validado por una experta en la materia, por la profesora Varinia Bustos, docente de la Universidad Esan.

La profesora Bustos realizó la validación del instrumento, en el formato de validación de expertos otorgado por la Universidad Esan, donde de los 29 items se adaptaron 2 items.

Tabla 4 Validación Instrumento

<b>DIMENSIÓN DE MEDICIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>ITEM ORIGINAL</b>	<b>MODIFICACIÓN DEL ITEM</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
CONTROL	1	Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.	Mi trabajo requirió que aprenda cosas nuevas.	Modificación
CONTROL	2	Mi trabajo necesita un nivel elevado de calificación.	Mi trabajo necesito un nivel elevado de habilidades.	Modificación

### 4.3 Desarrollo de la prueba piloto

Para el desarrollo de la prueba piloto se hizo la impresión de 52 cuadernillos, los cuales fueron repartidos para los 13 evaluados una vez por semana durante 4 semanas en la agencia Los Viñedos del BCP.

El cuestionario fue realizado por personal de dicha agencia, voluntariamente, de manera los días 20 de octubre, 27 de octubre, 03 de noviembre y 10 de noviembre del 2017. Los trece evaluados respondieron de forma voluntaria y anónima.

Al culminar el llenado de las encuestas, dicha información fue recolectada para ser llenado en un Excel y ser analizados en el programa SPSS 22.

### 4.3.1 Confiabilidad del instrumento

Determinamos que el instrumento es fiable debido al análisis del alfa de Cronbach donde nos muestra que los items medidos bajo la escala de likert, miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988).

Tabla 5 Fiabilidad

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,810	,831	29

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach: coeficiente alfa  $>.9$  es excelente, coeficiente alfa  $>.8$  es bueno, coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable, coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable, coeficiente alfa  $>.5$  es pobre, coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable.

Como resultado de la fiabilidad del instrumento en la muestra piloto, se obtuvo un ,831 de confiabilidad, esto nos demuestra que el instrumento aplicado es “bueno”.

Tabla 6 Fiabilidad de ítems

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlaci ón elemento -total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	26,54	70,936	-,149	,817
P2	26,38	67,090	,323	,805
P3	26,00	67,000	,211	,809
P4	25,38	68,756	,053	,816
P5	25,69	61,731	,557	,793
P6	25,62	63,423	,467	,798
P7	25,69	65,064	,303	,806
P8	25,31	66,564	,160	,814
P9	25,85	66,808	,268	,807
P10	26,38	66,756	,364	,804
P11	26,00	65,333	,447	,801
P12	25,23	72,692	-,211	,835
P13	25,00	70,333	-,078	,827
P14	25,00	64,500	,537	,798
P15	25,77	67,192	,201	,809
P16	25,85	63,474	,602	,794
P17	25,69	65,064	,440	,800

P18	25,38	70,090	-,051	,820
P19	26,23	61,026	,692	,788
P20	26,00	62,667	,738	,791
P21	26,15	61,308	,585	,792
P22	25,92	59,244	,823	,781
P23	26,08	60,910	,729	,787
P24	26,00	68,167	,230	,808
P25	26,08	65,410	,281	,807
P26	25,92	65,410	,480	,800
P27	26,23	67,192	,301	,806
P28	26,15	67,308	,215	,808
P29	26,00	64,500	,537	,798

En esta tabla podemos determinar que el cuestionario es fiable en nivel “ Bueno” , aun retirando el ítem 12 donde el alfa de Cronbach sería de ,835 .

## Capítulo V: Resultados

### 5.1 Resultados de la prueba piloto

#### 5.1.1 Resultados descriptivos de las variables sociodemográficas.

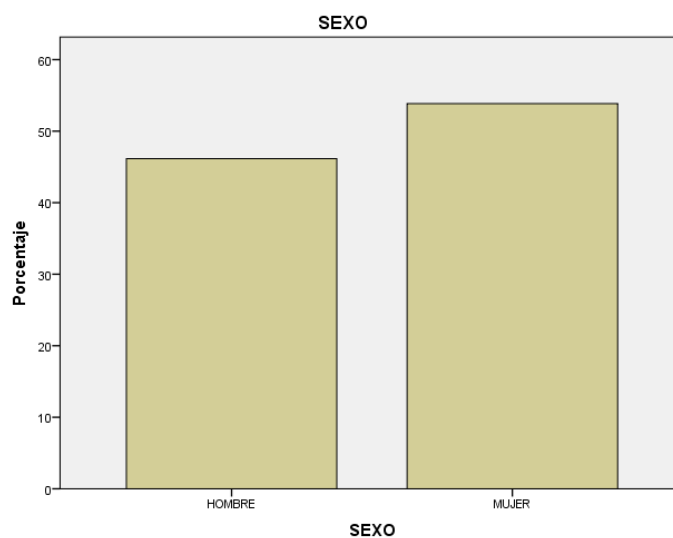


Figura 1. Sexo

Se visualiza que cerca del 48% de evaluados son hombres y el 52% son mujeres.

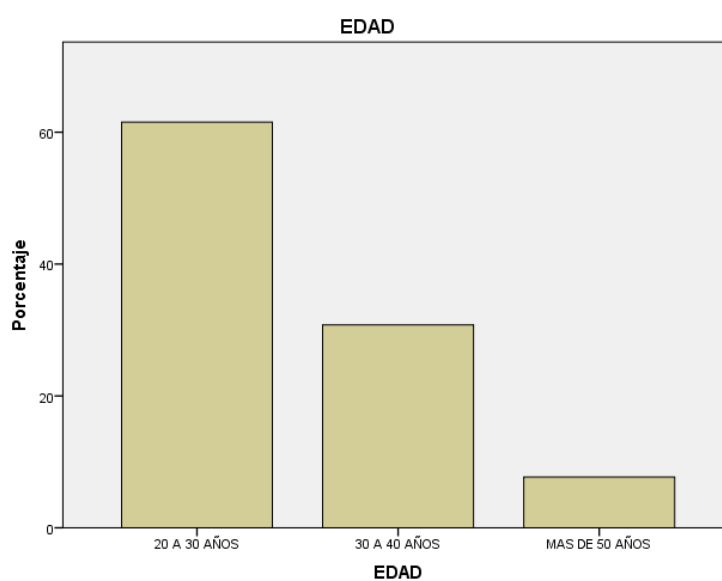


Figura 2. Edad

Se puede visualizar que un poco más del 60% de evaluados tienen entre 20 a 30 años de edad, el 30% tiene entre 30 y 40 años de edad y el 10% restante tiene más de 50 años de edad.

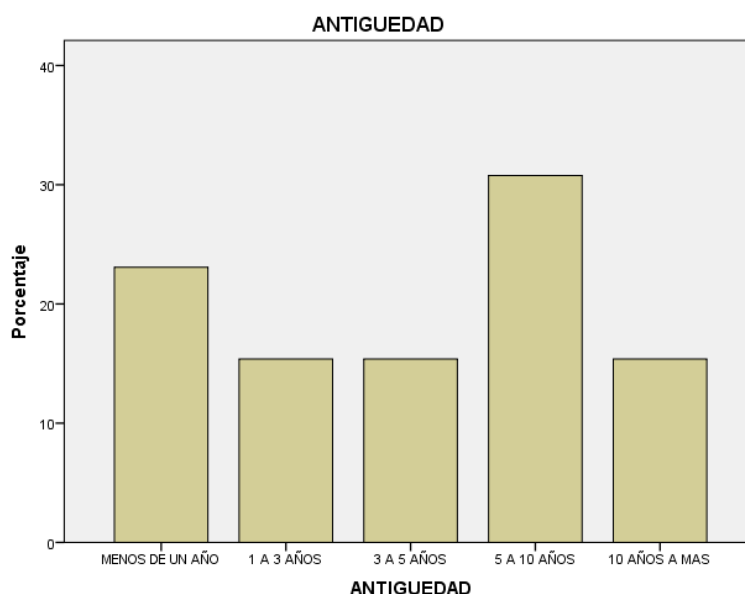


Figura 3 Antigüedad Laboral

Se puede visualizar que un poco más del 20% de evaluados tienen menos de un año de antigüedad laboral, que menos del 20% de evaluados tiene una antigüedad laboral de entre 1 a 3 años, que menos del 20% de evaluados tienen una antigüedad laboral entre 3 a 5 años, que cerca del 30% de evaluados tiene una antigüedad laboral de 5 a 10 años y que menos del 20% tiene una antigüedad laboral mayor o igual a 10 años.

### 5.1.2. Resultado del objetivo general y de la hipótesis 1

Analizar la relación entre el estrés laboral y el alcance de los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.

Tabla 7. Relación estrés laboral y alcance de objetivos

	Correlaciones	INTENSIDAD TOTAL
META TOTAL	Correlación de Pearson	-.365
	Sig. (bilateral)	.220
	Suma de cuadrados y productos cruzados	-.615
	Covarianza	-.051



La correlación es de  $-0.365$  correspondiente a una asociación negativa débil.

Dado que nuestra hipótesis número 01 es aceptada o rechazada en función a los resultados anteriores se presentan sus resultados a continuación:

**H1. El estrés laboral está relacionado negativamente en los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.**

La H1 es rechazada debido a que el índice de correlación entre las metas totales y la intensidad muestra una correlación “negativa débil”.

**5.1.1.1 Resultado del objetivo específico 01**

Analizar el nivel de estrés laboral en la fuerza de ventas.

Tabla 8. Intensidad estrés total

Tabla 9. Rangos intensidad

Nº EVALUADO	INTENSIDAD DE ESTRÉS TOTAL
1	2
2	2
3	2
4	2
5	2
6	1
7	2
8	2
9	2
10	2
11	2
12	2
13	2

RANGO	INTENSIDAD DEL STRESS	# de sujetos	Porcentaje de sujetos
1 ( 0-21)	Muy Bajo	1	7,7%
2 (22-43)	Bajo	12	92,3%
3 (44- 65)	Alto	0	0%
4 ( 66-87)	Muy Alto	0	0%

En base al Baremo aplicado para medir los niveles de estrés, se puede observar que el 92,3% de los evaluados tienen una intensidad baja de estrés, y que el 7,7% restante tiene una intensidad muy baja.

### 5.1.1.2 Resultado del objetivo específico 02

Determinar el porcentaje de evaluados que sí cumplen con el alcance de los objetivos comerciales.

Tabla 10. Cumplimiento Meta

<b>N° EVALUADOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO DE META</b>
<b>1</b>	1
<b>2</b>	2
<b>3</b>	1
<b>4</b>	1
<b>5</b>	2
<b>6</b>	2
<b>7</b>	1
<b>8</b>	1
<b>9</b>	2
<b>10</b>	1
<b>11</b>	1
<b>12</b>	1
<b>13</b>	2

Tabla 11. Rango cumplimientos

<b>CUMPLIMIENTO</b>			
<b>RANGO</b>	<b>NIVEL</b>	<b># de sujetos</b>	<b>Porcentaje de sujetos%</b>
<b>1 (0 A 99)</b>	<b>NO CUMPLE</b>	<b>8</b>	<b>61.50%</b>
<b>2 (100 A MAS)</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>5</b>	<b>38.50%</b>

### 5.1.1.3 Resultado del objetivo específico 03

Analizar la relación entre la variable “control” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Tabla 12 Relación " control" y meta total

		TOTAL CONTROL
TOTAL META	Correlación de Pearson	-,100
	Sig. (bilateral)	,746
	N	13

Se puede observar que la variable “control” y el alcance de los objetivos comerciales muestran una correlación de -,100 siendo una correlación “negativa muy débil”.

#### 5.1.1.4 Resultado del objetivo específico 04 y de la hipótesis 02

Analizar la relación entre la variable “exigencias del trabajo” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Tabla 13 Relación " Exigencias del trabajo" y meta total

		TOTAL EXIGENCIAS DEL TRABAJO
TOTAL META	Correlación de Pearson	-,399
	Sig. (bilateral)	,177
	N	13

Se puede observar que la variable “exigencias del trabajo” y el alcance de los objetivos comerciales muestran una correlación de -,399 siendo una “correlación negativa débil”.

Dado que nuestra hipótesis numero 02 es aceptada o rechazada en función a los resultados anteriores se presentan sus resultados a continuación:

**H2. La exigencia de trabajo está relacionada negativamente con el alcance de los objetivos comerciales de la fuerza de ventas.**

La H2 es rechazada debido a que el índice de correlación entre las metas totales y las exigencias de trabajo muestra una correlación “negativa débil”.

### 5.1.1.5 Resultado del objetivo específico 05

Objetivo específico 4: Analizar la relación entre la variable “apoyo social” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Tabla 14. Relación "Apoyo social" y meta total

		TOTAL APOYO SOCIAL
TOTAL META	Correlación de Pearson	-,233
	Sig. (bilateral)	,444
	N	13

Se puede observar que la variable “apoyo social” y el alcance de los objetivos comerciales muestran una correlación de -,233 siendo una “correlación negativa débil”.

### 5.1.1.6 Resultado del objetivo específico 06

Comparar el nivel de estrés y el avance en el cumplimiento de los objetivos comerciales para cada semana.

Tabla 15. Nivel de estrés y avance semanal

Tabla cruzada META SEMANA 1/INTENSIDAD SEMANA 1			INTENSIDAD SEMANA 1			Total
			Muy Bajo	Bajo	Alto	
META SEMANA 1	No Cumple	Recuento	1	6	0	7
		% dentro de	33,3%	60,0%	0%	53,8%
INTENSIDAD SEMANA 1						
	Cumple	Recuento	2	4	0	6

		<b>% dentro de</b>		<b>66,7%</b>	<b>40,0%</b>	<b>0%</b>	<b>46,2%</b>
		<b>INTENSIDAD</b>					
		<b>SEMANA 1</b>					
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	
<b>Tabla cruzada META SEMANA 2/INTENSIDAD SEMANA 2</b>		<b>INTENSIDAD SEMANA 2</b>			<b>Total</b>		
		<b>Muy</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>			
		<b>Bajo</b>					
<b>META SEMANA 2</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Recuento</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>0,0%</b>	<b>72,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>69,2%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA 2</b>					
		<b>Cumple</b>					
		<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>100,0%</b>	<b>27,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>30,8%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA 2</b>					
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	
<b>Tabla cruzada META SEMANA 3/INTENSIDAD SEMANA 3</b>		<b>INTENSIDAD SEMANA 3</b>			<b>Total</b>		
		<b>Muy</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>			
		<b>Bajo</b>					
<b>META SEMANA 3</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Recuento</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>33,3%</b>	<b>70,0%</b>	<b>0%</b>	<b>61,5%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA3</b>					
		<b>Cumple</b>					
		<b>Recuento</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>66,7%</b>	<b>30,0%</b>	<b>0%</b>	<b>38,5%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA3</b>					
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	
<b>Tabla cruzada META SEMANA 4/INTENSIDAD SEMANA4</b>		<b>INTENSIDAD SEMANA 4</b>			<b>Total</b>		
		<b>Muy</b>	<b>Bajo</b>	<b>Alto</b>			
		<b>Bajo</b>					
<b>META SEMANA 4</b>	<b>No Cumple</b>	<b>Recuento</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>50,0%</b>	<b>62,5%</b>	<b>100,0%</b>	<b>61,5%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA 4</b>					
		<b>Cumple</b>					
		<b>Recuento</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	
		<b>% dentro de</b>	<b>50,0%</b>	<b>37,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>38,5%</b>	
		<b>INTENSIDAD SEMANA 4</b>					
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	

Se destaca que en la semana 2, el 72.7% de los evaluados que tienen una intensidad de estrés bajo, no cumple con los objetivos comerciales, mientras que el otro 27.3% de los evaluados sí cumplen con los objetivos comerciales.

## Capítulo VI: Discusiones y Conclusiones

### 6.1 Discusiones

Toda empresa va en búsqueda del aumento de sus utilidades y el vendedor es la pieza clave para el logro de dicho objetivo, pero este soporta mucho estrés debido a las características propias del trabajo; por lo que se tuvo como finalidad en esta investigación analizar la relación entre el estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales.

Para el presente estudio se evaluaron a los colaboradores del BCP donde se obtuvieron dos tipos de factores: intensidad del estrés y cumplimiento de los objetivos comerciales.

En la muestra estudiada, la cantidad de mujeres es ligeramente mayor a la de los hombres, el sesenta por ciento de los colaboradores tienen una edad que fluctúa entre 20 y 30 años, y el porcentaje mayor de evaluados tienen una antigüedad laboral de cinco a diez años.

El objetivo general de investigación planteado fue analizar la relación entre el estrés laboral y el alcance de objetivos comerciales donde se indica la no existencia de correlación entre dichas variables, esto es que los colaboradores no experimentan estrés en el alcance de los objetivos que le plantea el banco. Puede suponerse que las metas que plantea a institución son las adecuadas, por lo que las demandas laborales y el exceso de trabajo no son muy exigentes y por lo tanto no experimenta estrés. Esto concuerda con lo dicho por Robert Karasek ya que en su modelo Demanda-Control, (Karasek, 1979) menciona que las principales fuentes de estrés son las demandas laborales, el exceso de trabajo, falta de tiempo, ritmo e intensidad del trabajo y conflictividad de las demandas. En este objetivo de investigación se observa que al no haber altas demandas laborales y exceso de trabajo el nivel de estrés es bajo.

El primer objetivo específico de investigación fue analizar el nivel de estrés laboral en la fuerza de ventas, donde se obtuvo como resultado una intensidad de estrés baja en casi todos los evaluados.

El segundo objetivo específico de investigación fue determinar el porcentaje de evaluados que sí cumplen con el alcance de los objetivos comerciales. Se visualiza que el mayor porcentaje de

evaluados no cumplen con los objetivos comerciales; sin embargo, este resultado no afecta en la intensidad de estrés que ellos pueden percibir. Se deduce que las exigencias de trabajo son bajas.

El tercer objetivo de investigación fue analizar la relación entre la variable “control” del estrés laboral y el alcance en los objetivos comerciales. Teniendo como resultado una “correlación negativa muy débil”. Para KARASEK, el control es el conjunto de recursos que tiene el trabajador para enfrentar las exigencias del trabajo, y lo que lo determina no solo es la experiencia, el grado de formación y las habilidades, sino también el grado de autonomía y de participación concreta en la toma de decisiones sobre aspectos relacionados a su trabajo. Por lo tanto, se puede establecer que los colaboradores experimentan un alto nivel de “control” por lo que sus niveles de estrés son bajos a pesar de que se visualiza que el mayor porcentaje de evaluados no cumplen con los objetivos comerciales.

El cuarto objetivo de investigación fue analizar la relación entre la variable “exigencias del trabajo” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales. Teniendo como resultado una “correlación negativa débil”. Para KARASEK, las exigencias de trabajo son en su mayoría de naturaleza psicosocial o mental tales como monotonía, repetitividad, atención requerida, concentración sobrecarga cuantitativa o cualitativa, exigencias y conflictos, etc.

Se visualiza que la gran mayoría no cumple con sus objetivos y a la vez tienen una baja “exigencias de trabajo”.

El quinto objetivo de investigación fue analizar la relación entre la variable “apoyo social” del estrés laboral y su alcance en los objetivos comerciales. Teniendo como resultado una “correlación negativa débil”. El apoyo social es definido como la disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas, así como la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de personas significativas (Karasek, 1979), Se visualiza que la gran mayoría no cumple con sus objetivos y a la vez tienen un alto “apoyo social”.

El sexto objetivo específico de investigación fue comparar el nivel de estrés y el avance en el cumplimiento de los objetivos comerciales para cada semana. Se evaluaron cuatro semanas teniendo como variables el cumplimiento de los objetivos y la intensidad de estrés de los evaluados. Se obtuvieron los siguientes resultados:

Como resultado de la relación entre el cumplimiento de los objetivos comerciales de la semana 1 y la intensidad de estrés de los evaluados en la misma semana, se observó que la mayor parte de los

evaluados no cumplen con sus objetivos comerciales y tienen un nivel de estrés “bajo” a comparación de los que sí cumplen, y estos últimos tienen un nivel de intensidad “muy bajo”. Se puede inferir que la intensidad del estrés aumenta con el incumplimiento de la meta semanal y esta misma intensidad baja con el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Como resultado de la relación entre el cumplimiento de los objetivos comerciales de la semana 2 y la intensidad de estrés de los evaluados en la misma semana, se apreció que la mayor parte de los evaluados no cumplen con sus objetivos comerciales y tienen un nivel de estrés “bajo” a comparación de los que sí cumplen, y estos últimos tienen un nivel de intensidad “muy bajo”. Se observó que solo un evaluado que no cumple la meta semanal tiene una intensidad de estrés alta. Se puede inferir que la intensidad del estrés aumenta con el incumplimiento de la meta semanal y esta misma intensidad baja por el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Como resultado de la relación entre el cumplimiento de los objetivos comerciales de la semana 3 y la intensidad de estrés de los evaluados en la misma semana, se observó que la mayor parte de los evaluados no cumplen con sus objetivos comerciales y tienen un nivel de estrés “bajo” a comparación de los que sí cumplen, y estos últimos tienen un nivel de intensidad “muy bajo”. Se puede inferir que la intensidad del estrés aumenta con el incumplimiento de la meta semanal y esta misma intensidad baja por el cumplimiento de los objetivos comerciales.

Como resultado de la relación entre el cumplimiento de los objetivos comerciales de la semana 4 y la intensidad de estrés de los evaluados en la misma semana, se apreció que la mayor parte de los evaluados no cumplen con sus objetivos comerciales y tienen un nivel de estrés “bajo” a comparación de los que sí cumplen, y estos últimos tienen un nivel de intensidad “muy bajo”. Se puede observar que solo un evaluado que no cumple la meta semanal tiene una intensidad de estrés alta. Se observó que de los dos evaluados que tiene una intensidad de estrés muy baja, uno está cumpliendo con su meta semanal y el otro no. Se puede inferir que la intensidad del estrés aumenta con el incumplimiento de la meta semanal y esta misma intensidad baja por el cumplimiento de los objetivos comerciales.



## 6.2 Conclusiones

Se comprueba que casi todos los evaluados tienen una intensidad de estrés baja.

Los resultados indican que no existe una correlación significativa entre el alcance de los objetivos comerciales y la intensidad total del estrés.

Se halló que hay un mayor porcentaje de evaluados que no cumplen con los objetivos comerciales, y este resultado no influye en la intensidad de estrés que perciben ya que muestran una intensidad “baja”. Con respecto a los evaluados que sí cumplen, mayormente tienen una intensidad de estrés “muy baja”.

Se halló que la mayoría de los evaluados no cumplen con los objetivos comerciales, hallándose una ligera diferencia en la intensidad del estrés entre los que cumplen con los objetivos comerciales y los que no cumplen.

Se halló que la variable “control” del estrés laboral es alta; por lo tanto, no contribuye con el aumento en la intensidad del estrés.

Se halló que la variable “exigencias del trabajo” no es alta, y no se relaciona con el alcance de los objetivos comerciales, teniendo una “correlación negativa débil”.

Se halló que la variable “apoyo social” del estrés laboral es alta, por lo tanto, no contribuye con el aumento en la intensidad del estrés aun en aquellos colaboradores que no cumplen con sus objetivos comerciales.

Se halló que hay un mayor porcentaje de evaluados que no cumplen con los objetivos comerciales, y este resultado no influye en la intensidad de estrés que perciben ya que muestran una intensidad “baja”. Con respecto a los evaluados que sí cumplen, mayormente tienen una intensidad de estrés “muy baja”.

Se infiere que el BCP otorga a sus colaboradores metas adecuadas y totalmente alcanzables, ya que no se ve un incremento significativo de la intensidad del estrés por la falta de cumplimiento de sus objetivos comerciales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Atalaya, M. (2001) El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Industrial Data.
- Carvajal, R. & 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), 1-262.
- Cooper, C.L., Luikkonen, P. y Cartwright, S. (1996). *Stress prevention in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Díaz, E., García, J., Jaén, M. & Luceño, L. (2005) evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. Vol. 4, No. 1, 19-42.
- Estreder, Y., Ramos, J., Caballer, A., & Carbonell, S. (2004). Contenido y estado del contrato psicológico entre los trabajadores y sus empresas: Un estudio piloto en una muestra española. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 14(3) 67- 107.
- Fernandez, D. (2009). *Un enfoque interdisciplina*. Madrid: Tomson.
- Goolsby, J. R. (1992). A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 20, pp. 155-164.
- Grau, Rosa, Peiró, Jose, Salanova, María (2000). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de psicología* Vol 18(1) 57-75.
- Guiltinan Joseph, Paul Gordon y Madden Thomas (2005). *Gerencia de Marketing: Estrategias y Programas*. Mc Graw Hill. Colombia.
- Hernández, S, Baptisa L., Fernández C. (2003), *Metodología de la investigación*. México, Mc Graw Hill.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Lazarus y Folkman, (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- León, N. (2013) fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial Vol. 19, No. 2.

Luna, Cortés G. (2015). Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 13, núm. 1, p.165-177.

Matud, María Pilar, García, María, Matud, María Jose (2002) Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencial en función del género y del tipo de enseñanza. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Vol. 2 (3), 451-465.

Muñoz Ríos, P. (6 de 02 de 2015). El 40% de los empleados padecen estrés laboral y no duermen bien: OIT. *La Jornada*, pág. 1.

Occupational Safety & Health Administration. (2009). Estrés laboral y evaluación de riesgos. *Seguridad y Salud en el trabajo*, 54 (1), 1-4.

Peiró, J.M. (1999a): *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid.Pirámide.

Peiró, J.M., & Martinez-Tur, V. (2008). *Organizational Development and Change*. In N. Chmiel (Ed) *An Introduction to Work and Organisational Psychology*. (pp. 351-376). Blakwells Publishing 2nd edition.

Rodríguez, Roberto, Roque, Yamila, Molerio, Osana, (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología* Vol. 03 N° 01.

Rowshan, A (1997) *El estrés. Técnicas positivas para atenuarlo y asumir el control de tu vida*.

Sarger, J. K.; Willson, H. (1995). Clarification of the meaning of job stress in the context of Sales Force Research. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, vol. 15, No. 3, pp. 51-64.

Selye, H (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill (edición revisada). New York Vida. Barcelona: Ediciones ONIRO S.A.