

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

“Nivel de estrés laboral en asesores de venta Empresa de
Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca, 2016”

Por:

Carmen Rosa Velarde Ramos

Asesor:

Lic. Amed Vargas Martínez

Juliaca, diciembre de 2016

Área Temática: Negocios y Management.

Línea de Investigación – UPeU: Comportamiento organizacional.

Ficha bibliográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI) de la UPeU

Carmen Rosa Velarde Ramos

“Nivel de estrés laboral en asesores de venta Empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca, 2016”

78 páginas: Anexos, figuras, tablas.

Tesis (Licenciatura) - Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración, 2016.

Incluye referencias y resumen.

Campo del conocimiento: Negocios y Management.

1. Estrés 2. Empresa Concesionarios 3. Demandas emocionales 4. Clima

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

Amed Vargas Martinez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTA “EMPRESA DE CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C.” JULIACA, 2016; constituye la memoria que presenta la bachiller Carmen Rosa Velarde Ramos para aspirar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los tres días del mes de julio del año dos mil dieciocho.



Lic. Amed Vargas Martinez

Nivel de estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de
Concesionarios Autorizados S.A.C., Juliaca 2016.

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Dr. Humberto Rubén Huanca Callasaca
Presidente



Lic. Lic. Dante Ortiz Guillén
Secretario



Lic. Luciano Ojeda Tito
Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Vocal



Lic. Améd Vargas Martínez
Asesor

Juliaca, 15 de diciembre de 2016

DEDICATORIA

A mí querida madre Genara Ramos, por su apoyo incondicional que me brinda a diario.

A mi lindo hermano Raúl Velarde, Edgar Velarde, mi apoyo en la vida, a mi familia por hacerme feliz y realizada.

AGRADECIMIENTO

A Dios que me da la vida y los deseos de seguir adelante y por ser el dador del infinito amor y principio de la sabiduría, por brindarme la vida y las oportunidades de seguir adelante en el camino de la Fe y la esperanza.

Al Lic. Amed Vargas Martínez, por asesorarme a lo largo de mi Proyecto de Investigación al compartir sus conocimientos y contribuir en mi investigación.

A mi casa de estudio “Universidad Peruana Unión”, especialmente a la Facultad de Ciencias Empresariales carrera de Administración y Negocios Internacionales y a todos los docentes de tan prestigiosa Institución, quienes me guiaron y apoyaron en cada año transcurrido de mi carrera.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción del problema	17
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema General.	18
1.2.2. Problemas Específicos.....	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo general	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación.....	19
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1. Marco Histórico	21
2.2. Antecedentes	23
2.3. Marco Conceptual	27
2.3.1. Estrés	27
2.3.2. Estrés Laboral	30
2.3.3. Tipos de Estrés	31
2.4. Definición de Términos.....	32
2.4.1. Factores organizacionales.....	32

2.4.2. Factores Personales	35
2.4.3. Factores Ambientales	35
CAPÍTULO III	37
MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
3.1. Diseño de investigación	37
3.2. Tipo de investigación	37
3.3. Identificación de la Variable	37
3.4. Operacionalización de la variable	37
3.5. Descripción del lugar de ejecución	37
3.6. Población y muestra	37
3.7. Técnicas e instrumentos en la recolección de datos.....	39
3.8. Plan de procesamiento de datos	39
3.8.1. Obtención de datos primarios.....	39
3.8.2. Obtención de datos secundarios	39
3.8.3. Análisis de Datos	39
CAPÍTULO IV	40
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	40
4.1. Análisis descriptivo de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen).....	40
4.2. Análisis mediante la prueba estadística específica.....	42
4.2.1. Análisis, interpretación de los resultados	43
4.2.2. Análisis, interpretación de los resultados	43
RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1	43
4.2.3. Análisis, interpretación de los resultados	48
4.2.4. Análisis, interpretación de los resultados	51
4.3. Interpretación de resultados y discusión.	53
CAPÍTULO V	57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones.....	57

Referencias	59
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad del Asesor de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	40
Tabla 2. Lugar de residencia de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	41
Tabla 3. Nivel de Instrucción de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	42
Tabla 4. Estado Civil de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	42
Tabla 5. Nivel de estrés Laboral de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	43
Tabla 6. Ítems de clima organizacional según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	44
Tabla 7. Ítems sobrecarga de trabajo según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	45
Tabla 8. Ítems papel del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	46
Tabla 9. Ítems progreso profesional del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	47
Tabla 10. Ítems locus de control externo del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	48
Tabla 11. Ítems de indicador de autoeficacia de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	49
Tabla 12. Ítems del factor de demandas emocionales de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	50
Tabla 13. Ítems del factor de ruido de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	51
Tabla 14. Ítems del factor de temperatura de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	52
Tabla 15. Ítems del factor de iluminación de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados S.A.C.....	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Continuum de los niveles del clima organizacional.	34
Figura 2. Mapa de ubicación de Concesionarios autorizados S.A.C.	38

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Validación de instrumento	63
Anexo B. Matriz de consistencia	72
Anexo C. Instrumento.....	73
Anexo D. Evidencias del programa de ejecución	74

SÍMBOLOS USADOS

S.A.C	: Sociedad Anónima Cerrada.
S.A	: Sociedad Anónima.
SPSS	: Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.
IMPIL	: Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral.
JSS	: Job Stress Survey

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Nivel de estrés laboral en asesores de venta Empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca, 2016” propuso determinar el nivel de estrés de los asesores de venta, bajo el factor organizacional, personal y ambiental.

El estudio es de tipo cuantitativo con un diseño de investigación descriptivo correlacional. Se trabajó con una población de 10 asesores de la empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, entre varones y mujeres que además, se utilizó la prueba chi-cuadrada para comprobar la hipótesis de la investigación.

Se aplicó el instrumento, cuyos resultados fueron los siguientes: que el 40% de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada tiene edades entre 23 y 30 años, el 30% tiene edades entre 32 a 36 años y el 30% restante tiene edades entre 42 a 57 años. Además, el 60.0% de los asesores de venta residen en la ciudad de Juliaca, el 30% en la ciudad de Puno. El factor organizacional influye significativamente en el estrés laboral, de igual forma el factor ambiental. Sin embargo, el factor personal es el que tiene mayor influencia en el estrés laboral.

Con estos resultados no se acepta la hipótesis de investigación que sustenta que el nivel de estrés de los asesores de venta es alto, los resultados demuestran que solo el 30% de asesores de venta de la empresa concesionarios autorizados Sociedad Anónima Cerrada que tienen un estrés alto.

Palabras clave: Estrés, Empresa Concesionarios, Demandas emocionales, Clima organizacional.

ABSTRACT

This work entitled "job stress level in sales consultants" Company Authorized Dealers Closed Anonymous Company. "Juliaca, 2016 set out to determine the stress level of sales consultants, under the organizational factor, personal and environmental.

The quantitative study is a descriptive correlational research design. We worked with a population of 10 advisers Authorized Dealers company Closed Anonymous Company, between men and women. In addition, the chi-square test was used to test the hypothesis of the research.

The instrument was applied, the results were: 40% of sales consultants Company Authorized Dealers Closed Anonymous Company is aged between 23 and 30 years, 30% are aged 32-36 years and the remaining 30% are aged 42-57 years. In addition 60.0% of sales advisors reside in the city of Juliaca, 30% in the city of Puno. The organizational factor significantly influences job stress, just as the environmental factor. However, the personal factor is it has more influence on work stress.

With these results the research hypothesis underlying the stress level of sales consultants is high, the results show that only 30% of advisers selling the company authorized dealers is not accepted Closed Anonymous Company They have a high stress level.

Keywords: Stress, Company Dealer, Emotional demands, Organizational climate

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “Nivel de estrés laboral en asesores de venta “Empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada” Juliaca, 2016” se realizó con la finalidad de demostrar la influencia de los factores organizacionales, personales y ambientales en el estrés de los asesores de venta.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, primordialmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Primero se describieron el estrés y su problemática además los objetivos generales y específicos en base a tres factores.

Se planteó también el sistema de hipótesis donde se maneja una general y tres específicas, se define el sistema de variables y los indicadores utilizados como base para el diseño de los instrumentos de investigación.

En el capítulo tres se describe el estudio de investigación, la población con quienes se realiza el estudio, además se explica la técnica e instrumento de investigación que se empleó para procesar los datos y el modelo estadístico SPSS Statistic V. 19 utilizado para el análisis e interpretación de datos.

Los resultados de la investigación se muestran en el capítulo cuatro y finalmente las conclusiones y recomendaciones a las que se han arribado con la aplicación en los asesores de venta de la Empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada 2016.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según la Organización mundial de la salud se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. En una búsqueda rápida en google, al colocar la palabra estrés obtenemos alrededor de 578000 páginas, en youtube tenemos alrededor de 554000 vídeos que hacen referencia al tema.

Existen diferentes factores que pueden provocar el estrés en el personal de ventas como la situación económica del país, que puede ser amenazante porque el asesor de ventas puede perder su puesto; sumado a ello se ven obligados a trabajar en condiciones precarias y por lo tanto pueden abandonar el puesto contexto que perjudica a la organización. (Luna Cortés, 2015).

La Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, es una filial con dependencia del concesionario que se encuentra en la ciudad de Arequipa, cuenta con una organización jerárquica, la oficina de CONAUTO en la región Puno – Juliaca se encuentra en La Urb. Taparachi, Av. Mártires del 4 de noviembre Mz A Lote 46, esta empresa cuenta con cuatro áreas: Administración, ventas, repuestos y taller, claramente establecidas, aproximadamente laboran sesenta personas y en el área de ventas solo diez, quienes trabajan 45 horas semanales en dos turnos, los cuales están establecidos de la siguiente manera primer turno: de 08:00 am a 13:00 horas, y de 13:00 pm a 18:00 pm, alrededor de cuatro asesores cuentan con una experiencia más de tres años en el área indicada, los cuales poseen una cartera de clientes importantes, todos los asesores cuentan con una meta mínima de ventas mensuales (ocho unidades por cada asesor), en caso que el asesor no llegue a su cuota de ventas por tres meses consecutivos, recibe una llamada de atención (memorándum). Debemos precisar que el 80% de los asesores de venta son cabeza de familia.

Sumado a ello el trabajo del área de ventas es encadenado y de mayor responsabilidad, en caso de no cerrarse una venta no existe apertura para las áreas de taller y repuestos, que tienen metas que alcanzar en el área de taller (mantenimiento) debe llegar a mil unidades al mes además en el área de repuestos deben realizar servicios como cambio de aceite, cambio de filtro, empaque de tapón cárter.

En cuanto a indicadores de satisfacción del cliente existe un 60% de quejas en relación a la atención por parte de los asesores de venta, causado por el estrés al que están sometidos situación que perjudica en la productividad del Concesionario Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

En consecuencia, es importante el presente estudio, porque nos permitirá conocer el nivel de estrés de los asesores de venta del Concesionario Autorizados Sociedad Anónima Cerrada e indagar factores psicosociales que afectan a los asesores de venta, dentro de ellos personales, organizacionales y ambientales sobre la base de la teoría de modelos de demanda y recursos de Demerouti.

Esta investigación será de utilidad en primer lugar para los concesionarios de autos nuevos, de acuerdo a lo planteado anteriormente; y para los gerentes del área de talento humano, por cuanto se ampliará las condiciones para optimizar el trabajo dentro de la organización disminuyendo el estrés laboral. De igual manera, los resultados permitirán incrementar el acervo teórico sobre el tema del estrés laboral en concesionarios, lo que esperamos, que en un futuro inmediato conduzca a la ampliación de los conocimientos sobre estrés laboral y de esta manera optimizar el trabajo en las organizaciones además de mejorar los indicadores de satisfacción del cliente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2016?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿Cuáles son los factores organizacionales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada de la ciudad de Juliaca en el 2016?

¿Cuáles son los factores personales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada de la ciudad de Juliaca en el 2016?

¿Cuáles son los factores ambientales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada de la ciudad de Juliaca?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar los niveles de estrés laboral en los asesores de venta en la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada Juliaca, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

Describir los factores organizacionales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Juliaca, 2016.

Describir los factores personales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Juliaca, 2016.

Describir los factores ambientales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Juliaca, 2016.

1.4. Justificación

El estudio de estrés laboral en la empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada es pertinente en nuestro contexto porque es una situación que se presenta en la vida y en las organizaciones hoy en día se habla mucho del estrés laboral, las consecuencias para las empresas son fatales como baja productividad, ausentismo, rotación laboral y hasta un mayor índice de accidentes entre los colaboradores, coincidimos que el factor humano es lo

más importante para las organizaciones y con datos como el 58% de peruanos sufre de estrés, y en mayor medida las mujeres según el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU, es preocupante.

El principal objetivo de esta investigación es determinar el nivel de estrés laboral en los asesores de venta del Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada de la ciudad de Juliaca, en el desarrollo de esta investigación, se pretende llegar a un conocimiento más exhaustivo del estrés laboral que experimentan los colaboradores, en relación a los factores organizacionales, personales y ambientales, dentro de ellos observamos la sobrecarga de trabajo, demandas emocionales, conflictos etc. que afectan en la productividad de la organización, además insatisfacción en el cliente que se sienten maltratados por los asesores de venta.

En definitiva, es importante el presente estudio, porque permite conocer el nivel de estrés del asesor de ventas, para posteriormente brindar estrategias para disminuir el estrés laboral y coadyuvar en el área de talento humano. En esta línea, se inscribe la presente investigación que trata de indagar factores psicosociales que provocan el estrés en los asesores de venta en la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco Histórico

Existen infinidad de conceptos en el origen del estrés obedeciendo a la época en la que ubiquemos dicho concepto:

El reconocido Fisiólogo francés Claude Bernard en la mitad del siglo XIX hizo referencia sobre los cambios externos en el ambiente que pueden perturbar al organismo, en consecuencia era prioritario que el organismo se encuentre preparado para afrontar tal situación alcanzando la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Sin el logro de ella se convertiría en una potencial disfunción a consecuencia del quiebre del equilibrio en el organismo, evidenciando el temido ESTRÉS. (p.6)

A finales del fascinante siglo XVII, se da el término técnico a este problema, en una situación particular del campo de la ingeniería, cuando el muy conocido Robert Hooke explicaba la relación por la que la aplicación de una fuerza externa sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto.

Por otro lado el término era utilizado de forma común en el siglo XIV para hacer referencia a un cumulo de aprietos de fatalidades o de desengaños.

Debemos mencionar también la etimológica, tiene su origen en el verbo latino “Stringere” y significa apretar, oprimir, estrechar, o contraer.

En los dorados años veinte el fisiólogo estadounidense Walter Cannon centro su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de ESTRÉS.

Ya para los años treinta el gurú del tema el señor Hans Selye, que en aquel tiempo era estudiante de medicina, realizo una particular observación en los enfermos, que era distinta de su propia enfermedad, los síntomas que demostraban eran un común denominador entre ellos

como: agotamiento, inapetencia, pérdida de peso, lasitud, etc. Tal situación generó mucha atención en Selye que decidió denominar a este efecto "Síndrome de estar Enfermo".

“En el transcurso de los años el estrés ha sido un estímulo que da respuesta a las consecuencias del comportamiento humano así mismo cabe resaltar que el estrés produce un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estrés interno y externo)”. (Lazarus y Folkman, 1986)

Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada (CONAUTO), fue creada en el 2005, cabe señalar que la empresa CONAUTO absorbió a la empresa Toyota san Luis, la cual se encontraba laborando en la región puno, como una empresa de alquiler de vehículos, ventas de vehículos nuevo y servicio de unidades, desde el año 2000, en su inicio la empresa CONAUTO, siguió con el rubro de venta, servicio y alquiler de vehículos. En el 2008 considero apertura el servicio de taller automotriz, así como el servicio de repuestos. Lo cual fue considerado dentro de los concesionarios de TOYOTA DEL PERÚ, es a partir del año 2012 en la cual el directorio de Concesionarios Autorizados considera apertura una tienda tres "S" taller, repuestos y servicios. La cual está considerada dentro de los parámetros establecidos por Toyota del Perú, a partir del 14 de junio del 2012 es inaugurada la tienda de Concesionarios en un área de 500 metros cuadrados. La cual contiene cuatro áreas establecidas: administración, taller y servicios, repuestos y ventas.

El directorio está conformado de la siguiente manera: 51% de acciones pertenecen al Señor Orlando Cabrerizo Cárdenas y el 49% pertenece al Señor Juan Carlos calderón Oranhs, debido a esta distribución el Sr, Cabrerizo está encargado de la parte directorio de la empresa y el gerente general. La parte administrativa está a cargo del Sr. Juan Carlos Calderón Oranhs, la empresa concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Cuenta con una debida planilla organizacional en las cuales se detallan las labores, funciones y dependencias de cada uno de sus áreas.

Cabe indicar que la empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Es una Concesionaria dependiente de Toyota del Perú, la cual a su vez depende de Toyota Motor Company, es por esta razón, que es consta menté supervisada bajo los principios estamentos y filosofía de dicha casa matriz.

2.2. Antecedentes

Garmendia (2011) afirma:

Que dicho trabajo fue un estudio del Estrés Laboral en el personal del área de ventas de la empresa Shinyu Nissan Sociedad Anónima de C.V, Matriz Xalapa Ver; localizada en la Av. Xalapa N°.564 de esta ciudad, durante el período Marzo-Junio 2011.

Este valioso estudio fue una herramienta que se integró al trabajo de investigación y complemento la parte de la observación realizada en un periodo aproximado de seis meses en la empresa. Los resultados no desencajaron conforme a lo encontrado en la observación, pero mostraron respuestas más específicas que ayudaran a detectar los factores que tienen mayor impacto en el Estrés Laboral para con el personal.

En base al cuestionario de Maslach, la medición de sus 3 sub-escalas (Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal) arrojó resultados concretos e interesantes de los posibles factores que mayor impacto están teniendo en el personal. Dichos resultados muestran que cada sub-escala tiene niveles diferentes de impacto para el personal, pudiendo hacer una comparación jerárquica de acuerdo a los porcentajes de la siguiente manera:

- Despersonalización como responsable de Estrés Laboral Alto
- Agotamiento Emocional como responsable de Estrés Laboral Medio
- Realización Personal como responsable de Estrés Laboral Bajo (p.126).

Alvarado & Morales (2015) indican:

El siguiente trabajo trata sobre el manejo de los niveles de estrés en una empresa de ventas. Este proyecto habla sobre las causas y consecuencias del estrés laboral y como afectan al desarrollo empresarial. El proyecto usó el método cuasi experimental con un grupo de control y un grupo experimental. En el experimental se intervino con estrategias para mejorar los niveles de estrés como: pensamiento racional, focusing, dormir y comer adecuadamente, manejos empresariales y ejercicios de relajación. Ambos grupos se midieron por la prueba OIT-OMS.

Tras la intervención del grupo experimental presenta resultados $P > 0.05$ mostrando que estadísticamente no existe una diferencia y por tanto no se redujeron los niveles de estrés (p.7).

Batista (2010) revela:

El propósito de la investigación fue identificar si existe una posible correlación entre las variables estrés laboral y el desempeño en el trabajo de los trabajadores en una industria automotriz, el ser humano en sus diversos contextos, enfrenta situaciones que pueden provocarle estrés. Como parte de la metodología de esta investigación se realizó una encuesta a 62 personas en una empresa del ramo automotriz que cuenta con 1500 empleados, el instrumento que se aplicó fue un cuestionario con respuestas de escala tipo Likert y para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS, siendo descriptivo correlacional, los resultados muestran que no existe una correlación fuerte entre las variables del estrés laboral y el desempeño en el trabajo en este grupo de muestra. Se debe considerar que existen factores en esta organización que pudieron influir en que se dieran estos resultados (p.1).

González (2014) Indica:

“El estrés se conoce como las nocivas reacciones físicas y emocionales en el cuerpo del ser humano en el ámbito donde se desenvuelve, es cuando las exigencias de su entorno no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades de la persona” (p.71).

Existen diferentes factores externos y ambientales que llevan a los individuos a verse afectados en trabajos o tareas de rutina diaria siendo aquellos que integran una programación laboral mayor o menor tranquilidad, seguridad, flujo de tareas, número y naturaleza de los sujetos internos o externos los cuales se deben atender. A un talento humano podemos aplicar el indicador de productividad que es consecuencia del desempeño laboral, se requiere que el talento humano cuente con eficacia dentro de las organizaciones, siendo vital para la organización, si el talento humano se encuentra satisfecho es obvio que el rendimiento va a mejorar pero tal situación es intrínsecamente dependiente de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

“La muestra se conformó por 50 personas que se dieron entre 25 y 50 años, las cuales se dividen en 03 departamentos: mecánica, administración y ventas. Donde se identificó la relación que existe entre el estrés y desempeño laboral” (p.71).

Zambudio (2015) indica:

“Una de las tareas más desafiantes para una empresa es el cumplimiento de las metas, lo cual es una causa que genera estrés y malestar en el equipo de trabajo ya que es una propia dinámica actual del mercado”.

En esta investigación se busca describir el nivel de estrés e inestabilidad laboral que presenta la muestra, que es no probabilística de tipo intencional, y está conformada por 11 sujetos adultos varones, que trabajan como vendedores de planes de ahorro de vehículos de un concesionario, para poder obtener algunas sugerencias y por consiguiente optimizar el rendimiento y la productividad de los vendedores.

En pro de estos objetivos se seleccionan los siguientes instrumentos de medición: Cuestionario de Estrés Laboral JSS (Job Stress Survey) (2010) y el Inventario de Malestar Percibido en la Inestabilidad Laboral (IMPIL) de Leibovich de Figueroa N. y Schufer M. (2006). La investigación es de tipo cuantitativa, el estudio a realizar es de tipo descriptivo y el diseño que se va a aplicar es no experimental y a su vez, transeccional descriptivo. Se concluye que aunque el equipo de ventas presenta cierto nivel de estrés, el mismo no es significativo, por el contrario, los vendedores presentan un alto nivel de malestar debido a la inestabilidad laboral (p.5).

Rodríguez & Rivas (2011) investigan:

La importancia del estudio del estrés laboral y el burnout ha incrementado en los últimos años la productividad científica en estos temas. Se ha realizado por ello una revisión de la literatura para ofrecer una visión global y actualizada de ambos procesos. Se muestran los principales modelos y las variables de estudio vigentes, así como las principales líneas más actuales de intervención que se vienen desarrollando hasta la fecha. Diversos estudios de intervención en el ámbito laboral han demostrado que ACT. Resulta eficaz en el entorno laboral. En general la investigación en el área ha encontrado que mayores niveles de flexibilidad

psicológica y/o el aumento de la misma a través de las intervenciones, se relaciona con resultados positivos para los empleados y por ende para las empresas 88. Por ejemplo, ACT se ha mostrado eficaz en la ayuda a los cuidadores profesionales (trabajadores sociales, policías, médicos) a la hora de enfrentarse con el peligro y el sufrimiento humano, así como para reducir la incidencia del trauma secundario indirecto 89.

Igualmente se he encontrado que es eficaz tanto en la prevención del desgaste profesional 90, como en la reducción del mismo 91 y del estrés laboral 91-93; y que a pesar de que las características del propio lugar de trabajo son importantes en los programas de intervención tanto del estrés laboral como del desgaste profesional, los procesos basados en la aceptación, los valores y el mindfulness parecen mostrar una relación más fuerte y consistente en la reducción de ambos 87. Una última línea de intervención a destacar busca aumentar la resiliencia de los empleados a través de entrenamientos enfocados en hacer “más fuertes” a los individuos ante el estrés, de tal forma que éste no llegue a manifestarse como tal. Serían programas principalmente enfocados al desarrollo de estrategias de resistencia, resiliencia y recuperación 94. Sin embargo, a partir de la revisión realizada, no existen aún estudios empíricos que muestren su eficacia y su diferencia con otros programas de intervención.

Sin embargo, sí existen datos empíricos en programas específicos centrados en el entrenamiento de estrategias de recuperación 95 que han demostrado ser eficaces en la reducción del estrés percibido y el afecto negativo, así como la mejora de la calidad del sueño.

Peiró, (2001) plantea:

Este nuevo enfoque en el análisis del estrés laboral permite replantear una serie de aspectos contemplados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Como ya hemos visto, en esta ley se contemplan los factores psicosociales desde diversas perspectivas: como fuentes de riesgos (p.e. los estresores de carácter psicosocial), como elementos que influyen sobre la vulnerabilidad de los trabajadores ante diversos riesgos laborales (p.e. estados transitorios de fatiga), como recursos o barreras disponibles en la organización para prevenir los riesgos (p.e. los sistemas de información, de participación etcétera) y como consecuencias nocivas de esos riesgos (p.e. el burn-out o la depresión). La aproximación colectiva en el estudio del estrés, sus vivencias, sus moduladores y sus consecuencias introduce nuevas aproximaciones al análisis de

todas esas cuestiones y al abordarlas desde un nivel colectivo identifica fenómenos que son pasados por alto desde una aproximación meramente individual.

Esa aproximación introduce cambios significativos en el análisis o diagnóstico de los riesgos psicosociales y en la forma en que estos pueden ser eliminados o controlados con el fin de prevenir sus efectos nocivos. En el número monográfico de la Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones sobre “Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgos Laborales: Perspectivas Internacionales”. Además los autores han publicado un trabajo hemos publicado un trabajo de investigación en el que brindan pautas o pasos para desarrollar un análisis y prevención de riesgos psicosociales rigurosa y eficaz tomando en consideración la conceptualización del estrés planteada en este trabajo (p. 19).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Estrés

Melgosa (2006) afirma:

“El término estrés es la adaptación al castellano de la voz inglesa stress. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo destresse (Estar de bajo estrechez u opresión).

Con el paso de los siglos, los hablantes del inglés empezaron a utilizar la palabra stress sin perder la original distress. Por ello ambas resultan corrientes en el inglés moderno” (p.19).

Crandall & Perrewe (1994) sostiene:

“El estrés es la sensación incómoda que manifiesta un persona ya que la persona presenta patrones anormales en cuestión a comportamiento por ende el estrés del trabajo es simplemente el conjunto de sentimientos y emociones encontradas en el trabajo”.

La definición de estrés no es simplemente una cuestión de semántica, y es importante que haya un acuerdo, al menos en términos generales, en la naturaleza del concepto. La falta de tal acuerdo obstaculizaría de forma importante la investigación sobre el estrés y el posterior desarrollo de estrategias efectivas de manejo del estrés. Teniendo en cuenta esto, es un error muy lamentable la creencia popular que hay poco consenso sobre la definición de estrés como

concepto científico o, peor aún, que el estrés es de alguna manera indefinible y que no se puede medir. Tal creencia oculta una falta de conocimiento de la literatura relevante.

El primer enfoque conceptualiza el estrés como una característica aversiva o nocivos del medio ambiente y, en estudios relacionados, lo trata como una variable independiente, la causa de la mala salud del medio ambiente, este enfoque se ha denominado el modelo medico psicosocial . El tercer enfoque conceptualiza estrés en términos de la interacción dinámica entre la persona y su entorno. Cuando se estudia al estrés se deduce la existencia de interacciones difíciles del entorno de una persona, o se mide en términos de los procesos cognitivos y emocionales que subyacen a esas interacciones (p. 119).

“Estrésor es cualquier estímulo estresante, que el individuo percibe como una amenaza, los factores estresantes pueden ser físicos, psicológicos o psicosociales” (Asterita, 1985).

Cotton (1990) “Factores Físicos los factores de estrés incluyen condiciones tales como contaminantes del medio ambiente, las presiones ambientales tales como cambios extremos de temperatura, descargas eléctricas, el ejercicio prolongado, lesiones y otros traumatismos en el cuerpo y la exposición a la enfermedad”.

Factores de estrés psicológicos zona de esas amenazas las cuales son atribuibles a los pensamientos internos de reactividad del individuo, los sentimientos y las preocupaciones sobre las amenazas percibidas, además son algo más subjetiva en que la amenaza se produce debido a la interpretación del individuo de un evento, en lugar de resultado del evento mismo.

Factores de estrés psicosocial son el resultado de las interrelaciones sociales. Ellos pueden derivar de las interacciones sociales intensas con miembros de la familia o de aislamiento social.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009) “El estrés es una tensión física y psicológica provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones negativas, esto se produce cuando hay mucha presión en el trabajo y los recursos de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas”.

Stora, (1991) sostiene:

“Según este autor Hans Selye lo definió el estrés como la respuesta general del organismo a una situación estresante; utilizó el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo para desencadenar sus efectos” (p. 67).

Factores Psicosociales del Estrés:

Noe R. W. (2005) indica que:

“Sin Importar su origen, el estrés tiene un potencial devastador. Aunque los factores relacionados con el trabajo son manejables en diversos grados, otros pueden no serlos. Tres áreas importantes que pueden dar origen al estrés son la organización, factores personales y el ambiente general” (p. 376).

Fernández C.D. (2007) Menciona:

“El autor indica que el estrés no se presenta de inmediato ya que la persona tiene que pasar por diferentes situaciones o circunstancias de trabajo, que al final altera el equilibrio emocional del trabajador” (p. 750).

Ruiz (2003) “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización por una parte y por otra las capacidades de los trabajadores, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (p. 144).

Verda (2011) Indica:

“El estrés dinamiza la actividad de la persona ya que provoca un proceso de incremento de recursos (atención, memoria activación). Al crecer más el estrés el rendimiento comienza a disminuir lentamente y después se entra en zona de peligro” (p. 58).

Lavieri (2012) argumenta que:

Muchos autores consideran el estrés como una respuesta biológica, prevaleciendo en ciencias como la Medicina o la Biología, tomando como punto neurálgico el propio organismo. Desde esta orientación, los cambios ambientales externos o internos son los detonadores en el organismo para que se genere el estrés. Por tal motivo se espera que el organismo cuente con recursos excepcionales para hacer frente a una nueva situación que requiere un incremento importante en el nivel de activación fisiológica y cognitiva. En consecuencia que la persona pueda percibir la situación desde un punto de vista más saludable e interpretarla rápidamente, en la que pueda tomar decisiones de forma asertiva, rápida e intensa posible. Si las exigencias de la situación se resuelven, va terminar la respuesta de estrés y el organismo vuelve al estado de equilibrio (p. 18).

2.3.2. Estrés Laboral

La Organización Internacional del Trabajo define el estrés laboral como “reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Miranda, 2008)

Azocar & Betancourt (2011) sostiene:

El estrés laboral se puede conceptualizar como el conjunto de reacciones que se producen en el organismo del trabajador, a causa de los agentes estresantes derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. De allí que la presencia de estrés en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos; sin embargo, las diferencias individuales explicarían la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que alguien considere retadora podría causar ansiedad muy intensa en otra persona (párr. 1).

Entonces, ¿Qué es el estrés laboral? Cano (2002) señala que

“hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente”. El estrés es una respuesta adaptiva por parte del individuo, que en un primer momento nos ayuda a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo quieren.

2.3.3. Tipos de Estrés

Paula (2007) Eustres (prefijo griego EU= bien, bueno) cuando hacemos alusión a la adecuada activación necesaria para culminar con éxito una determinada prueba o situación complicada. (p.30). A su vez es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades (p.535).

En consecuencia del anterior párrafo se indica que este tipo de estrés es una manera necesaria que un individuo debe llevar porque contribuye al estado de alerta que es primordial para el desarrollo físico y mental, así lograr una mayor productividad en el lugar donde se desenvuelva Además es prioritario lidiar con este tipo de estrés para que como consecuencia se obtenga un estilo de vida y lucha constante y poder gozar de la alegría y satisfacción.

El estrés lleva una miscelánea de fases, sin embargo se debe poner mucha atención porque el perjuicio se da tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Todo organismo tiene líneas de resistencia las cuales no deben invadirse todo ello con el afán de cuidarlo del agotamiento el cual es un detonador de las alteraciones físicas y mentales (Acabal, 2014).

Distres (prefijo griego DIS= imperfección, dificultad) cuando nos referimos a las consecuencias perjudiciales de una excesiva activación psicológica (Paula, !No puedo mas! Intervencion cognitivo - conductual, 2007). Así mismo el distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar (Gallegos, 2012).

El hecho de mantenerse ocupado en un trabajo implica un sinnúmero de desafíos y aquejamientos que vivencian los individuos siendo este el caso dichas situaciones son los detonadores de que se dispare el temible estrés estableciéndose una amenaza en su salud. En organizaciones donde los individuos se sienten sobrecargados de tareas, las cuales no logran llevar a cabo de manera correcta, y luego la empresa percibe una baja productividad, pero no analizan cuales son las causas reales de dicha situación. A esto se le llama estrés negativo o distrés que es cuando el ser humano llega a una etapa de agotamiento físico y mental el cual no le permite rendir como es debido porque las tareas asignadas sobrepasan su capacidad.

La presión del tiempo en las organizaciones es un detonante que logra que los colaboradores se sientan fatigados, agobiados en busca de concluir la tarea encargada, además

si el talento humano no es adecuadamente capacitado u el trabajo se torna aburrido y rutinario todo ello contribuye a la generación del estrés negativo y provocan reacciones en el individuo las cuales se mencionan a continuación (Acabal, 2014).

- Sobrecarga de trabajo.
- Infra carga de trabajo.
- Infrautilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo.
- Relaciones sociales.
- Cambios en la organización.
- Control por parte de los superiores.

2.4. Definición de Términos

Robbins, S. (1999), consideran que los factores que originan el estrés se pueden categorizar como: factores ambientales, organizacionales e individuales, así mismo lo define de la siguiente manera:

2.4.1. Factores organizacionales

Existen presiones para terminar el trabajo y completar las metas planteadas, sumado a jefes insensibles y exigentes.

Clima organizacional:

El clima organizacional es parte fundamental dentro de la organización para los trabajadores, en la siguiente definición se muestra porque: “El clima organizacional es un estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización (Chiavenato, Idalberto)”. Satisfacer las necesidades del trabajador siempre

ocasiona problemas para que se adapte al ambiente de la compañía. La adaptación, varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación significa “salud mental”.

Hay tres características que distinguen a las personas mentalmente sanas y son:

1. Las personas se sienten bien consigo mismas.
2. Las personas se sienten bien con las demás personas.
3. Las personas son capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida y de las situaciones.

El clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación de los empleados. Si la motivación es alta, el clima proporciona satisfacción, animación, interés y colaboración entre los participantes. Cuando la motivación es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades de las personas, el clima organizacional tiende a bajar, como lo muestra la figura 1.

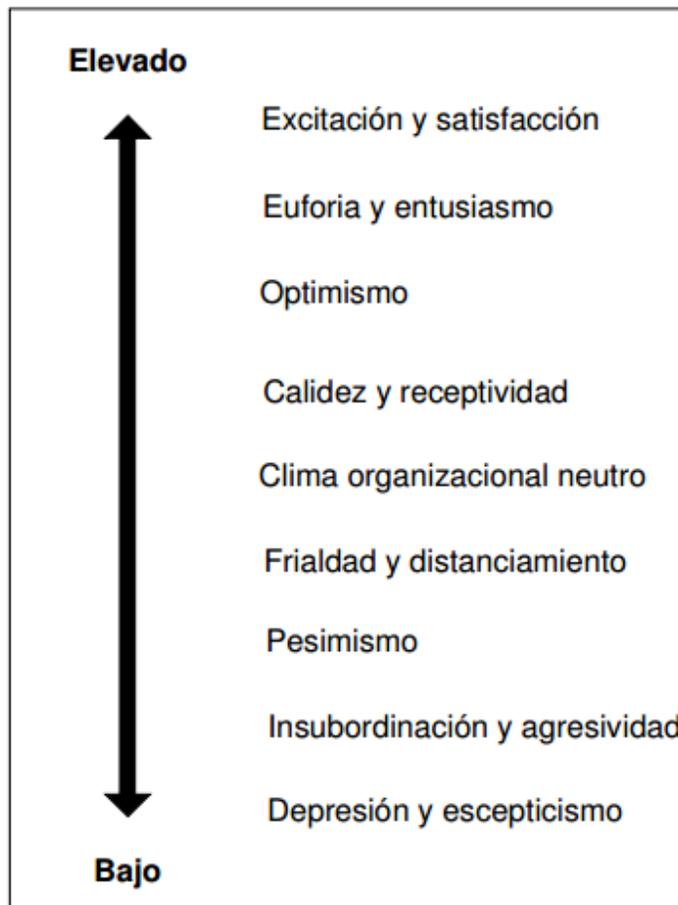


Figura 1. Continuum de los niveles del clima organizacional.

Fuente: Chiavenato, Idalberto. Administración de recursos humanos. Ed. McGraw-Hill, ed. 5ta.

Sobrecarga de trabajo: surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales.

Papel del directivo: En el pensamiento del talento humano siempre hay la posibilidad de generar un pequeño error el cual genere consecuencias catastróficas debemos precisar que también es otra de las causas de estrés laboral. Por ejemplo un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El talento que se encuentra en un papel directivo se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.

Progreso profesional: en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés. En concreto cabe mencionar estresores como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado ralentizadas, etc.

2.4.2. Factores Personales

“Son todos los factores ajenos al trabajo, pero que pueden ser canalizados hacia el comportamiento del individuo dentro del ámbito laboral. Estos factores son principalmente aquellos que tienen que ver con la vida personal del empleado. Dentro de los factores individuales se pueden mencionar según” (Bra. Azocar & Bra. Betancourt, 2011):

Locus de control: Se refiere al grado con que el individuo cree controlar su vida y los acontecimientos que influyen en ella.

Autoeficacia: es el control sobre los elementos del entorno la convierte en un elemento a considerar en las experiencias de estrés. En la medida en que el sujeto posea control sobre los estresores, estos no tendrán efectos adversos para el mismo.

Demandas emocionales: Las vivencia y respuestas emocionales van intrínsecamente ligadas a la experiencia de estrés. Lazarus (1993) ha planteado la importancia de conceptualizar el estrés como emoción. Este autor señala que este tipo de planteamiento proporciona más información sobre la experiencia de la persona y las potenciales respuestas conductuales ante esas experiencias del propio sujeto.

2.4.3. Factores Ambientales

Si hubiere un manejo inadecuado de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

Ruido: La contaminación acústica forma parte de la casuística laboral.

Temperatura: tanto la alta como la baja temperatura provocan estrés por ejemplo el estrés térmico por calor es la carga de calor que los trabajadores reciben y acumulan en su cuerpo

y que resulta de la interacción entre las condiciones ambientales del lugar donde trabajan, la actividad física que realizan y la ropa que llevan.

Iluminación: Una iluminación inadecuada puede originar fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza, estrés y accidentes. También cambios bruscos de luz pueden ser peligrosos, pues ciegan temporalmente, mientras el ojo se adapta a la nueva iluminación. Un ambiente bien iluminado no es solamente aquel que tiene suficiente cantidad de luz.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Diseño de investigación

Descriptivo correlacional, busca especificar propiedades características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

3.2. Tipo de investigación

Enfoque Cuantitativo, no experimental usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.3. Identificación de la Variable

Variable Estrés Laboral.

3.4. Operacionalización de la variable

- Estrés laboral:
- Factores organizacionales
- Factores personales
- Factores ambientales

3.5. Descripción del lugar de ejecución

Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Venta de vehículos nuevos de la ciudad de Juliaca en el 2016.

3.6. Población y muestra

La empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada en su departamento de Venta cuenta con 10 asesores, su población y muestra son varones y mujeres que trabajan entre 24 a 56 años, para el trabajo de investigación se considera como la muestra al 100%. Según Fisher citado por Pineda et al, el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: 1) De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra (Cfr.:1994,112).

La empresa concesionarios autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Es una sucursal en la ciudad de Juliaca, se encuentra ubicada Av. Mártires del 4 noviembre LOTE. 4-6 Mza. A LOTE. 4-6 Urb. Municipal Taparachi, organización dentro del sector venta de vehículos automotores.

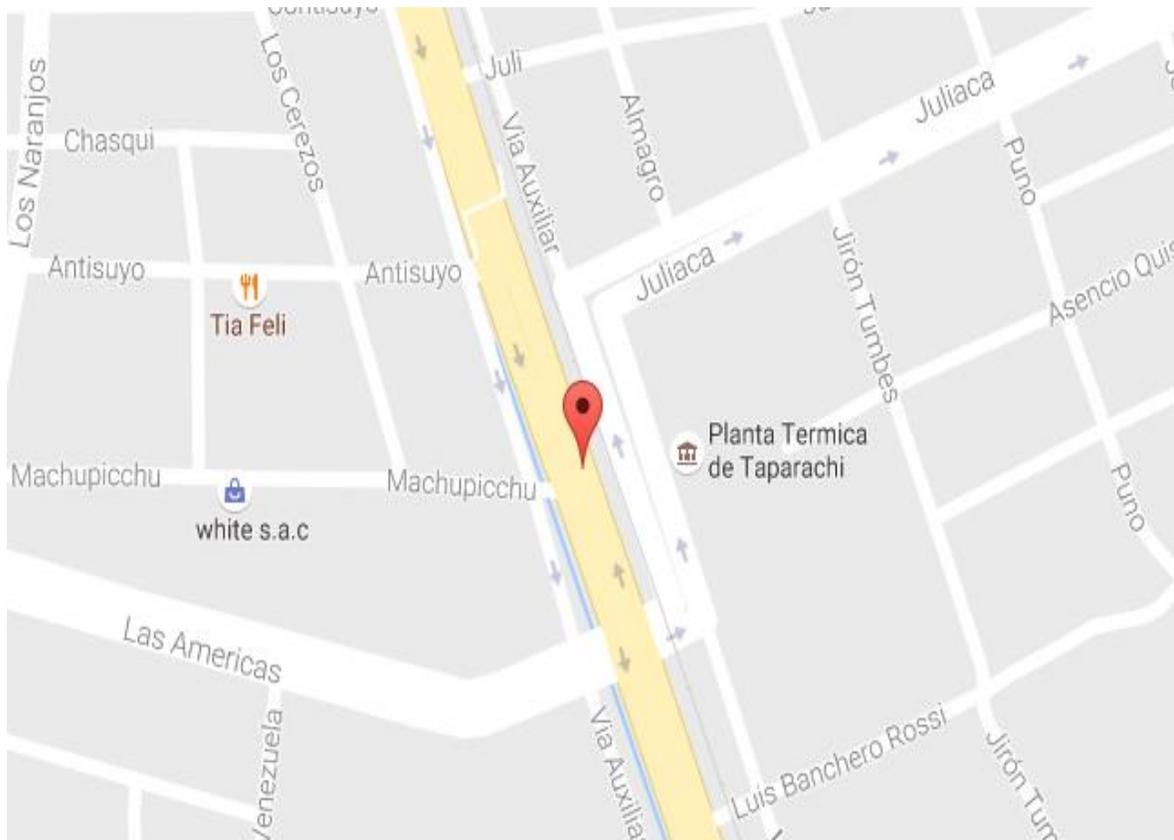


Figura 2. Mapa de ubicación de Concesionarios autorizados S.A.C.

(Google maps, 2016)

3.7. Técnicas e instrumentos en la recolección de datos

Técnicas

La técnica o instrumento que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario que posteriormente se aplicó al tipo de muestra.

Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue de una encuesta.

3.8. Plan de procesamiento de datos

3.8.1. Obtención de datos primarios

Se aplicará la encuesta previamente estructurada con la cual obtendremos informaciones primarias sobre nuestro trabajo de investigación, para luego pasar a la observación directa.

3.8.2. Obtención de datos secundarios

El estudio de tesis y libros con referencia al tema de investigación, revistas con artículos especializados en el tema, y artículos en internet, todo esto para el planteamiento del problema y los fundamentos teóricos de la investigación.

3.8.3. Análisis de Datos

Para la recolección de datos se utilizará el formulario, el paquete estadístico SPSS 19.00, a partir de la información recopilada se desarrollarán los procedimientos de análisis requeridos para después pasar la información al paquete Word.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la población (cálculo de los indicadores y medidas de resumen)

Tabla 1
Edad del Asesor de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
23	1	10.0	10.0
28	1	10.0	20.0
29	1	10.0	30.0
30	1	10.0	40.0
32	1	10.0	50.0
34	1	10.0	60.0
36	1	10.0	70.0
42	1	10.0	80.0
49	1	10.0	90.0
57	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Según la tabla 1 podemos observar que el 40% de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Tiene edades entre 23 y 30 años, el 30% tiene edades entre 32 a 36 años y el 30% restante tiene edades entre 42 a 57 años.

Tabla 2

Lugar de residencia de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Arequipa	1	10.0	10.0
Juliaca	1	10.0	20.0
Juliaca Cercado	1	10.0	30.0
Juliaca La Capilla	1	10.0	40.0
Juliaca Rinconada	1	10.0	50.0
Juliaca Santa Adriana	1	10.0	60.0
Juliaca Villa Jardín	1	10.0	70.0
Puno	2	20.0	90.0
Puno Chanu Chanu	1	10.0	100.0
Total	10	100.0	

Según la tabla 2 podemos observar que más del 60.0% de los Asesores de venta residen en la ciudad de Juliaca, el 30% en la ciudad de Puno y sólo el 10% son de la ciudad de Arequipa.

Tabla 3
Nivel de Instrucción de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Técnica	5	50.0	50.0
Universitaria	5	50.0	100.0
Total	10	100.0	

Según la tabla 3 podemos observar que el 50.0% de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados tienen grado de Instrucción Técnica y el resto de Asesores de Venta tienen formación Universitaria.

Tabla 4
Estado Civil de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Soltero	6	60.0	60.0
Casado	2	20.0	80.0
Otro	2	20.0	100.0
Total	10	100.0	

Según la tabla 4 podemos observar que el 60.0% de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados son solteros, 20% son de estado civil Casados y sólo el 20% son de otro estado civil que corresponden a los convivientes.

4.2. Análisis mediante la prueba estadística específica

Se presenta las hipótesis con sus respectivas tablas, que muestran los resultados para cada objetivo.

4.2.1. Análisis, interpretación de los resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO GENERAL:

Determinar los niveles de estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca 2016.

Tabla 5

Nivel de estrés Laboral de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	4	40.0	40.0
Promedio	3	30.0	70.0
Alto	3	30.0	100.0
Total	10	100.0	

Según la Tabla 5, podemos ver que el 40% de los asesores de venta tienen nivel de estrés Bajo, el 30% tiene un estrés promedio y el 30% restante tiene nivel de estrés Alto.

4.2.2. Análisis, interpretación de los resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 1

Describir los factores organizacionales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca 2016

RESULTADOS INDICADOR CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 6

Ítems de clima organizacional según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Tengo malas relaciones interpersonales con mis compañeros	5	50	2	20	1	10	2	20	10	100
Me preocupa que me despidan	5	50	2	20	1	10	2	20	10	100
Escasamente participo en la toma de decisiones de la organización	1	10	4	40	1	10	4	40	10	100

Según la tabla 6, se puede observar que en el indicador clima organizacional el 50% de ellos no tiene malas relaciones interpersonales con sus compañeros y no se preocupan que los despidan. Un 40% de ellos rara vez participan de la toma de decisiones de la organización y otro 40% manifiesta que lo hace siempre.

RESULTADOS INDICADOR SOBRECARGA DE TRABAJO

Tabla 7

Ítems sobrecarga de trabajo según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Tengo demasiado trabajo	2	20	2	20	3	30	3	30	10	100
Recibo presiones de mis superiores para realizar el trabajo	0	0	5	50	3	30	2	20	10	100
Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito	4	40	3	30	2	20	1	10	10	100
Consideró que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades	5	50	1	10	2	20	2	20	10	100
El exceso de horas de trabajo, ha incidido negativamente en mis relaciones familiares.	5	50	2	20	0	0	3	30	10	100

Según la tabla 7, se puede observar que en el indicador sobrecarga de trabajo el 50% de ellos nunca consideran que sus actividades laborales exigen un esfuerzo por encima de sus posibilidades y que tampoco sienten que el exceso de horas de trabajo, ha incidido negativamente en sus relaciones familiares. Sin embargo, el 30% de ellos indican que si se vieron afectados por el exceso de horas. Y el 20% de ellos consideran que siempre sus actividades laborales exigen un esfuerzo por encima de sus posibilidades.

RESULTADOS INDICADOR PAPEL DEL ASESOR DE VENTAS

Tabla 8

Ítems papel del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Item	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	fi	%
No me han dado instrucciones precisas para efectuar mi trabajo	1	10	3	30	3	30	3	30	10	100
Mis expectativas son diferentes a las actividades que debo cumplir en el puesto	2	20	1	10	4	40	3	30	10	100
No concuerdan las exigencias del puesto con mis competencias laborales	3	30	4	40	1	10	2	20	10	100
Padezco una tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de mi trabajo	5	50	4	40	1	10	0	0	10	100
Por las características propias de mi trabajo, me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a las cambiantes situaciones que la actividad de ventas implica	0	0	5	50	3	30	2	20	10	100

Según la tabla 8, se puede observar que, en el indicador papel del asesor de ventas, la mitad de ellos indican que nunca padecen de una tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de su trabajo, 40% de ellos indican que rara vez y el 10% indica que a veces. También el 30% indica que siempre sus expectativas son diferentes a las actividades que debe cumplir en el puesto. Y un 50 % indica que rara vez por las características propias de su trabajo, se encuentran sometidos a un intenso trabajo intelectual para adaptarse a las cambiantes situaciones que la actividad de ventas implica.

RESULTADOS INDICADOR PROGRESO PROFESIONAL

Tabla 9

Ítems progreso profesional del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Siento tensión cuando espero un beneficio legal o contractual	3	30	3	30	3	30	1	10	10	100
Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando la organización no cumplen con mis expectativas de capacitación	5	50	2	20	2	20	1	10	10	100
Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender en mi carrera profesional	3	30	3	30	3	30	1	10	10	100
Siento que mi progreso profesional en la organización es lento, me angustia quedarme estancado en mi puesto.	5	50	1	10	3	30	1	10	10	100
Me agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en mi carrera profesional.	5	50	2	20	1	10	2	20	10	100

Según la tabla 9, se puede observar que en el indicador progreso profesional del asesor de ventas, la mitad de ellos indican que nunca sienten que su progreso profesional en la organización es lento, y no se angustian de quedarse estancados en su puesto, así como no les agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en su carrera profesional. El 30% de ellos considera que algunas veces su entorno laboral no le brinda las suficientes oportunidades para ascender en su carrera profesional.

4.2.3. Análisis, interpretación de los resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 2

Describir los factores personales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca 2016.

RESULTADOS INDICADOR FACTOR LOCUS DE CONTROL EXTERNO

Tabla 10

Ítems locus de control externo del asesor de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Suelo deprimirme ante los cambios organizacionales	3	30	4	40	0	0	3	30	10	100
Me angustia rendir cuenta de mis acciones en el trabajo	3	30	4	40	1	10	2	20	10	100
Me ponen nervioso/a las metas pocas claras de la organización	2	20	3	30	3	30	2	20	10	100

Según la tabla 10, se puede observar que, en el indicador del factor de locus del control externo del asesor de ventas, el 20% de ellos indican que siempre se ponen nerviosos con las metas poco claras de la organización, el 40% rara vez se angustia por rendir cuentas de acciones de su trabajo. El 40% rara vez suele deprimirse ante los cambios organizacionales y el 30% siempre lo hace.

RESULTADOS INDICADOR AUTOEFICACIA

Tabla 11

Ítems de indicador de autoeficacia de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Me caracterizo por entregar todo en el tiempo programado	0	0	0	0	3	30	7	70	10	100
Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida	0	0	2	20	6	60	2	20	10	100
Me inquieta no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la organización	0	0	3	30	4	40	3	30	10	100

Según la tabla 11 se puede observar que el 70% de los asesores de ventas siempre se caracterizan por entregar todo en el tiempo programado y el resto lo hace algunas veces. La mayoría de ellos representado por el 60% algunas veces se impacienta cuando tiene que lograr alguna meta establecida y el 20% indica que siempre se muestra impaciente al lograr la meta. El 40% indica que algunas veces se inquieta con no cumplir con alguna tarea que se le ha encomendado y un considerable 30% siempre lo hace.

RESULTADOS INDICADOR DE DEMANDAS EMOCIONALES

Tabla 12

Ítems del factor de demandas emocionales de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Me angustia relacionarme en mi trabajo con personas que no están a mi nivel	0	0	0	0	3	30	7	70	10	100
Me agobian los compromisos que contraigo con la organización	0	0	2	20	6	60	2	20	10	100
Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la organización	0	0	3	30	4	40	3	30	10	100

De la tabla 12 en donde se muestra el factor de demandas emocionales podemos decir que el 70% siempre se angustia relacionarse en su trabajo con personas que no están a su nivel y al 30% lo hace algunas veces se angustia. Respecto al indicador de si se agobian los compromisos que contraen con la organización el 20% rara vez lo hace, el 60% algunas veces y el 20% siempre se agobian. El 30% de ellos siempre se deprimen ante los constantes retos laborales que exige la organización, 40% algunas veces y 30% rara vez.

4.2.4. Análisis, interpretación de los resultados

RESULTADOS PARA EL OBJETIVO ESPECIFICO 3

Describir los factores ambientales del estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca 2016.

RESULTADOS INDICADOR DE RUIDO

Tabla 13

Ítems del factor de ruido de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Me angustia el ruido constante que causan mis compañeros en mi centro de trabajo	6	60	1	10	1	10	2	20	10	100
Me deprime el ruido generado por la afluencia de clientes en la entidad	7	70	1	10	2	20	0	0	10	100
Considero que el ambiente donde trabajo es muy ruidoso	6	60	1	10	1	10	2	20	10	100

Según la tabla 13 en donde se muestra los indicadores del factor ruido, el 60% de los asesores de ventas nunca se angustian con el ruido constante que causan sus compañeros, sin embargo un 20% siempre se angustian con el ruido de sus compañeros. El 70% nunca se deprimen por el ruido generado por la afluencia de clientes y el 20% solo algunas veces. También es importante mencionar que el 60% nunca considera que su ambiente de trabajo es muy ruidoso y el 20% siempre lo considera como ambiente ruidoso.

RESULTADOS INDICADOR DE TEMPERATURA

Tabla 14

Ítems del factor de temperatura de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo inciden negativamente en mi estado de salud	3	30	2	20	3	30	2	20	10	100
El frio del aire en el departamento donde laboro me hace perder agilidad	4	40	2	20	1	10	3	30	10	100

De la tabla 14, se puede ver respecto al indicador de temperatura, que el 30% nunca sienten que los cambios de temperatura inciden negativamente en su estado de salud, el 20% indica que siempre incide negativamente en su estado de salud. Respecto al otro indicador el 40% indica que nunca el frio del aire del ambiente de trabajo le hace perder la agilidad, sin embargo el 30% indica que siempre el frio le hace perder la agilidad.

RESULTADOS INDICADOR DE ILUMINACIÓN

Tabla 15

Ítems del factor de iluminación de los asesores de ventas según el tipo de respuestas de los asesores de venta de la empresa Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada.

Ítem	Nunca		Rara vez		Algunas veces		Siempre		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Los contrastes de luz en el ambiente donde laboro me irritan los ojos	4	40	3	30	3	30	0	0	10	100
La poca iluminación en mi centro laboral me produce dolor de cabeza	5	50	0	0	1	10	4	40	10	100
Me deprime trabajar con escasa iluminación en mi Centro laboral	4	40	2	20	2	20	2	20	10	100

Según la tabla 15, respecto al factor de iluminación el 40% de los asesores de venta indica que nunca los contrastes de luz en el ambiente les irritan los ojos, y el 30% indica que algunas veces si lo irrita. La mitad de los asesores de venta indica que nunca le produce dolor de cabeza la poca iluminación y un considerable 40% indica que siempre produce un dolor de cabeza. El 20% indica que siempre le deprime trabajar con escasa iluminación, el 20% se deprime algunas veces y la mayoría que representa al 40% nunca le deprime la escasa iluminación.

4.3. Interpretación de resultados y discusión.

Según la tabla 1 podemos observar que el 40% de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Tiene edades entre 23 y 30 años, el 30% tiene edades entre 32 a 36 años y el 30% restante tiene edades entre 42 a 57 años. Precizando que las personas de mayor edad son quienes han trabajado en el rubro muchos años.

Según la tabla 2 podemos observar que más del 60.0% de los Asesores de venta residen en la ciudad de Juliaca, el 30% en la ciudad de Puno y sólo el 10% son de la ciudad de Arequipa. Entre las ciudades de Puno y Juliaca existe fuerza laboral compartida.

Según la tabla 3 podemos observar que el 50.0% de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados tienen grado de Instrucción Técnica y el resto de Asesores de Venta tienen formación Universitaria. Situación que se debe a haber asumido responsabilidades familiares en consecuencia fue difícil estudiar una carrera profesional.

Según la tabla 4 podemos observar que el 60.0% de los Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados son solteros, 20% son de estado civil Casados y sólo el 20% son de otro estado civil que corresponden a los convivientes, por tanto existe un 40% con mayor carga familiar.

Objetivo general

Como el nivel de Estrés de los asesores Asesores de Venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. No es alto, sino que sólo el 30% de ellos tiene nivel alto de estrés laboral. Es decir que existe congruencia con la carga familiar y laboral de los asesores de venta.

Los niveles de estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada, Juliaca 2016, es alto para un tercio de los colaboradores de dicha organización, para el cuarenta por ciento es bajo y el resto es afectado por un estrés laboral promedio.

Objetivo específico 1.

Los resultados nos indican que en relación a los factores organizacionales del estrés laboral, existe solo un asesor de ventas que demuestra tener el nivel alto de estrés laboral, además el 50% considera tener un clima organizacional adecuado, la participación en toma de decisiones es solo del 40%, En el indicador sobrecarga de trabajo solo el 30% se vieron afectados por el exceso de horas y el 20% de ellos consideran que siempre sus actividades laborales exigen un esfuerzo por encima de sus posibilidades, solo un 10% indica padecer

tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de su trabajo y un preocupante 30% indica que siempre sus expectativas son diferentes a las actividades que debe cumplir en el puesto, de la misma forma indican que su entorno laboral no le brinda las suficientes oportunidades para ascender en su carrera profesional.

Los indicadores de los factores organizacionales como clima organizacional, sobrecarga de trabajo, papel directivo y progreso profesional mantienen un porcentaje de afectación del 30% en promedio. Situación que evidencia una gestión parcialmente centrada en el desarrollo de los factores organizacionales, que no planifica cuadros de crecimiento profesional, rotación adecuada del personal, motivación e inclusión del cliente interno para la toma de decisiones.

Objetivo específico 2.

Los resultados nos indican que el 90% de asesores de venta tienen factores personales del estrés en un nivel considerable de ellos dos trabajadores son quienes están más afectados en un nivel alto. Además en el indicador del factor de locus del control externo del asesor de ventas, el 30% de ellos indican que siempre se ponen nerviosos con las metas poco claras de la organización y siempre se muestran impacientes al lograr la meta. En el factor de demandas emocionales podemos decir que el 70% siempre se angustia al relacionarse en su trabajo con personas que no están a su nivel, respecto al indicador de si se agobian con los compromisos que contraen en la organización el 20% se agobia y un 30% de ellos siempre se deprimen ante los constantes retos laborales que exige la organización.

Los indicadores de los factores personales del estrés laboral como locus de control, autoeficacia, demandas emocionales mantienen un porcentaje de afectación del 37% en promedio. Escenario que evidencia una gestión parcialmente centrada en el desarrollo de los factores personales, siendo los factores personales del estrés lo que tienen el nivel más alto, podemos concluir que la empresa no brinda la inducción de trato con el cliente de la forma más adecuada, además de talleres que liberen el estrés de los asesores de venta.

Objetivo específico 3.

Los resultados nos indican que los factores ambientales del estrés laboral afectan a dos trabajadores que demuestran tener un alto nivel, si bien el resto tiene una afectación que se encuentra entre media y baja. En los indicadores del factor ruido, el 20% de los asesores de ventas se angustian con el ruido constante que causan sus compañeros, respecto al indicador de temperatura, que el 30% sienten que los cambios de temperatura inciden negativamente en su estado de salud, y que siempre el frío le hace perder la agilidad. Respecto al factor de iluminación el 30% de los asesores de venta indica que algunas veces los contrastes de luz en el ambiente les irritan, el 40% de los asesores de venta indica que le produce dolor de cabeza la poca iluminación y El 20% indica que siempre le deprime trabajar con escasa iluminación.

Los indicadores de los factores ambientales del estrés laboral como ruido, temperatura e iluminación mantienen un porcentaje de afectación del 30% en promedio. Contexto que evidencia una gestión parcialmente centrada en el desarrollo de los factores ambientales al igual que en los factores anteriores, podemos concluir que la empresa no brinda las condiciones adecuadas para un correcto desarrollo del trabajo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El grado de influencia de los factores organizacionales, ambientales y personales es alto e influyen en el estrés laboral de los asesores de venta de la empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada de acuerdo a los resultados de la investigación.

En relación a los factores organizacionales el grado de influencia es alto es decir que influyen significativamente en el estrés laboral de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. En este punto se evidencia una gestión poco centrada en el Talento Humano, con demandas y condiciones poco favorables.

En relación a los factores ambientales el grado de influencia es alto es decir que influyen significativamente en el estrés laboral de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. En este punto se evidencia una escasa preocupación por el ambiente de trabajo en que se desenvuelven los colaboradores.

Sin embargo, el factor personal es aquel que tiene el valor más alto de influencia en el estrés laboral de los asesores de venta de la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Ciertos trabajos son más estresantes que otros, como podemos observar también difiere de la respuesta que dan los asesores de venta en las situaciones de estrés.

5.2. Recomendaciones

En relación a la Empresa Concesionarios Autorizados Sociedad Anónima Cerrada. Primordialmente debe verificar su proceso de reclutamiento, este debe ser muy cuidadoso para poder contratar al personal idóneo y con experiencia en ventas de autos.

Además la empresa debe detectar los problemas de estrés periódicamente que tienen los asesores de venta para que se pueda implantar un plan de mejora, que se desarrolle

prioritariamente con los temas modificador de conducta, detectar, reducir y suprimir estresores, ser realista, para disminuir el nivel de estrés en los factores personales de los asesores de venta.

Es muy difícil escapar del estrés queda afrontarlo y controlarlo, para coadyuvar con el bienestar del asesor de venta, la empresa debe tomar medidas adecuadas realizando campañas de motivación, relajación además actividades recreativas, juegos, días de fiesta, actividades deportivas.

Por otro lado la empresa debe tener un plan de incentivo salarial, ascenso, evaluación de desempeño adecuado para los asesores de venta.

Para futuros estudios es necesario tomar en el tamaño de la muestra que debe ser considerable para poder tener resultados más confiables y también aumentar el tiempo de aplicación.

Referencias

- Hernández, E. (06 de 2011). Estudio del impacto del Estrés Laboral en el Área de Ventas de Shinyu Nissan Matriz Xalapa de Enríquez Ver., Av. Xalapa no. 564. Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave, México: Universidad Veracruzana.
- Acabal, M. R. (Mayo de 2014). Estres y desempeño laboral (Estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango). Quetzaltenango.
- Alvarado Moreno, J. S., & Morales Marin, A. C. (Abril de 2015). tesis Plan de Estrategias para Reducción de Estrés Laboral: Intervención en una empresa de Ventas. Quito, Republica Ecuador.
- Atalaya, M. (2001). El estres laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 36.
- Batista Espinoza, D. (2010). *Tesis Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz*. México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Bra. Azocar, M., & Bra. Betancourtt, Y. (octubre de 2011). Estrés laboral en el personal de la unidad oncologica del hospital universitario Antonio Patricio de Alcala (Huapa) Cumana, Estado Sucre. Año 2010. Cumana.
- Cotton, D. (1990). *Stress Management: An Integrated Approach to Therapy*. New York: Library of congress cataloging.
- Crandall, R., & Perrewe, P. (1994). *Occupational Stress: A Handbook*. Washington: Rick Grandall, Rick.
- Delgadillo, L. G. (2011). *Factores Psicosociales. Una critica a su definicion*. Ediciones Minimias.
- Fernandez, C. D. (2007). *Valoracion medica y juridicale la incapacidad laboral*. La ley edicion.
- Fernandez, F. F.-F. (2007). *Retos laborales del nuevo milenio*.
- Flores Soria, J. (2011). *Costos y Presupuestos*. Lima.
- Gallegos, W. L. (2012). Occupational Stress of workers analyzed from an approach to vitalevents. *Revista Cubana de Salud Publica*, 535. Obtenido de file:///D:/tesis%20referencial/articulos%20estres%20laboral/ContentServer.pdf
- García Colín, J. (2008). *contabilidad de costos*. Mexico: editores S.A. de C.V.

- Garmendia Hernández, E. (junio de 2011). *Estudio del impacto del Estrés Laboral en el Área de Ventas de Shinyu Nissan Matriz Xalapa de Enríquez Ver., Av. Xalapa no. 564*. Veracruz: Universidad Veracruz.
- Gestión. (11 de diciembre de 2014). *Gestión*. Recuperado el 11 de 06 de 2016, de ¿Estrés laboral? empresas pierden 2800 por trabajador : <http://gestion.pe/empleo-management/estres-laboral-empresas-pierden-us-2800-trabajador-al-ano-culpa-este-mal-2116382>
- González Acabal, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral* . Quetzaltenango : Universidad Rafael Landívar .
- González García, M. (2006). Manejo del estrés. Málaga: INNOVA.
- Google maps. (18 de octubre de 2016). *Autopista Mártires del 4 de noviembre*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de <https://www.google.com.pe/maps/place/Autopista+M%C3%A1rtires+del+4+de+Noviembre,+Juliaca/@-15.5107285,-70.1253301,17z/data=!4m5!3m4!1s0x9167f40b6f23a85f:0x8bd5947433a2ebc2!8m2!3d-15.5107285!4d-70.1253301?hl=en&hl=en>
- Ibcia Santibañez Lara, J. S. (2007). *Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el trabajo y analisis del trabajo pesado*. Ediciones Diaz de Santos.
- Ibcia Santibañez Lara, J. S. (2007). *Jornada Laboral, Flexibilidad Humana en el trabajo y analisis del trabajo pesado*. Ediciones Diaz de Santos.
- Iciarte Lavieri, E. (2012). Estrés académico en estudiantes de la Facultad de Farmacia y Bionálisis. *Tesis de la Universidad de Alcalá*. Venezuela: Universidad de Alcalá.
- Luna Cortés, G. (2015). STRESS ANALYSIS OF SALES STAFF IN A PERIOD OF ECONOMIC CRISIS. *Dimensión empresarial* , 165-177.
- Melgosa, J. (2006). *Sin estrésj*. Madrid: Safeliz S.L.
- Miranda, L. B. (Julio de 2008). Estres laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital "Dr. Domingo Luciani". Caracas, Venezuela.
- Noe, R. W. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Pearson educacion, mexico 2005.
- Noe, R. W. (2005). *Administracion de recursos humanos*. Pearson educacion, Mexico 2005.

- Orlandini, A. (2012). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. México: Secretaría de educación pública y del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.
- Ortega Pérez de León, A. (2008). *Contabilidad de Costos*. Mexico: Limusa S.A.C.
- Paula, I. (2007). *!No puedo mas! Intervencion cognitivo - conductual*. wolters kluwer españa S.A. 2007 c/ Collado Mediano, 9 28230 Las Rozas (Madrid).
- Paula, I. (2007). *!No puedo mas! Intervencion cognitivo - conductual*. wolters kluwer españa S.A. 2007 c/ Collado Mediano, 9 28230 Las Rozas (Madrid).
- Peiró, J. (2001). Estrés laboral una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.
- Repetti, R., & Wang, S.-w. (2016). Effects of job stress on family relationships. *Science Direct*, 15-18.
- Rodríguez Carvajal , R., & Rivas Hermosilla , S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional. *Med Segur Trab (internet)*, 72-88.
- RPP. (30 de enero de 2015). *RPP noticias*. Recuperado el 11 de junio de 2016, de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ruiz, A. G. (2003). *Manual para la prevencion de riesgos laborales en las oficinas*. Fundacion Confemetal. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=pik6EZ1qNj8C&pg=PA145&dq=factores+psico sociales+definici%C3%B3n&hl=qu&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Stora, J. (1991). *El Estrés*. Paris: Publicaciones Cruz.
- Vela Morejon, M. E. (2014). Ansiedad como consecuencia del estrés causada por el uso del computador en una empresa de comercialización de vehículos en la ciudad de Quito. Quito.
- Verda, J. M. (2011). *Gestion del Estres*. Bresca Editorial, S. L. Barcelona, 2008.
- Zambudio, A. (2015). *Tesis: Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. Santiago de Chile: Universidad San Francisco de Quito .

ANEXOS

Anexo A. Validación de instrumento

ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTA CUESTIONARIO

Instrucciones:

A continuación se presenta el instrumento con una serie de reactivos, por favor, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones. Marque con una “X” en las columnas:

Nunca (N = 1) Rara Vez (RV = 2) Algunas Veces (AV = 3) y Siempre (S = 4)

CONSIDERA USTED QUE:	N	RV	AV	S
FACTORES PERSONALES				
Locus de control externo				
1. Suelo deprimirme ante los cambios organizacionales	1	2	3	4
2. Me angustia rendir cuenta de mis acciones en el Trabajo	1	2	3	4
3. Me ponen nervioso/a las metas pocas claras de la Organización	1	2	3	4
Autoeficacia				
4. Me caracterizo por entregar todo en el tiempo Programado	1	2	3	4
5. Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida	1	2	3	4
6. Me inquieta no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la organización	1	2	3	4
Demandas emocionales				
7. Me angustia relacionarme en mi trabajo con personas que no están a mi nivel profesional	1	2	3	4

8. Me agobian los compromisos que contraigo con la organización	1	2	3	4
9. Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la organización	1	2	3	4

FACTORES ORGANIZACIONALES				
Clima Organizacional				
10. Tengo malas relaciones interpersonales con mis Compañeros	1	2	3	4
11. Me preocupa que me despidan	1	2	3	4
12. Escasamente participo en la toma de decisiones de la organización	1	2	3	4
Sobrecarga de trabajo				
13. Tengo demasiado trabajo	1	2	3	4
14. Recibo presiones de mis superiores para realizar el Trabajo	1	2	3	4
15. Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito	1	2	3	4
16. Consideró que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades	1	2	3	4
17. El exceso de horas de trabajo, ha incidido Negativamente en mis relaciones familiares.	1	2	3	4
Papel del asesor de ventas				
18. No me han dado instrucciones precisas para efectuar mi trabajo	1	2	3	4
19. Mis expectativas son diferentes a las actividades que debo cumplir en el puesto	1	2	3	4
20. No concuerdan las exigencias del puesto con mis competencias laborales	1	2	3	4
21. Padezco una tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de mi trabajo	1	2	3	4

22. Por las características propias de mi trabajo, me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a las cambiantes situaciones que la actividad de ventas implica	1	2	3	4
Progreso profesional				
23. Siento tensión cuando espero un beneficio legal o Contractual	1	2	3	4
24. Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando la organización no cumplen con mis expectativas de capacitación	1	2	3	4
25. Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender en mi carrera profesional	1	2	3	4
26. Siento que mi progreso profesional en la Organización es lento, me angustia quedarme estancado en mi puesto.	1	2	3	4
27. Me agobia la presión de competir con otros Compañeros para ascender en mi carrera profesional.	1	2	3	4
FACTORES AMBIENTALES				
Ruido				
28. Me angustia el ruido constante que causan mis compañeros en mi centro de trabajo	1	2	3	4
29. Me deprime el ruido generado por la afluencia de clientes en la entidad	1	2	3	4
30. Considero que el ambiente donde trabajo es muy Ruidoso	1	2	3	4
Temperatura				
	1	2	3	4

31. Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo inciden negativamente en mi estado de salud	1	2	3	4
32. El frío del aire en el departamento donde laboro me hace perder agilidad	1	2	3	4
Iluminación				
33. Los contrastes de luz en el ambiente donde laboro me irritan los ojos	1	2	3	4
34. La poca iluminación en mi centro laboral me produce dolor de cabeza	1	2	3	4
35. Me deprime trabajar con escasa iluminación en mi Centro laboral	1	2	3	4

BAREMO DE NIVELES ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTAS

ESTRÉS LABORAL	Factores personales	Factores Organizacionales	Factores Ambientales	GLOBAL
Alto	28 a 36	54 a 72	24 a 32	105 a 140
Promedio	18 a 27	36 a 53	16 a 23	70 a 104
Bajo	9 a 17	18 a 35	8 a 15	35 a 69

NIVELES DEL ESTRÉS

Nivel alto

- ✓ Las horas dispersas en el horario que le asignan para trabajar en los diferentes turnos le generan una fuerza destructiva
- ✓ Considera que el límite de tolerancia a sus propios errores se aproxima a cero
- ✓ Las presiones laborales le han generado un carácter opuesto a su temperamento
- ✓ En su trabajo lo urgente es lo más importante

Nivel medio

- ✓ La obligación de asistir a numerosas reuniones le molesta pero las considera necesarias
- ✓ Le frustra saber que por mucho que haga en su trabajo nada parece dar los resultados deseados en la organización
- ✓ Le disgusta cuando tiene que pasar tantas horas trabajando sin que reconozcan mi esfuerzo
- ✓ Se deprime, cuando piensa que su dedicación al trabajo no ha sido meritoriamente recompensada

Nivel bajo

- ✓ Es indiferente ante los retos laborales de la organización
- ✓ Ante la incertidumbre que le causan los cambios en la organización, delega sus responsabilidades laborales
- ✓ Evita el momento de tomar decisiones para liberarse de responsabilidades en el trabajo
- ✓ Cuando en la organización existe un clima desagradable trata de aislarse para no preocuparse

INFORME DE VALIDACIÓN

Validación del instrumento: Para validar el instrumento se solicitó el juicio de expertos, siendo validado por la Mg. Ingrid Rodríguez Chokewanca, Ing. Madeleine Ticona Condori, estos expertos también evaluaron la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2010). Se aplicó el instrumento a un grupo con características similares a las de la Empresa de Concesionarios Autorizados SAC Juliaca; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento; mediante el análisis factorial (ver tabla) de ítem por Ítem del test, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad del instrumento, mediante el alfa de Crombach (ver tabla xxx) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.770 que es valorado como alto o consistente se hizo lo mismo con los tres Factores del instrumento (Personales, Organizacionales, Ambientales) y se obtuvo los siguientes coeficientes: Personales : 0.840, Organizacionales: 0.525, Ambientales: 0.847. El instrumento queda expedito para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad		
Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Factores ambientales	.840	9
Factores Organizacionales	.525	18
Factores Individuales	.847	8
Global	.667	35

Análisis Factorial Comunalidades

	Inicial	Extracción
1. Suelo deprimirme ante los cambios organizacionales	1.000	.997
2. Me angustia rendir cuenta de mis acciones en el trabajo	1.000	.979
3. Me ponen nervioso/a las metas pocas claras de la organización	1.000	.926
4. Me caracterizo por entregar todo en el tiempo programado	1.000	.970
5. Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida	1.000	.979

6. Me inquieta no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la organización	1.000	1.000
7. Me angustia relacionarme en mi trabajo con personas que no están a mi nivel profesional	1.000	1.000
8. Me agobian los compromisos que contraigo con la organización	1.000	.963
9. Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la organización	1.000	.982
10. Tengo malas relaciones interpersonales con mis compañeros	1.000	1.000
11. Me preocupa que me despidan	1.000	.996
12. Escasamente participo en la toma de decisiones de la organización	1.000	.972
13. Tengo demasiado trabajo	1.000	.949
14. Recibo presiones de mis superiores para realizar el trabajo	1.000	.998
15. Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito	1.000	.964
16. Considero que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades	1.000	.962
17. El exceso de horas de trabajo, ha incidido negativamente en mis relaciones familiares	1.000	.982
18. No me han dado instrucciones precisas para efectuar mi trabajo	1.000	.998
19. Mis expectativas son diferentes a las actividades que debo cumplir en el puesto	1.000	.986
20. No concuerdan las exigencias del puesto con mis competencias laborales	1.000	.964
21. Padezco una tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de mi trabajo	1.000	.988
22. Por las características propias de mi trabajo, me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a las cambiantes situaciones que la actividad de ventas implica	1.000	.993
23. Siento tensión cuando espero un beneficio legal o contractual	1.000	.994
24. Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuando la organización no cumplen con mis expectativas de capacitación	1.000	1.000
25. Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender en mi carrera profesional	1.000	.995
26. Siento que mi progreso profesional en la organización es lento, me angustia quedarme estancado en mi puesto.	1.000	.999
27. Me agobia la presión de competir con otros compañeros para ascender en mi carrera profesional	1.000	.999

28. Me angustia el ruido constante que causan mis compañeros en mi centro de trabajo	1.000	.976
29. Me deprime el ruido generado por la afluencia de clientes en la entidad	1.000	.970
30. Considero que el ambiente donde trabajo es muy ruidoso	1.000	1.000
31. Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo inciden negativamente en mi estado de salud	1.000	.943
32. El frio del aire en el departamento donde laboro me hace perder agilidad	1.000	1.000
33. Los contrastes de luz en el ambiente donde laboro me irritan los ojos	1.000	.998
34. La poca iluminación en mi centro laboral me produce dolor de cabeza	1.000	.976
35. Me deprime trabajar con escasa iluminación en mi Centro laboral	1.000	.995

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Anexo B. Matriz de consistencia

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTA "EMPRESA DE CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C" - JULIACA 2016						
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTA "EMPRESA DE CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C" - JULIACA 2016	¿Cuáles son los factores que influyen en el nivel de estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca, 2016?	Determinar los factores que influyen en el nivel de estrés laboral de los asesores de venta en la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. Juliaca, 2016	Los factores influyen en el nivel de estrés de los asesores de venta en la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. significativamente	V: Estrés laboral	Factor organizacional	Clima organizacional
						Sobrecarga de trabajo
						Papel del directivo
						Progreso profesional
	Factores personales	Locus de control				
		Aufectividad				
	Factores ambientales	Demandas emocionales				
		Ruido Temperatura Iluminación				
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIA	INDICADORES		
	¿Cuál es el grado de influencia de los factores organizacionales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016?	Precisar el grado de influencia de los factores organizacionales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016	Los factores organizacionales influyen en el estrés laboral de los colaboradores de la empresa "CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C en un nivel alto.	Factor organizacional		
¿Cuál es el grado de influencia de los factores personales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016?	Indagar el grado de influencia de los factores personales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016	Los factores personales influyen en el estrés laboral de los colaboradores de la empresa "CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C en un nivel alto.	Factores personales			
¿Cuál es el grado de influencia de los factores ambientales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016?	Determinar el grado de influencia de los factores ambientales en el estrés laboral en los asesores de venta de la empresa de Concesionarios Autorizados S.A.C. de la ciudad de Juliaca en el 2016	Los factores ambientales influyen en el estrés laboral de los colaboradores de la empresa "CONCESIONARIOS AUTORIZADOS S.A.C en un nivel alto.	Factores ambientales			
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
Enfoque de investigación: Cuantitativo	Población: Trabajadores de la Empresa San Pedro de la ciudad de Juliaca	Técnica: Cuestionario	Instrumento: Encuesta			
Nivel: Descriptivo correlacional	Población: 10					
Diseño de investigación: no experimental-transseccionales-descriptivo	Tipo de muestra: no Probabilístico	Tratamiento estadístico: Programa SPSS				

Anexo C. Instrumento

ESTRÉS LABORAL EN ASESORES DE VENTA CUESTIONARIO

Instrucciones:

A continuación se presenta el instrumento con una serie de reactivos, por favor, lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones. Marque con una “X” en las columnas:

Nunca (N = 1) Rara Vez (RV = 2) Algunas Veces (AV = 3) y Siempre (S = 4)

CONSIDERA USTED QUE:	N	RV	AV	S
FACTORES PERSONALES				
Locus de control externo				
1. Suelo deprimirme ante los cambios organizacionales				
2. Me angustia rendir cuenta de mis acciones en el Trabajo				
3. Me ponen nervioso/a las metas pocas claras de la Organización				
Autoeficaci				
4. Me caracterizo por entregar todo en el tiempo Programado				
5. Me impacienta cuando tengo que lograr alguna meta establecida				
6. Me inquieta no cumplir con alguna tarea que se me ha encomendado en la organización				
Demandas emocionales				
7. Me angustia relacionarme en mi trabajo con personas que no están a mi nivel profesional				
8. Me agobian los compromisos que contraigo con la organización				

9. Me deprimó ante los constantes retos laborales que me exige la organización				
--	--	--	--	--

FACTORES ORGANIZACIONALES				
Clima Organizacional				
10. Tengo malas relaciones interpersonales con mis Compañeros				
11. Me preocupa que me despidan				
12. Escasamente participo en la toma de decisiones de la organización				
Sobrecarga de trabajo				
13. Tengo demasiado trabajo				
14. Recibo presiones de mis superiores para realizar el Trabajo				
15. Tengo dificultad para realizar el trabajo con éxito				
16. Consideró que mi actividad laboral me exige un esfuerzo por encima de mis posibilidades				
17. El exceso de horas de trabajo, ha incidido Negativamente en mis relaciones familiares.				
Papel del asesor de ventas				
18. No me han dado instrucciones precisas para efectuar mi trabajo				
19. Mis expectativas son diferentes a las actividades que debo cumplir en el puesto				
20. No concuerdan las exigencias del puesto con mis competencias laborales				
21. Padezco una tensión permanente por la necesidad de demostrar eficacia en el desempeño de mi trabajo				

22. Por las características propias de mi trabajo, me encuentro sometido a un intenso trabajo intelectual para adaptarme a las cambiantes situaciones que la actividad de ventas implica				
Progreso profesional				
23. Siento tensión cuando espero un beneficio legal o Contractual				
24. Mis aspiraciones profesionales quedan frustradas cuandola organización no cumplen con mis expectativas de capacitación				
25. Considero que mi entorno laboral no me brinda las suficientes oportunidades para ascender en mi carrera profesional				
26. Siento que mi progreso profesional en la Organización es lento, me angustia quedarme estancado en mi puesto.				
27.Me agobia la presión de competir con otros Compañeros para ascender en mi carrera profesional.				
FACTORES AMBIENTALES				
Ruido				
28. Me angustia el ruido constante que causan mis compañeros en mi centro de trabajo				
29. Me deprime el ruido generado por la afluencia de clientes en la entidad				
30. Considero que el ambiente donde trabajo es muy Ruidoso				
Temperatura				

31. Los cambios de temperatura en mi ambiente de trabajo inciden negativamente en mi estado de salud				
32. El frío del aire en el departamento donde laboro me hace perder agilidad				
Iluminación				
33. Los contrastes de luz en el ambiente donde laboro me irritan los ojos				
34. La poca iluminación en mi centro laboral me produce dolor de cabeza				
35. Me deprime trabajar con escasa iluminación en mi Centro laboral				

Anexo D. Evidencias del programa de ejecución

*Análisis de Datos CArmen Velarde.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	ID	Edad	Lugar_residencia	Nivel_Instruc	E_civil	P1_Personal	P2_Personal	P3_Personal	P4_Personal	P5_Personal	P6_Personal	P7_Personal	P8_Personal	P9_Personal	P10_Organiz	P11_Organiz	P12_Organiz	P13_Organiz	P14_Organiz	P15_Organiz	P16
1	1	57	Puno Chan...	Universitaria	Casado	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca	
2	4	49	Juliaca Cer...	Universitaria	Casado	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Rara vez	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Algu
3	5	32	Juliaca La ...	Universitaria	Soltero	Nunca	Rara vez	Algun...	Algunas ve...	Algunas ve...	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara vez	Rara vez	Rara vez	Rara vez	
4	6	23	Juliaca Rin...	Universitaria	Soltero	Algunas...	Nunca	Rara vez	Algunas ve...	Algunas ve...	Algunas ve...	Rara vez	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	Rara vez	Siempre	Algunas ve...	Algu
5	7	28	Juliaca Vill...	Técnica	Soltero	Rara vez	Algun...	Algun...	Algunas ve...	Rara vez	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	Nunca	Algunas ve...	Siempre	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	
6	8	36	Puno	Técnica	Soltero	Rara vez	Rara vez	Rara vez	Siempre	Rara vez	Rara vez	Nunca	Rara vez	Nunca	Nunca	Nunca	Algunas ve...	Nunca	Rara vez	Nunca	
7	9	34	Juliaca Sa...	Técnica	Otro	Rara vez	Nunca	Nunca	Siempre	Algunas ve...	Algunas ve...	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	Nunca	
8	10	30	Arequipa	Universitaria	Soltero	Rara vez	Rara vez	Rara vez	Siempre	Rara vez	Rara vez	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara vez	Rara vez	Rara vez	Algunas ve...	Rara vez	
9	11	42	Puno	Técnica	Otro	Rara vez	Rara vez	Algun...	Siempre	Rara vez	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Rara vez	Rara vez	Nunca	Rara vez	Algunas ve...	
10	12	29	Juliaca	Técnica	Soltero	Rara vez	Algun...	Algun...	Algunas ve...	Nunca	Algunas ve...	Rara vez									
11																					
12																					

Anexo E. Datos del SPSS (statistical Package for the Social Science)

CODIGO	EDAD	GRADO ESTUDIOS	E. CIVIL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35		
1	57	1	2	1	1	1	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	3	
2	29	2	1	2	2	2	4	3	4	2	2	3	2	1	1	1	2	4	2	1	1	4	2	1	3	3	1	1	1	4	1	3	2	1	1	3	4	2		
3	49	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	3	1	3	1	4	1	4	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	32	1	1	1	2	3	3	3	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	3	2	2	1	1		
5	23	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	3		
6	28	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	4	4	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
7	36	2	1	2	2	2	4	2	2	1	2	1	1	1	4	1	2	1	1	2	4	4	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	2	4	1
8	34	1	1	4	1	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	3	2	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
9	30	2	3	2	2	2	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4		
10	42	1	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4