

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"AGENTES ESTRESORES PSICOLÓGICOS QUE INCIDEN EN LOS VENDEDORES DE LA
EMPRESA ALIMENTOS NUTRITIVOS DEL NORTE, S.A. DE COBÁN ALTA VERAPAZ."**
TESIS DE GRADO

ANDREA NATHALY PACAY GARCIA
CARNET 20437-09

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD)

**"AGENTES ESTRESORES PSICOLÓGICOS QUE INCIDEN EN LOS VENDEDORES DE LA
EMPRESA ALIMENTOS NUTRITIVOS DEL NORTE, S.A. DE COBÁN ALTA VERAPAZ."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
ANDREA NATHALY PACAY GARCIA

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

SAN JUAN CHAMELCO, ALTA VERAPAZ, DICIEMBRE DE 2014
CAMPUS "SAN PEDRO CLAVER, S . J." DE LA VERAPAZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

LICDA. HILMA MARIA AUXILIADORA GAMBOA RUIZ

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. SILVIA PATRICIA MELGAR LAINEZ DE LOPEZ

Cobán Alta Verapaz, Abril 2014

Señores

Departamento de Psicología/Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente.

Respetables señores:

Atentamente me dirijo a ustedes para indicar sobre el trabajo de anteproyecto de la estudiante **Andrea Nathaly Pacay García**, con carné **2043709**, cuyo título es **Agentes Estresores Psicológicos que Inciden en los Vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. de Cobán Alta Verapaz** Permitiendo manifestarles que el anteproyecto reúne ampliamente las condiciones exigidas por la Universidad Rafael Landívar y la Facultad de Humanidades por lo que me permito someterlo a su consideración aceptando asesorar el trabajo de investigación.

Sin otro particular, me suscribo de usted

Atentamente



Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz
Psicóloga General/Administradora de Empresas
Colegiado 1215/15355



Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante ANDREA NATHALY PACAY GARCIA, Carnet 20437-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL (PD), del Campus de La Verapaz, que consta en el Acta No. 05806-2014 de fecha 7 de noviembre de 2014, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"AGENTES ESTRESORES PSICOLÓGICOS QUE INCIDEN EN LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA ALIMENTOS NUTRITIVOS DEL NORTE, S.A. DE COBÁN ALTA VERAPAZ."

Previo a conferirsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de diciembre del año 2014.


MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar



AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la sabiduría y culminar una meta más, y también por sus infinitas bendiciones.

A mis papas por darme la vida, a mi madre un ángel que tengo en el cielo y que siempre ha guardado de mí, a mi padre por luchar día a día y brindarme su apoyo en todo momento, gracias por ser un ejemplo a seguir y demostrarme que el que persevera alcanza.

A mis hermanos por confiar siempre en mí e impulsarme a seguir adelante, porque nunca me han dejado sola, y sé que siempre tengo el amor incondicional y apoyo de ellos.

A mi familia por estar siempre al pendiente de mí y apoyarme en cada etapa de mi vida.

A mi pareja porque sobre todas las cosas nunca dejo que me rindiera en este proceso, ya que siempre me motivaba y me recordaba que Dios es el único que tiene el control de todo.

A mis Licdas. Hilma Gamboa y Maclovia Villela, porque siempre me apoyaron y ayudaron cuando más las necesitaba, gracias por su incondicional cariño.

A mis amigas por confiar en mí y estar siempre al pendiente de cada proceso de mi formación profesional, son una bendición para mi vida.

ÍNDICE

RESUMEN

I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 El Estrés	11
A. Tipos de estrés	11
1.2 Causas del estrés	13
1.3 El estresor	13
A. Tipos de estresores.....	13
B. Falta de control/prevención	14
C. Conflicto interpersonal	14
D. Estresores de rol.....	15
E. Conflicto trabajo-familia.....	15
F. Esfuerzo emocional.....	15
1.4 Estrés laboral.....	16
1.5 Fases del estrés.....	16
1.6 Los síntomas del estrés	17
1.7 Control del estrés	18
1.8 Prevención del estrés	18
1.9 Consecuencias del estrés laboral.....	20
1.10 El trabajo.....	21
1.11 Satisfacción en el trabajo	21
1.12 Ventas	22
1.13 Vendedor.....	22
A. Importancia de la venta personal	23
B. La venta como profesión.....	23
C. El vendedor profesional	24
1.14 La fuerza de ventas.....	24
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1 Objetivos	28

A. Objetivo General.....	28
B. Objetivos Específicos.....	28
2.2 Variable de estudio	29
2.3 Alcances y Limites	30
2.4 Aportes	30
III. MÉTODO	31
3.1 Sujetos	31
3.2 Instrumentos	32
3.3 Procedimiento.....	34
3.4 Tipo de Investigación y diseño estadístico.....	35
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	51
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	56
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	57
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los principales agentes estresores psicológicos en los vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. de Cobán A.V. La investigación de tipo descriptivo se llevó a cabo con la población del área de ventas tomando una muestra de 18 vendedores del sexo masculino y femenino con edades comprendida entre 20 y 35 años.

Los instrumentos que se utilizaron para obtener los resultados fueron dos, el primero el Test EAE el cual midió el nivel de estrés en el área socio-laboral EAE-S, así mismo un cuestionario propiamente diseñado para determinar el agente estresor psicológico más relevante; dicho instrumento fue propio para vendedores basado en tabulación de datos.

Los resultados mostraron que la mayoría de los vendedores manifiestan un nivel bajo de estrés laboral, mientras que una mínima parte manifiestan un nivel medio de estrés laboral; así mismo se determina que no hay presencia nociva de los cinco agentes estresores psicológicos, sin embargo se observó que el agente estresor psicológico denominado Esfuerzo Emocional pretende verse como una amenaza por ser el más sobresaliente, por lo tanto en esta investigación, se concluye que es necesario tomar las debidas precauciones ya que los agentes estresores psicológicos se determinan como estímulos al comienzo del estrés laboral. También se recomienda llevar a cabo actividades para prevenir que dicho agente estresor psicológico llegue a desarrollarse notoriamente en los vendedores; por último es importante que se lleve a cabo el estudio en otras áreas de la empresa con la finalidad de prevenir o enfrentar la presencia del estrés laboral.

I. INTRODUCCIÓN

El estilo de vida actual que se observa en el medio social, familiar, profesional y laboral es el tipo de vida del nuevo siglo donde el correr y trabajar en la realización de actividades se ve como un aspecto común y se hace presente en la vida de los individuos sin pensar detenidamente que hacer mucho en poco tiempo lleva a un desgaste físico en los mismos. Las dos situaciones mencionadas anteriormente dan la pauta de dar inicio a una reacción de estrés; está muy claro observar la diferencia entre la forma de vida actual a la forma de vida de años anteriores donde todo reaccionaba de manera más tranquila respondiendo a menos desgaste ante los diferentes ámbitos al que pertenece el individuo. Las personas en el entorno social no acostumbran a organizar su tiempo y ahí es donde se ve la necesidad de correr para cumplir obligaciones y desde luego el no saber priorizar o administrar las actividades que tienen que realizar, así mismo no se presta atención a tal situación. Todo esto pone en enfrentamiento al individuo a un incremento de depresión en actividades familiares, laborales y sociales considerándose una causa que da brecha a la presencia del estrés.

En Guatemala se ha incrementado el estrés debido a los cambios económicos, las exigencias en los puestos de trabajo, la competitividad del mercado, las responsabilidades que deben ser cumplidas y otros aspectos, provocando éstos ciertos niveles de ansiedad presentándose en el área familiar o/y laboral dando inicio a síntomas como los siguientes; ansiedad, agotamiento físicos, irritabilidad, cambios de humor, etc.

El estrés puede manifestarse en varias áreas, pero el estrés laboral es el que se relaciona con el trabajo y este se experimenta cuando las exigencias del entorno laboral exceden en las capacidades del colaborador en el puesto que desempeña y a consecuencia de ello se puede

comenzar a desarrollar o manifestarlos siguientes síntomas; tensión, cansancio, inquietud, dificultades para llevar a cabo las tareas correspondientes, irritabilidad, alteraciones en sueño, desgano, etc.; estos tipos de síntomas en la conducta del individuo pueden repercutir en la salud desarrollando enfermedades graves que puede poner en riesgo la vida de los mismos. Claro está que contar con un empleo es primordial para cubrir necesidades básicas, cumplir con responsabilidades y formar parte del entorno laboral para sentirse productivos.

El estrés laboral puede ser manifestado a causa de varios factores, pero en la presente investigación, se pretende determinar los principales agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A, siendo ésta una empresa cobanera fundada en el año 1994 cuyo objetivo es la productividad dentro del mercado, que al paso de los años se comienza acrecentar rápidamente y al observar esta ventaja los propietarios deciden no solo ampliar las instalaciones sino también aperturar sucursales y así es como se determina la industrialización en la producción de pan. Dicho estudio se llevará a cabo en el área de venta ya que se sabe que ellos mantienen contacto directo con los clientes y con otras áreas de la empresa. Por el tipo de trabajo que realizan los vendedores se puede considerar que están sujetos a manifestar ciertos niveles de estrés a causa de los agentes estresores psicológicos.

Considerando todo lo anterior, es importante prestar mucha atención a este tipo de situaciones de forma cuidadosa, ante la presencia del estrés en el ámbito laboral para que no repercuta en las actividades que realiza día con día el individuo y sobre todo para evitar más adelante consecuencia más graves tales como: daños en la salud, el deterioro cognitivo y el rendimiento laboral.

El estrés y los agentes estresores psicológicos, son dos temas de importancia por lo que surge interés por investigar, a continuación se presentan estudios los cuales han aportado significativamente al respecto, algunos de ellos realizados a nivel nacional.

Cruz Dardón (2013) realizó una investigación cuyo objetivo era determinar los factores de estrés en padres jóvenes que estudian y laboran al mismo tiempo, es decir que tienen una jornada laboral completa y que estudian por las noches. La investigación realizada es de tipo descriptiva en la cual participaron 25 sujetos, jóvenes, entre las edades de 20 y 35 años. Se les aplicó un cuestionario adecuado para la investigación, el cual contaba con 20 preguntas. Los resultados indicaron que los jóvenes tienen más estrés al no poderle dedicar tiempo a su familia, la enfermedad de un ser querido, el no tener tiempo libre para descansar y en terminar sus estudios en el tiempo establecido sin atrasarse en sus cursos. La conclusión es que las personas no mostraron diferencia estadísticamente significativa entre el área laboral y educativa, y por último, el factor familiar es lo que más les produce estrés.

Por su parte Herrera (2012), lleva a cabo su estudio sobre relación del estrés con el desempeño del trabajador según la edad, el objetivo era determinar la influencia del estrés en el desempeño del trabajador, según su edad en el área de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. La investigación de tipo descriptiva, se realizó con la totalidad de la población del departamento de ventas, la cual se conformaba por 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años. Se evaluó con el Test EAE, el cual midió el nivel de estrés, específicamente en el área socio-laboral, así mismo se evaluó el desempeño por medio de un cuestionario basado en la escala de Likert. Se obtuvieron como resultados que no existe relación entre estrés y desempeño, como tampoco hay relación de estas dos variables con la edad, por lo que se concluyó que pueden existir otros factores que se

relacionen directamente con el desempeño laboral, es por ello que se recomienda profundizar el estudio y llevarlo a cabo también en otras áreas de la organización.

Según investigación de Galindo (2010), sobre estrés provocado por mobbing laboral, realizó su estudio con 45 colaboradores de la Tenería San Miguel, con el objetivo de verificar la forma en que el mobbing provoca estrés. Los instrumentos que se utilizaron fueron el test (Coposo Q) de escala de percepción para medir el estrés en el colaborador y el cuestionario de Heinz Leyman para establecer si existe acoso en una empresa. Se comprobó que en la empresa no existe ninguna de las dos variables del estrés y mobbing laboral. Por lo que se concluye que los trabajadores, en general se encuentran en su labor en un ambiente sano, satisfactorio y bien organizado por parte de la empresa. Por lo que se recomienda que esta investigación sirva de futuro para la empresa misma como, para otras empresas comerciales e industriales de Quetzaltenango.

Paul (2010), en su investigación de tipo correlacional, la cual tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el nivel de estrés y el promedio de ventas en una constructora de la ciudad de Guatemala. El estudio se realizó con base en la muestra total de 16 empleados del área de ventas. Para recabar la información se pasa un instrumento llamado test de Escala de Apreciación del Estrés (EAE) de J.L Fernández Seara y M. Mielgo Robles, el cual tiene como finalidad, la apreciación de la incidencia y la intensidad con que afectan a la vida del sujeto, las situaciones que generan estrés. Como resultado del estudio se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, por lo que se concluyó que no existe correlación estadísticamente significativa, al nivel del 0.05, entre el estrés laboral y el promedio de ventas. Se recomienda realizar estudios en otras empresas en las que se investigue esta relación a fin de comprobar que la presente conclusión coincide con los resultados obtenidos en los otros estudios.

Así mismo López (2006) realizó un estudio para identificar la relación entre la reacción del estrés y el servicio al cliente en una institución financiera en la región de Guatemala. La muestra estuvo conformada por 61 empleados que desempeñaban el puesto de auxiliar de servicio. Los instrumentos utilizados fueron la escala de apreciación del estrés EAE-G y una encuesta de servicio al cliente que fue diseñada y validada para dicho estudio. Correlacionó dos variables a un nivel de significancia del 0.05, por medio del coeficiente de correlación de Pearson y encontró que no existe correlación estadísticamente significativa a este nivel entre la apreciación del estrés y el servicio al cliente. Así mismo encontró que la mayoría de la población mostró un nivel de apreciación del estrés “Bajo” y un nivel de servicio al cliente “Bueno”. Recomendó llevar a cabo el estudio con otro tipo de puestos de servicio al cliente, para analizar el comportamiento a otro nivel.

Por su parte Girón (2004), en su estudio sobre elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores, cuyo objetivo fue conocer los elementos estresores a los que estaban expuestos los trabajadores de la empresa municipal de agua de la ciudad de Guatemala EMPAGUA, durante el desarrollo de sus labores diarias se toma como muestra a 50 trabajadores de ambos géneros, entre las edades de 18 a 60 años; se aplicó un cuestionario mixto integrado por 20 preguntas de las cuales 7 de ellas eran cerradas y 13 abiertas, el cuestionario con la finalidad de conocer información personal de cada uno y conocer situaciones que desagradaban de la empresa, con este cuestionario se llegaba a la finalidad de determinar si existían factores o elementos que provocan estrés en ellos. Para establecer si los empleados de la empresa presentaban niveles de estrés se utilizó la prueba psicométrica Test Nivel de Estrés de MD InfoMed. Consistió en un estudio descriptivo transversal obteniendo como resultados que los encuestados presentaron diversos niveles de estrés y en algunos casos

con malas relaciones interpersonales. Los resultados tienden a ser lógicos y como elementos estresores ya establecidos en el estudio, mismos que afectan física y mentalmente a los trabajadores, los cuales son encargados de provocar estrés y repercutir en sus labores diarias, el desempeño laboral, social y familiar estos son los agentes que se determinan como causantes de estrés por lo que se recomienda incentivos como salarios de acuerdo al nivel académico, el proporcionar equipo, materiales y recursos adecuados para el desarrollo de las actividades, también fomentar el deporte porque un 56% de los empleados tienen un nivel de estrés en estado de alerta. Conjuntamente promover la recreación personal y familiar de los empleados durante fines de semana, promoviendo la restauración conjunta con las autoridades de la municipalidad capitalina de los centros recreativos y áreas verdes de su propiedad, porque la recreación minimiza los efectos del estrés y los riesgos de contraerlos.

Y por último, Lastreto (2000), en su estudio que tenía como finalidad conocer el impacto del estrés en el desempeño laboral de los empleados de una organización dedicada a vigilar la liquidez y solvencia de las instituciones financieras, de Guatemala. La muestra fue conformada por 50 empleados de diversos departamentos. La edad de ellos fue entre 20 y 60 años; el instrumento utilizado fue la escala de evolución de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe, y los resultados del desempeño fueron obtenidos del formato de evaluación del desempeño. Concluyó que en el grupo de estudio no existe correlación estadísticamente significativa entre el estrés a nivel general, ni entre aquél provocado por acontecimientos familiares, sociales, económicos, laborales y el desempeño de los empleados. Se recomendó que los jefes de personal se preocupen y presten mayor atención al nivel de estrés que manifiestan sus empleados y lo reduzcan a través de un programa que les permita controlarlo.

Luego de haber planteado estudios realizados en Guatemala, se hallan otros estudios realizados en el extranjero que han aportado significativamente como los siguientes.

Perales, Chue, Padilla y Barahona (2011), realizaron una investigación de tipo descriptivo en Lima, Perú con el objetivo de determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados del Distrito Judicial; en el que participaron 1137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima, se tomó una muestra aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato. La muestra estuvo conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces. Los resultados indican que el estrés estuvo presente en el 18.5% de los magistrados, el estrés laboral en 33.7%, ansiedad en 12.5% y depresión en 15.0%. Estas tres condiciones estuvieron presentes en el 6.6% de los magistrados, y al menos una estuvo presente en el 25.9%. El estrés general estaba asociado con la depresión y ansiedad en el modelo de regresión logística. Se concluyó que un porcentaje significativo de magistrados presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. De dicho estudio recomiendan que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

Por su parte, Torres (2009), en su investigación realizada en México sobre estresores laborales en enfermería que tenía como objetivo identificar los principales estresores que afectaban al personal de enfermería de una institución de salud en Minatitlán, Veracruz; el estudio fue de tipo descriptivo y transversal con una muestra de 41 enfermeros. Se utilizó la escala de Nursing Stress Scale (N.S.S.). El grupo de edad que predominó fue de 31 a 40 años (34.1%), prevaleció la población femenina (84.5%), el 53.7% fueron técnicas de enfermería, el 46.3% refirieron tener más de 15 años laborando. Los resultados mostraron que la carga de

trabajo es el estresor que más afecta al personal de enfermería (50%), seguido del sufrimiento (30%) así como la incertidumbre en el tratamiento (30%). Por lo que se recomendó indagar más sobre el estudio de estresores en el personal de enfermería, debido a que es una de las profesiones más asistenciales que existen, pero también en la que se genera mayor nivel de estrés, también otra recomendación es brindar apoyo psicológico al personal de enfermería como estrategias para evitar el estrés laboral.

En un estudio de Orihuela (2008), en la ciudad de Venezuela que tenía como objetivo determinar la influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y de enfermería de las unidades de emergencia de adultos y quirófanos del hospital Dr. Felipe Guevara Rojas de la ciudad de El Tigre del estado Anzoátegui. Se desarrolló como una investigación descriptiva-transversal con un diseño de campo. La población quedó representada por 35 trabajadores de las referidas unidades; tomándose como muestra el 100% de la población. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario con doce preguntas de selección mixta, validado por juicio de expertos; la confiabilidad se realizó a través de la fórmula de Alfa de Cronbach de 0.96, lo cual se considera “Alta Confiabilidad”, los resultados de dicho estudio evidencia que la población estudiada presenta estresores tanto intrínsecos como extrínsecos, los cuales deben manejarse para evitar consecuencias mayores. Predominó el sexo femenino, entre 29-37 años, la mayoría son médicos de postgrado y licenciadas(os) de enfermería con una antigüedad entre 01-10 años. Se sugiere al personal médico y enfermeras(os) identificar los factores estresantes en el ámbito laboral, naturaleza del estrés, capacitación de valores personales para asumir la participación activa en la prevención de enfermedades de tipo ocupacional. A la directiva del hospital desarrollar e

implementar acciones que fortalezcan la salud de todos los médicos y enfermeras(os) del centro de salud, ya que esto se refleja en la calidad del cuidado que se ofrece a los pacientes.

Hernández (2004), en su estudio realizado en la ciudad de México sobre el estrés en el trabajo con un enfoque sico-administrativo, en donde efectuó un primer acercamiento al análisis y evaluación del estrés en los trabajadores en conjunto de organizaciones tomando como muestra 50 organizaciones siendo públicos y privados en Xalapa, con la finalidad de determinar los estresores de más impacto del personal que labora en ella. El instrumento utilizado fue la encuesta desarrollada por Ivancevich y Matteson, la cual comprende estresores organizacionales, grupales e individuales. Se concluyó que los factores que provocan estrés pueden ser aspectos organizacionales o personales pero que en las organizaciones de Xalapa, México el estrés en el trabajo todavía no se convierte en una situación problemática, ya que los resultados tanto del estrés total como el de los estresores organizacionales indican un nivel bajo y que únicamente los individuales corresponde a la categoría de nivel medio, en los que sobresalen, en orden de importancia: el desarrollo de la carrera, la sobrecarga cualitativa, la sobrecarga cuantitativa, la responsabilidad de otras personas, ambigüedad de rol, la tecnología, la estructura, el conflicto de rol, el clima organizacional y la influencia del líder. Recomendó realizar diagnósticos oportunos de estresores y luego tomar las medidas pertinentes para eliminar o minimizar los estresores a nivel organizacional, grupal e individual.

Y para finalizar en otro estudio de Andrate, Pando, Aranda y Franco (2004), en la ciudad de Guadalajara, México, explican en otra de sus investigaciones, la cual se relaciona con las condiciones laborales y repercusiones en la salud de las mujeres que laboran en la economía, llamado “como enfrentarse al estrés”, en donde se analiza la relación entre el trabajo que realizan las mujeres en la economía informal del país y las repercusiones en la salud de estas,

el estudio es observacional y transversal. Se entrevistaron a 282 mujeres que laboran, en donde el 20% no incluyeron la primaria y el promedio de edad fue de 39 años y el de antigüedad “laboral” fue de 19 años. Un 93% carece de prestaciones sociales y el 23% presenta alguna patología. Se encontró relación entre la valoración de su salud con el lugar en donde consume sus alimentos, trabajar cuatro días, ser dueña de lugar, realizar contabilidad, faltar a su trabajo, la escolaridad y haber estado hospitalizada en el último año. La investigación concluye que las actividades que realiza la mujer que trabaja en la economía informal, se relaciona con la valoración de salud y la presencia de patología.

Con los estudios realizados anteriormente a nivel nacional como internacional sobre estrés, estrés laboral, agentes estresores y la influencia de estos en el desempeño; se puede concluir que el ser humano puede generar estrés en cualquier ámbito de su vida y que a nivel laboral no importa el puesto que desempeñe porque también va generar un nivel de estrés de acuerdo a las responsabilidades que exige el puesto y la empresa sin embargo esto es una amenaza para la salud del individuo y se considera importante poner atención para no repercutir a consecuencias más graves.

Por medio de los estudios se determina que el estrés es un tema de mucho interés por motivos de que este llega afectar varias áreas que forma parte el individuo. Para fines de esta investigación a continuación se presenta información de acuerdo a otros autores sobre estrés, agentes estresores psicológicos y otros temas que van relacionados con la presente investigación.

1.1 El Estrés

Hoy en día toda persona se queja con que siente estar “estresado” por el tipo de vida que se está llevando donde se presentan determinadas presiones, por lo tanto ante éstas el ser humano responde como a una reacción de defensa ya que el cuerpo se encuentra predispuesto a reflejos.

La Organización Mundial de la Salud (1994), define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

Conde (2009), define el estrés como una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Según la autora, el estrés no es forzosamente un fenómeno negativo, sino más bien en ocasiones es un proceso normal en el organismo, mientras que las respuestas a estímulos no sean desadaptativas o patológicas.

El estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes, o estresores, que son las circunstancias del entorno que lo producen y,
- Las respuestas al estrés, que son las reacciones del individuo ante los mencionados agentes.

A. Tipos de Estrés:

Lyle, Miller y Dell (2010) citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

- Estrés agudo: este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis.

La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

- Estrés agudo episódico: las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con “mucho energía nerviosa”. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas. A menudo, el estilo de vida y los rasgos de personalidad están tan arraigados y son habituales en estas personas que no ven nada malo en la forma cómo conducen sus vidas.
- Estrés crónico: este es el estrés agotador que degasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante periodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él,

se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

1.2. Causas del estrés

Conde (2009), indica que, se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan las circunstancias del entorno y las respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una interpretación lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta. Se puede comprobar que existen innumerables agentes externos e internos capaces de producir un impacto en el sistema nervioso y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy poderoso, basta que la respuesta al mismo lo sea.

1.3. El Estresor

Balcarce (2008), citando a Selye en 1950, dice que se entiende como estresor todas las exigencias tanto internas como externas. Los estresores pueden ser estímulos positivos o negativos que aparecen de una forma repentina, masiva o intensa y frente a los cuales, uno no puede reaccionar de manera adecuada, o por lo menos cree no poder hacerlo.

Se describe que es una demanda física o psicológica a la que un individuo responde según Quick, Quick y Hurell (1997).

A. Tipos de estresores:

Existen tres tipos de estresores a tomar en cuenta según Balcarce (2008):

-Físicos: situaciones que afectan el cuerpo, como cambios extremos de temperatura, contaminación, choque eléctrico, ejercicio prolongado.

-Psicológicos: amenazas causadas a la reacción interna de la persona, pensamientos, sentimientos e inquietudes. Son subjetivos e involucran interpretación.

- Psicosociales: derivan de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o excesivo contacto (hacinamiento).

Estresores Psicológicos:

B. Falta de control/previsión

Refiere Quick, Quick y Hurell (1997) La programación y ritmo de trabajo puede influir en los sentimientos de control y esto se puede presentar en el horario de trabajo. La percepción de control en el escenario laboral también se relaciona con la autonomía, el grado en el que los colaboradores pueden controlar cómo y cuándo realizar las tareas de su puesto.

C. Conflicto interpersonal

Las interacciones negativas o conflictos interpersonales con compañeros de trabajo, jefes o clientes pueden ir desde discusiones acaloradas hasta incidentes sutiles de comportamiento poco amigable según comenta Jex (1998). Los conflictos pueden presentarse cuando los recursos en el trabajo son muy escasos, cuando los colaboradores presentan intereses incompatibles, o cuando los mismos sientes que no son tratados de igual manera por lo que los conflictos llegan a distraer a los colaboradores de sus tareas correspondientes y también a tener consecuencias en la salud.

D. Estresores del rol

En este agente se determina a todo aquello que sea ambiguo, conflictos y carga excesiva de un rol, se conoce que la mayoría de puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples y que es más probable que un puesto sea particularmente estresante si estos roles están en conflictos o no estén claros. La sobrecarga de roles puede ocasionar que las personas trabajen demasiado tiempo, incrementando su estrés y las predisposiciones subsecuentes interpreta (Quick, Quick y Hurell, 1997).

E. Conflicto trabajo-familia

Para Jex (1998). Este agente ocurre cuando los trabajadores experimentan conflictos entre roles que deben cumplir en el trabajo y en su vida personal. Actualmente las mujeres trabajan e incluso hay familias en donde hombre/mujer y el trabajar se ha convertido en la norma más que en la excepción debido a los problemas económicos que se presentan en el país, es por ello que trabajo y familia se ha convertido en una fuente de estrés laboral. Dado que las mujeres que trabajan son las que continúan llevando la mayoría de responsabilidades en casa, es común que ellas jueguen aún más roles que los hombres.

F. Esfuerzo emocional

Las emociones en lo que es el escenario laboral se han incrementado y es importante considerar las emociones dado que el estrés es, en primer lugar, una reacción emocional. El esfuerzo emocional es la regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto, y ello refiere al estrés de manejar las emociones cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones ante los clientes interpreta Jex (1998).

1.4. Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo OIT (1993), describe al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para la económica de los países industrializados y en vías de desarrollo atacando la salud física y mental de los trabajadores. El estrés en el trabajo son las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés se sufre de una manera intensa y continua, actualmente el estrés es uno de los riesgos laborales.

Por su parte cano (2002), citado a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en España 1995, menciona que desde que entró en vigor se ha dado impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se entra el estrés.

1.5. Fases del estrés

Vialfa (2010) menciona que el estrés se divide en tres fases las cuales son:

- Fase de alarma: las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés, durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.
- Fase de resistencia: esta etapa, que es una continuación de la primera, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo,

impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, cerebro y músculos. A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros viven sin preocuparse por solucionar su estado o tratar de evitar situaciones que puedan activarlo.

- Fase de agotamiento: cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota, el estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones, el organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

1.6. Los síntomas del estrés

Russek (2007), menciona que los síntomas del estrés psicológico se manifiesta como:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar.
- Irritabilidad, enojo, furia constante.
- Deseos de golpear o gritar.
- Miedo o pánico.
- Preocupación excesiva.
- Pensamiento catastrófico.
- Dificultad para tomar decisiones.

- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambio de humor.
- Depresión

Emocional:

- Moverse constantemente.
- Risa nerviosa.
- Tics nerviosos.
- Comer en exceso o dejar de hacerlo.
- Beber o fumar con frecuencia.
- Dormir en exceso o sufrir de insomnio.

Todos los signos que se mencionan pueden diferenciarse en cada persona, ya que cada persona manifiesta el estrés de diferente manera e intensidad.

1.7. Control del estrés

Balcarce (2008), menciona que para combatir con el estrés hay diferentes medidas de acción, algunas dependen del medio que les rodea, otras dependen de la persona, pero un cambio en uno u otro lado será significativo ya que ambos ámbitos se influyen mutuamente.

1.8. Prevención del estrés:

Balcarce (2008), citando a Selye en 1950, expone de la siguiente manera como prevenir el estrés:

- Desarrollar una actitud mental positiva.
- Examinar los hábitos personales ¿realmente se propone a descansar los fines de semana? ¿deja suficiente tiempo para levantarse y desayunar tranquilamente todos los días?, ¿es adecuada su alimentación?, etc.
- Realizar ejercicios físicos.
- Realizar actividades recreativas (bailar, dibujar, pintar, tocar un instrumento musical, jardinería, etc.)
- Desempeñar actividades sociales. Siempre que no se vuelvan una rutina o compromisos forzosos que agotan en vez de relajar.
- Practicar actividades de relajación como yoga, meditación, relajación muscular, etc.
- Responsabilizarse por la propia vida: cada uno es responsable de los pensamientos, de lo que hace, lo que siente y lo que decide, y de las consecuencias.
- Ser flexible: todos tienen necesidades, pero cuando se vuelven demasiado urgentes, surge el estrés. Es importante intentar adoptar una filosofía flexible: cambiar lo que se pueda cambiar y aceptar lo demás.
- Aceptar que la realidad es una combinación de cosas buenas y malas.
- Disfrutar del momento.
- Aprender a convivir con la frustración.
- Aceptarse y cuidarse.
- Expresar los sentimientos, positivos y negativos. Es importante aprender a decir “no”, aceptar que los deseos de los demás pueden ser diferentes a los propios y que eso puede producir rabia y tristeza.
- Fijarse objetivos y metas claras y realistas, ajustados a los valores personales.

- Pensar racional y reactivamente: varias veces son mejores las soluciones propias que las soluciones que las demás personas proponen.
- Manejar el tiempo y mantener el equilibrio entre las distintas actividades.
- Desarrollar intereses, por ejemplo un hobby.
- Establecer vínculos estables.

La prevención del estrés es de especial importancia para los padres debido al incremento en estrés que se produce por las responsabilidades que este rol conlleva.

Maslach (2001) señala para la prevención del estrés a nivel empresarial, que la dirección de las empresas debe rediseñar la realización de tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, facilitar y promover reuniones multidisciplinaria periódicamente, la formación de grupo de trabajo y aumentar las responsabilidades de participar en toma de decisiones y en general mejorar la condiciones de trabajo. Así mismo recomienda los siguientes aspectos:

- a) Aumentar la competencia profesional mediante la formación inicial y continua.
- b) Rotaciones regulares de los trabajadores, reducen los efectos repetidos y acumulados de los estresores laborales.
- c) Aspectos relacionados con el tiempo, turnos, tipo de jornada laboral, plazos de realización, etc., reducir los tiempos de exposición al estrés.

1.9. Consecuencias del estrés laboral

Cuando un colaborador está insatisfecho con su trabajo cabría la posibilidad que se debiera a alguno de los factores estresantes que se encuentran en el entorno laboral, estos factores están relacionados con una serie de enfermedades físicas y emocionales que están

perjudicando al individuo y a la organización conjuntamente interpreta Escobar y Ramírez (2000).

En línea con lo anterior, cabe señalar que todo ser humano, desde lo cotidiano hasta lo laboral siempre puede estar afectado por situaciones estresantes, en este caso un colaborador dentro de un ambiente laboral, más aun, porque como se describe anteriormente puede estar afecto a condiciones estresantes, es por ello que a continuación se detallan elementos que vinculan el estrés y el trabajo.

El Trabajo

Blanch (1996), este autor define el trabajo como la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo, para la producción de bienes, la elaboración de productos, o la realización de servicios con los que satisface algún tipo de necesidad humana.

En la misma línea, Peiró (1987), define el trabajo como un conjunto de actividades retribuidas o no, con carácter productivo y creativo, que permiten obtener, producir o prestar determinados bienes, productos o servicios, mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones, de tal manera que quien las ejerce ha de aportar energía, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos, a cambio de algún tipo de compensación material.

1.10. Satisfacción en el trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newtrom (1991), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (p. 203). La cual se encuentra

relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

En sintonía a lo antes indicado, una tarea desafiante para las empresas es justamente, el proceso en el cual el colaborador necesita vincularse con otros actores externos, porque se puede generar tanto a nivel individual como colectivo reacciones adversas derivados de agentes estresores; a continuación conceptos generales de acuerdo a la unión de autores a este respecto.

1.11. Ventas

La acción de vender, las ventas tienen como objetivo vender el producto que la empresa produce. Vender es cada vez más difícil, los clientes están más preparados y son más exigentes, la competencia es más agresiva y la velocidad de la innovación más rápida. Según Laurence (2002) la venta es una disciplina y una acción que hay que saber desarrollar para tener éxito. Conseguir volumen de negocios no es suficiente, hay que saber vender para crear una cartera de clientes.

1.12. Vendedor

El vendedor es un profesional que asume la responsabilidad de ejercer la función de agente de comercio en un mercado determinado. Rojas (2013), dice que el arte de vender no es otra cosa que “un servicio de intercambio, mutuamente ventajosa, entre un producto y un consumidor”.

A. Importancia de la venta personal

Churchill, Ford y Walker (1993) divide los tipos de actividades promocionales en venta personal, promoción de ventas, publicidad y propaganda. La venta se da mediante la comunicación oral con un comprador potencial de persona a persona. La promoción de ventas trata sobre las actividades o los materiales que inducen al consumidor potencial, a comprar el producto o servicio.

B. La venta como profesión:

Si la venta se convierte para una persona en una actividad permanente, que sirve como medio de vida y que determina su ingreso en un grupo o asociación de profesionales, sin duda es una profesión. Sin embargo, como ninguna otra profesión, la venta requiere un aprendizaje constante de la naturaleza humana porque no habrá un cliente igual a otro en la vida de un vendedor. Rojas (2013) establece algunas pautas generales de la venta como profesión.

-Desarrollar la empatía: esa facultad para identificarse con una persona o grupo, ponerse en su lugar y percibir lo que siente.

-Conocer en profundidad el producto: que se desea vender, desde el punto de vista del cliente.

-Someterse a una programación: cuidadosa para la atención de los clientes.

-Adquirir la cultura del tiempo: expresada en la puntualidad y el respeto por el tiempo ajeno.

-Vender no solo el producto: sino la imagen y prestigio personal así como la imagen de la empresa que presenta.

-utilizar un lenguaje: asertivo y positivo; El cliente tiene la razón.

C. El Vendedor profesional:

La persona que dedica optar por la profesión de las ventas puede lograrlo si esta consiente de los conocimientos requeridos, las habilidades, que debe tener y sobre todo el interés que debe tener por servir a través de su ocupación. Rojas (2013) manifiesta que el vendedor tiene dos misiones específicas:

-Ayudar a resolver los problemas que resultan de las continuas necesidades humanas del consumidor.

-Esforzarse por alcanzar los mejores niveles de bienestar a partir de un trabajo honrado y ético.

1.14 La fuerza de ventas

La fuerza de ventas se expone a distintas exigencias, estrategias y políticas según los requerimientos de la empresa y la premisa es que mientras más tiempo el personal tenga en una misma empresa, aumenta su potencial de productividad y por lo tanto, su desempeño en el trabajo interpreta Skirbekk (2003).

Rojas (2013), manifiesta que el grupo que va conformar la fuerza de ventas para que como profesionales que se dediquen a promover las ventas con éxito se basen en los siguientes aspectos:

-Reclutamiento y Selección: es importante realizar programas de reclutamiento en la medida en que la empresa crece y amplía sus áreas de ventas.

-Integración: formar al equipo idóneo para el desempeño de la tarea de venta requiere paciencia y bien tino. El perfil de un vendedor debe ser estudiado par que sea ubicado en la parte conveniente del equipo.

- Capacitación: que sea un vendedor capaz en función de las exigencias del programa y competencias requerida, por lo que es importante insistir en la formación del vendedor.

- Remuneración y Motivación: una remuneración digna, de por sí, es una gran motivación para el trabajo. Pero si, además de ganar un sueldo digno, tiene la opción de escalar y mejorar sus atributos profesionales, tanto mejor.

-Apoyo administrativo: algo muy importante para un vendedor es sentirse apoyado por su empresa a través de todas las facilidades que le puede dar.

-evaluación: desde el inicio de su labor en la venta, la empresa debe llevar una base de datos con antecedentes de cada vendedor con el objetivo de corregir lo malo y elogiar lo bueno.

Para las organizaciones o empresas es primordial contar con personal capaces de cumplir las exigencias del puesto de trabajo; para el ser humano es fundamental contar con un trabajo para satisfacer necesidades y cubrir responsabilidades, el tipo de vida es más exigente hoy en día y sin percatarnos se cae en el entorno del estrés porque el ser humano comienza a reaccionar ante determinados estímulos como los agentes estresores psicológicos que se encuentran presentes en al ámbito laboral.

Como se puede notar en las teorías citadas el estrés puede manifestarte en varios tipos y que existen varias causas por las cuales se puede generar afectando a la persona durante

su vida laboral presentando ciertos síntomas, es por ello que la importancia de esta investigación está basada en identificar los agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores y conocer cuál es el que más predomina en el área específica que se desea conocer dentro de la empresa.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la Psicología; estrés hace referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles se encuentran con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo y que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

Hoy en día las personas se enfrentan a situaciones ambientales que causan estrés; situaciones como: laborales, sociales, familiares, profesionales, entre otras por lo que se va desarrollando una serie de reacciones.

Según Balcarse (2008), citando a Selye (1950), el estrés es una reacción de activación del organismo completo frente a estresores; la Organización Internacional del Trabajo OIT (1993), describe al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo, hoy en días las empresas exigen productividad al personal para lograr que las mismas se vuelvan competitivas haciendo que todo sea más exigente, aplicando diferentes medidas para alcanzar el éxito.

Quienes trabajan en los puestos de ventas enfrentan día con día situaciones estresantes que conllevan consigo alteraciones en las condiciones personales por lo que se ve desgastado el recurso humano poniendo límites en las capacidades de los mismos y creando así un ambiente laboral estresante.

El problema que se desea estudiar son los agentes estresores que provocan el estrés laboral; definiendo que un agente estresor es un factor de riesgo o desequilibrio que produce una situación de estrés en una determinada circunstancia y que estos pueden estar presentes o más bien pueden originarse en el ambiente laboral.

Los agentes estresores se clasifican en dos categorías; agentes estresores psicológicos y agentes estresores físicos, los agentes que se proyecta investigar son los agentes psicológicos porque son elemento que afecta en determinado momento en los vendedores y en la ejecución de sus tareas diarias causando un rendimiento inadecuado o actitudes negativas.

Por lo que se lanza la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los principales agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A.?

2.1 Objetivos

A. Objetivo General

Determinar los principales agentes estresores psicológicos que inciden en los vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A.

B. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de estrés laboral en los vendedores durante la jornada de trabajo de acuerdo a la actividad que llevan a cabo.
- Enumerar los acontecimientos que más predomine en cada agente estresor psicológico.
- Describir el agente estresor más relevante que se presenta en los vendedores estimulando estrés laboral.

2.2 Variable de estudio

A. Agentes Estresores Psicológicos.

Definición Conceptual:

Balcarse (2008), citando a Selye (1950), manifiesta que el estrés es una reacción de activación del organismo completo frente a estresores, es decir, frente a todo lo que se evalúa como una demanda, amenaza o daño.

Según Quick, Quick, y Hurell (1997), los estresores son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde, existen dos grupos de estresores los físicos y psicológicos. Los psicológicos son la ambigüedad de roles, los conflictos interpersonales y la falta de control. Las reacciones a estos estresores fueron denominados predisposiciones que puede ser el resultado del estrés crónico y persistente como el burnout, ansiedad y consecuencias fisiológicas.

Definición Operacional:

Para la presente investigación el estrés laboral en los vendedores se entenderá como la respuesta ante un estímulo presentado en el trabajo en sí, el contexto laboral y la relación que tiene el individuo con el trabajo. Los estímulos que se pretende determinar son aquellos capaces de provocar una reacción de estrés y que pueden ser presentados en el trabajo como una exigencia, conociéndose como los agentes estresores psicológicos clasificándose como los siguientes.

- Control/Previsión
- Conflicto Interpersonal

- Estresor de Rol
- Conflicto Trabajo-Familia
- Esfuerzo Emocional

2.3 Alcances y Limitantes

Uno de los alcances de este estudio es conocer qué agentes estresores psicológicos inciden en los vendedores de una empresa siendo los mismos una amenaza para la salud del colaborador. Así mismo dar a conocer la importancia de los resultados de esta investigación para utilidad de otras empresas.

Dicho estudio será realizado únicamente con el personal del área de ventas, ya que por la naturaleza del puesto y las exigencias de las funciones que desempeña un vendedor se puede observar el comienzo del estrés laboral en los colaboradores.

2.4 Aportes

Esta investigación puede constituirse en una guía de consulta y estudio para los altos mandos de una empresa o para otros lectores que deseen conocer los agentes estresores psicológicos que estimulan a la reacción del estrés laboral que puede presentarse en el ámbito laboral, siendo una amenaza en la salud ocupacional del talento humano.

Así mismo a los estudiantes de Psicología Industrial/Organizacional tomar el presente estudio como guía de consulta para futuras investigaciones sabiendo que es un tema de mucho interés en la actualidad debido al tipo de vida que se lleva máximo en el ámbito laboral.

III. MÉTODO

3.1 Sujetos:

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. que se encuentra posicionada en la ciudad de Cobán Alta Verapaz siendo una empresa privada y no gubernamental.

Para llevar a cabo el estudio se tomó una población de 18 vendedores de la empresa. Los vendedores se encontraban entre las edades de 20 y 35 años, específicamente del área de ventas, de ambas jornadas y de género masculino y femenino.

Características de la Muestra

Puesto	Edad	Género	Grado académico
Vendedor	35	Masculino	Básico
Vendedor	32	Masculino	Diversificado
Vendedor	26	Masculino	Diversificado
Vendedor	26	Masculino	Diversificado
Vendedor	25	Femenino	Universitaria
Vendedor	26	Femenino	Diversificado
Vendedor	27	Femenino	Diversificado
Vendedor	25	Femenino	Básico
Vendedor	30	Masculino	Diversificado
Vendedor	24	Masculino	Universitario
Vendedor	25	Femenino	Básico

Vendedor	21	Femenino	Básico
Vendedor	22	Masculino	Diversificado
Vendedor	21	Masculino	Universitario
Vendedor	20	Femenino	Diversificado
Vendedor	24	Femenino	Diversificado
Vendedor	26	Femenino	Diversificado
Vendedor	24	Femenino	Universitaria

3.2 Instrumentos:

Para evaluar el estrés se utilizó el test EAE (Escala de Apreciación del Estrés). La batería conocida con el nombre de “Grado de estrés” y diseñado por J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles. Dicha batería de escalas ha sido diseñada con el objetivo de conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos. Cabe destacar tres objetivos; primero conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto, segundo apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales y tercero conocer si esos acontecimientos estresantes han dejado de afectarle o todavía le siguen afectando.

La batería ofrece cuatro escalas independientes siendo; Escala General de Estrés, Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos, Escala de estrés Socio-Laboral y Escala de Estrés en la Conducción.

Para efectos de estudio se tomó la escala de Estrés Socio-Laboral, que tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral. Va dirigida a la población que está

trabajando entre edades de 20 a 60 años. La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo (Ver Anexo).

Los resultados se interpretan con los siguientes criterios cualitativos:

Percentil	Rango
5-30	Bajo
35-65	Medio
70-99	Alto

Así mismo se aplicó un cuestionario diseñado propiamente para la investigación. El instrumento de tipo auto aplicable con el objetivo de conocer el acontecimiento que más predomina en cada agente estresor y de igual forma conocer el agente estresor que más se está haciendo presente en los vendedores.

El cuestionario consta de cinco tramos cada uno va conformada por cada agente estresor psicológico, en cada tramo se desglosan cinco sucesos donde se tienen que responder a las cuatro opciones que se presenta. La duración del cuestionario es de 30 minutos. La escala a utilizar es la siguiente.

Mucho	4
Regular	3
Poco	2
Nada	1

En medida de que la persona se va acercando más al número cuatro va indicar que es el suceso que más se desarrolla en el agente estresor psicológico y al contrario mientras más se va acercando al número uno es porque el evento que predomina el agente no perjudica al vendedor.

De acuerdo a esta escala se va conocer el suceso que más predomina ante cada agente estresor psicológico y luego los tramo que den una calificación alta serán los que van a determinar los agentes estresores psicológicos que más se está haciendo presente. El instrumento consta de cinco indicadores basados en los agentes estresores psicológicos que estimulan la presencia del estrés laboral, divididos de la siguiente manera:

Indicador	Ítem
Control/Previsión	I
Conflicto Interpersonal	II
Estresor de Rol	III
Conflicto Trabajo-Familia	IV
Esfuerzo Emocional	V

El instrumento es creado por Pacay (2013) y validado por Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz, Licda. Rosa Maclovia Villeta Flohr, Lic. José Miguel Gonzales Velásquez e Ing. Arnaldo Ademar Alvarado Cifuentes.

3.3 Procedimiento:

- Se seleccionó el tema de investigación.
- Se recopiló información bibliográfica.

- Se solicitó autorización a la empresa para la realización del estudio de investigación.
- En base a los instrumentos se recolectó información a través del trabajo de campo.
- En base a la metodología se procedió a la tabulación de datos para realizar la interpretación.
- Se realizó la presentación y discusión de resultados por medio de la información recabada.
- Se establecieron las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados, así mismo las recomendaciones pertinentes.
- Finalmente se procedió a la realización del informe final.

3.4 Tipo de investigación y diseño estadístico:

La presente investigación es de tipo descriptiva, según Achaerandio (2000), explica que la investigación se refiere a un estudio en el que se busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis.

El diseño estadístico para este estudio es de tipo descriptiva, según Orellana (2001), ayuda a comprender la estructura de datos, de manera de detectar tanto un patrón de comportamiento general como apartamientos del mismo. Una forma de realizar esto es mediante gráficos de sencilla realización e interpretación. Estos métodos son elegidos porque por medio de ellos se llegó hasta el final de la investigación.

VI. PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados del estudio sobre agentes estresores psicológicos obtenidos de los dos instrumentos aplicados para dicha investigación, el primer instrumento fue el Test EAE (Escala de Apreciación del Estrés) en el cual se determinó el nivel de estrés laboral utilizando la escala EAE-S y el segundo instrumento fue un cuestionario con el objetivo de conocer el agente estresor psicológico más notable en los sujetos objeto de estudio como un estimulante de la presencia del estrés laboral.

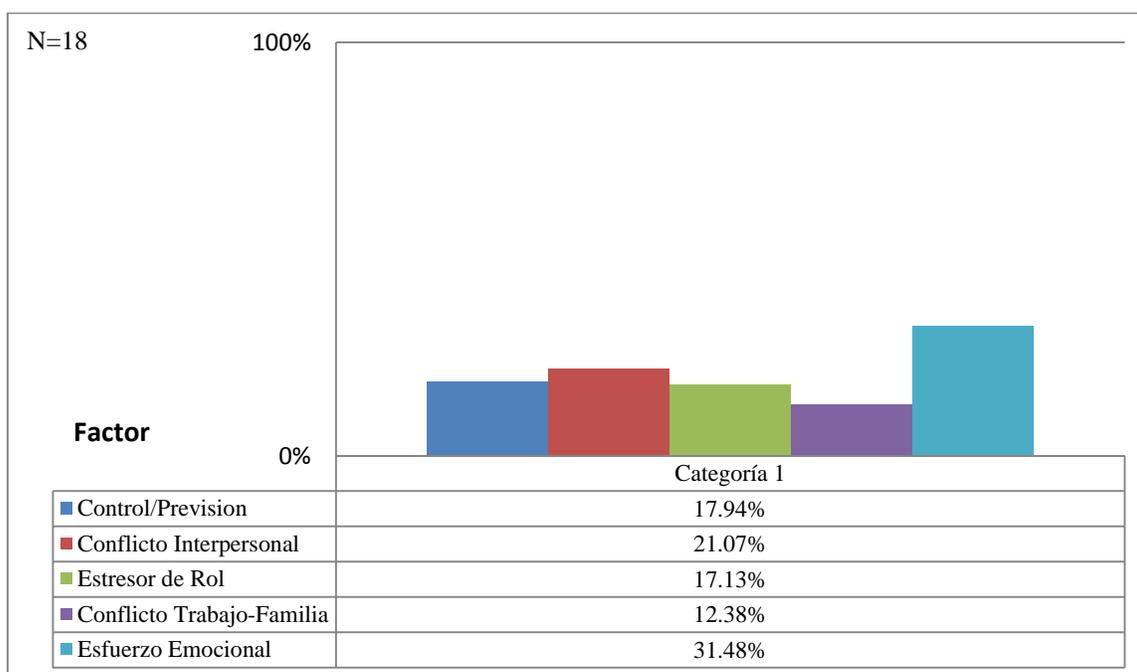
4.1 Tabla No. 1: Interpretación del nivel de estrés

Percentil EAE-S	No. de Sujetos	Rango
5	10	Bajo
15	3	Bajo
25	3	Bajo
35	1	Medio
65	1	Medio

Fuente: Test EAE-S, Agosto 2014

Como se puede observar en la tabla anterior; se determina que un 88.89% de los vendedores no presenta estrés laboral dichos sujetos ubicados en el rango de percentil de 5 a 25 rango que determina un nivel bajo de estrés, también se determina que un 11.11% presenta un nivel medio de estrés laboral ubicado en el percentil de 35 a 65.

Gráfica 4.2 AGENTE ESTRESOR PSICOLOGICO RELEVANTE



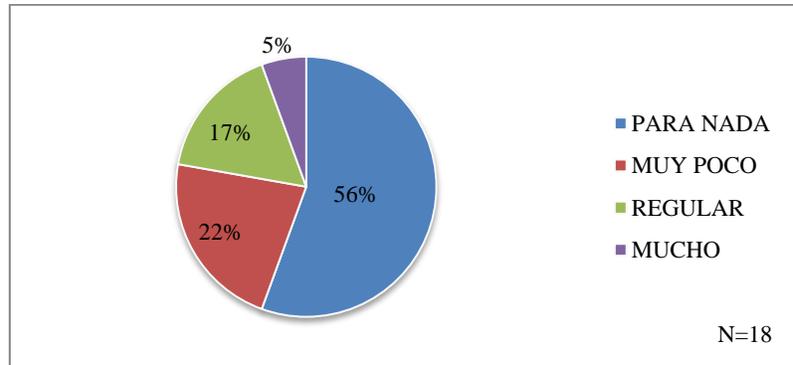
Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

La gráfica muestra que no se hace presente ninguno de los agentes estresores psicológicos porque de los cinco mencionados, los mismos se mantienen en un rango de 1 a 50% esto quiere decir que no hay un factor que altere el nivel de estrés laboral en los vendedores, por tanto los mismos se encuentran laborando para la empresa sin ningún peligro que llegue a repercutir en sus puestos de trabajo.

FACTOR CONTROL/PREVISIÓN

Gráfica 4.2.1 El horario de trabajo como dificultad para realizar otras actividades

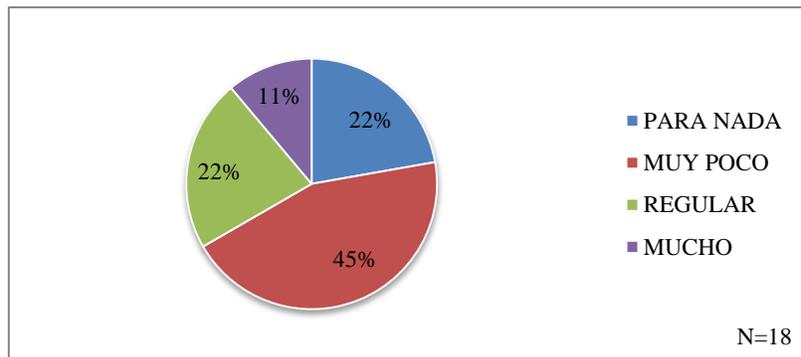


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 5% de los vendedores considera tener mucha dificultad con el horario de trabajo porque les impide poder llevar a cabo otras actividades, mientras que el 22% expresa tener muy poco problema al respecto y el 56% no tienen ningún inconveniente con el horario de trabajo.

Gráfica 4.2.2 Estrés a causa de la aglomeración de clientes

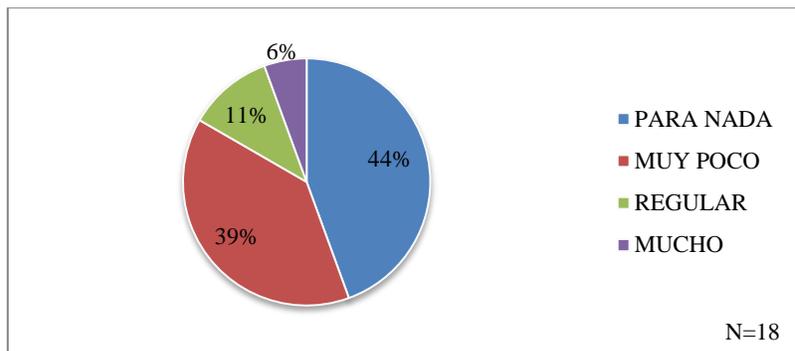


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 45% de los vendedores presenta una leve tensión al momento en que los clientes se aglomeran, mientras que un 22% manifiesta presentar un poco de tensión y el otro 22% no presenta ningún síntoma de estrés.

Gráfica 4.2.3 Insatisfacción por laborar horas extras

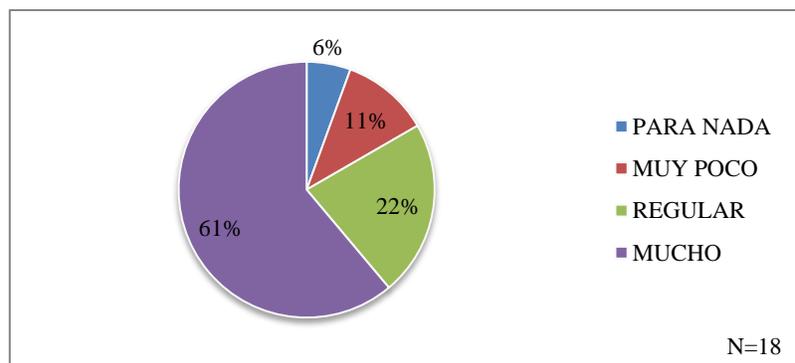


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 6% de los vendedores si les molesta trabajar después de su jornada laboral, mientras que un 39% no les incomoda pero consideran cansado laborar más tiempo de lo normal y un 44% no les molesta el tener que trabajar tiempo demás.

Gráfica 4.2.4 Conocimientos para cumplir las obligaciones del puesto

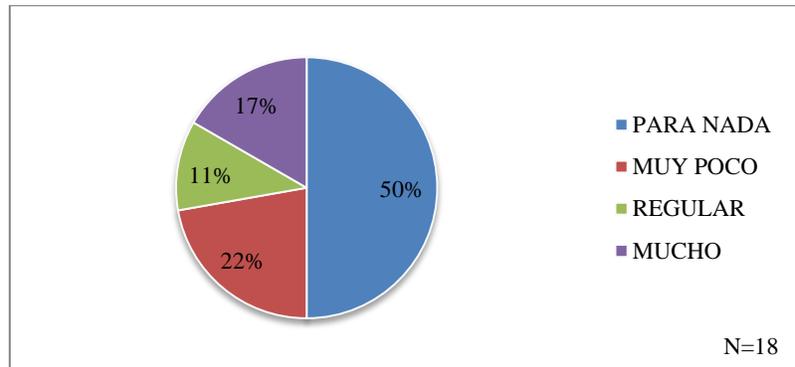


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 61% de los vendedores conoce muy bien el momento en que deben cumplir sus obligaciones dentro del puesto de trabajo, mientras que un 22% dudan en qué momento cumplir sus obligaciones y la mínima parte de la población desconoce cuándo deben llevar a cabo sus obligaciones.

Gráfica 4.2.5 Dificultad para llevar a cabo las funciones del puesto a partir de un cambio inesperado en el ambiente laboral



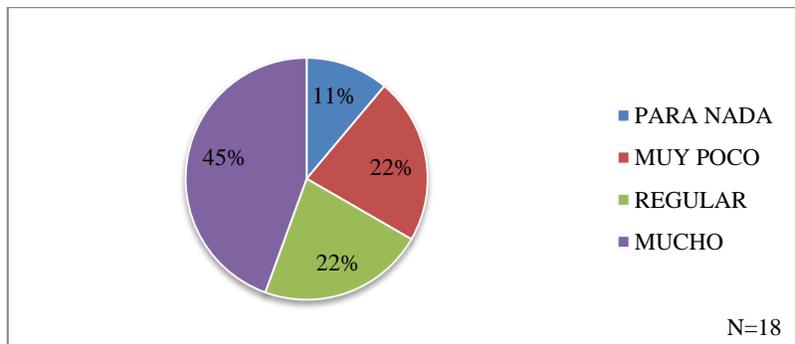
Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que cuando el ambiente de trabajo se torna en un ambiente más exigente al 17% de los vendedores les suele afectar en la realización de sus tareas, mientras que al 22% les afecta muy poco y el 50% no presentan ninguna dificultad para continuar con sus labores.

FACTOR CONFLICTO INTERPERSONAL

Gráfica 4.2.6 Apoyo laboral entre compañeros

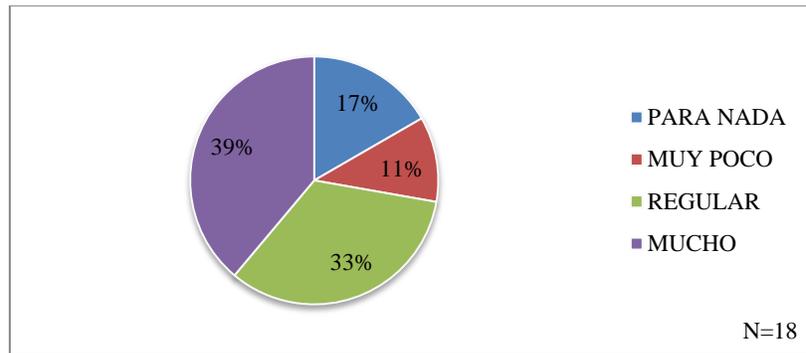


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 45% de los vendedores se apoyan entre sí para culminar las tareas y obligaciones, mientras que un 22% suelen a veces apoyar a sus compañeros y la mínima parte de la población no les preocupa el ayudarse unos a otros.

Gráfica 4.2.7 Igualdad de trato por parte de los subalternos hacia los vendedores

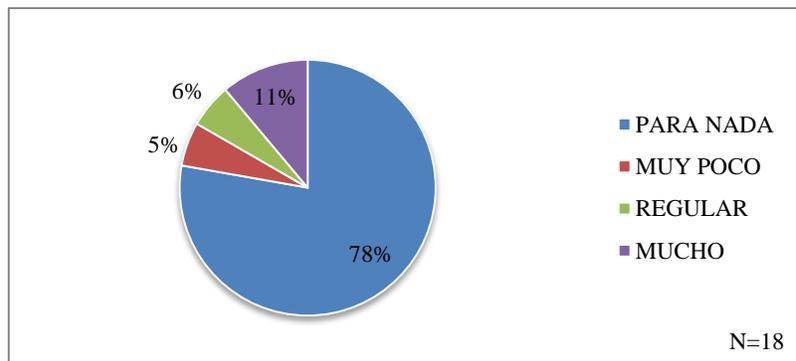


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 39% de los vendedores ven que los subalternos tratan por igual a los de su área del trabajo, mientras que un 33% ven que el trato no es igual para todos y un 17% ven que no existe la igualdad de los jefes hacia los colaboradores.

Gráfica 4.2.8 Discriminación entre compañeros de trabajo

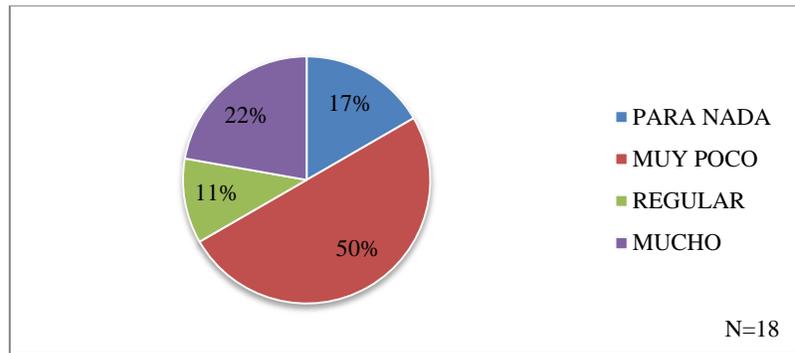


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que no se presenta una discriminación con un 78% entre compañeros de trabajo, mientras que un 11% considera que si se presenta cierta discriminación y el resto de la población ven muy poco la presencia de este factor.

Gráfica 4.2.9 Insatisfacción por escaso apoyo en el área de ventas

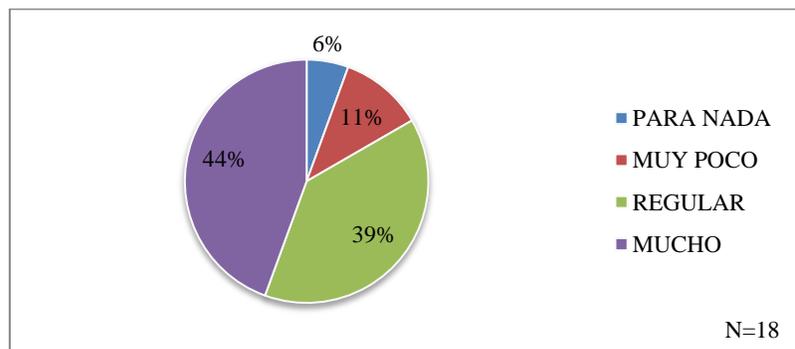


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que a un 22% de los vendedores si les afecta mucho cuando no tienen apoyo en el área de ventas, mientras que a un 50% si les causa muy poca de insatisfacción cuando no cuentan con el apoyo suficiente y un 17% no se ven afectados al presentarse ante una situación como esta.

Gráfica 4.2.10 Comprensión entre compañeros ante la presencia de dificultades personales-familiares



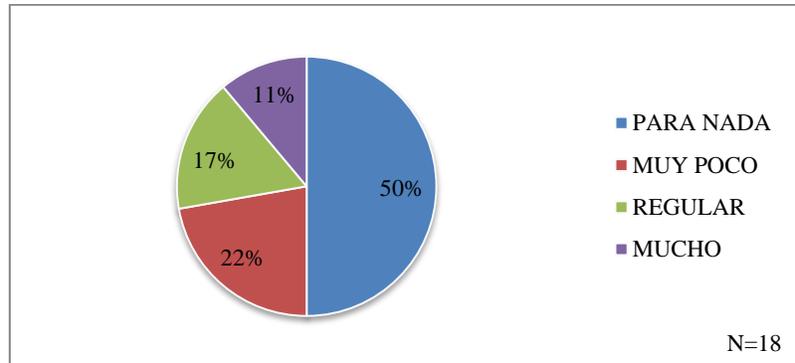
Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 44% de los vendedores son comprensivos con sus compañeros de trabajo cuando están pasando por dificultades familiares y/o personales, mientras que un 39% comprenden poco y la mínima parte de la población prefieren ignorar lo que sucede.

FACTOR ESTRESOR DEL ROL

Gráfica 4.2.11 Disgusto por realizar funciones de otros compañeros de trabajo

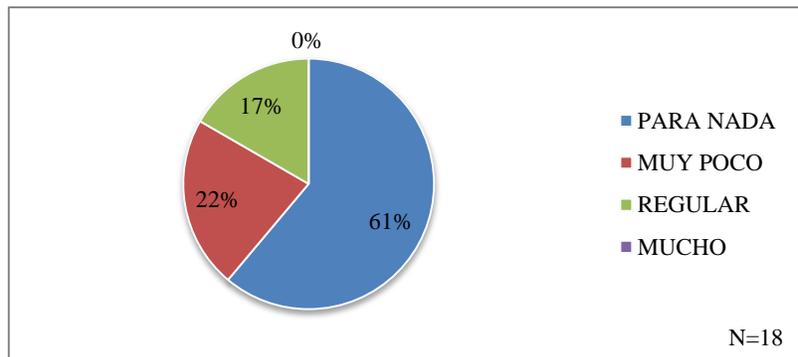


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que a un 11% de los vendedores les parece molesto poder realizar otras tareas que no son obligaciones de ellos, mientras que un 22% manifiestan un poco de insatisfacción al respecto y un 50% no les disgusta para nada llevar a cabo tareas de otros compañeros del área.

Gráfica 4.2.12 El rol de trabajo como monótono y sobrecargado

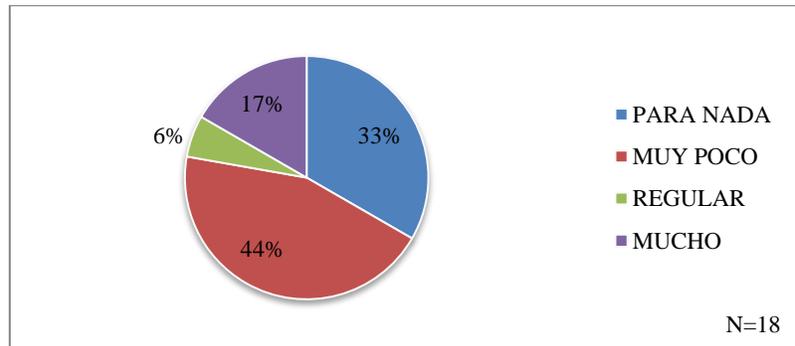


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 61% de los vendedores no siente su rol sobrecargado y monótono, mientras el 22% comentan sentir esto muy rara vez.

Gráfica 4.2.13 Disgusto por acumulación de tareas a causa de otras que no están bajo las responsabilidades del puesto

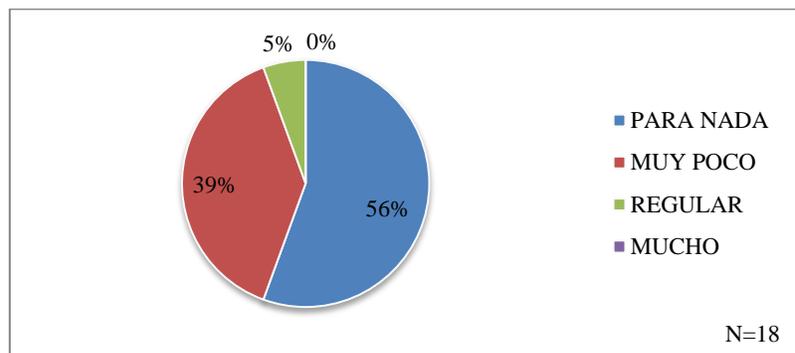


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 17% de los vendedores les disgusta cuando llevan a cabo otras tareas porque les repercute en atrasarse en sus propias tareas, mientras que un 44% les disgusta un poco cuando se presenta esta situación y un 33% no presentan ningún disgusto ante tal situación.

Gráfica 4.2.14 Pensar que se labora más que los compañeros de trabajo

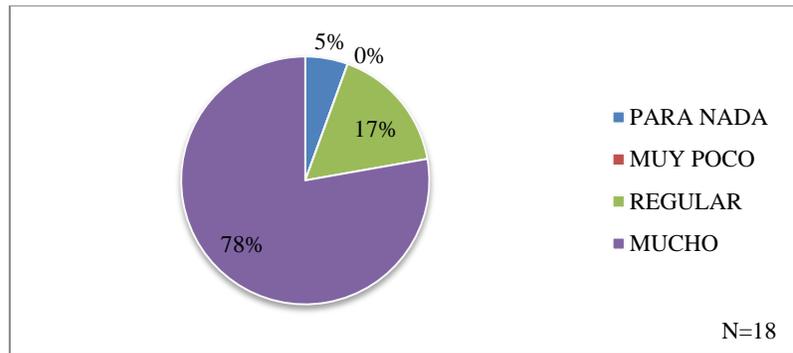


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 39% de los vendedores piensan que es muy poco cuando se labora más que los otros compañeros de trabajo y un 56% no suponen que se presente esta situación en su área de trabajo.

Gráfica 4.2.15 Certeza en las tareas y obligaciones del puesto de trabajo



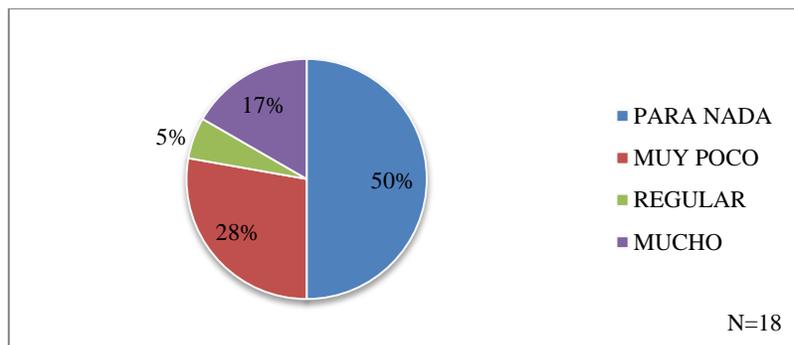
Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 78% de los vendedores conocen con claridad cuáles son sus funciones y obligaciones en el puesto que desempeñan, mientras que el resto de la población comenta no conocer en su totalidad lo que deben de cumplir en su puesto de trabajo.

FACTOR CONFLICTO TRABAJO-FAMILIA

Gráfica 4.2.16 Presencia de agotamiento por iniciar una nueva jornada de trabajo

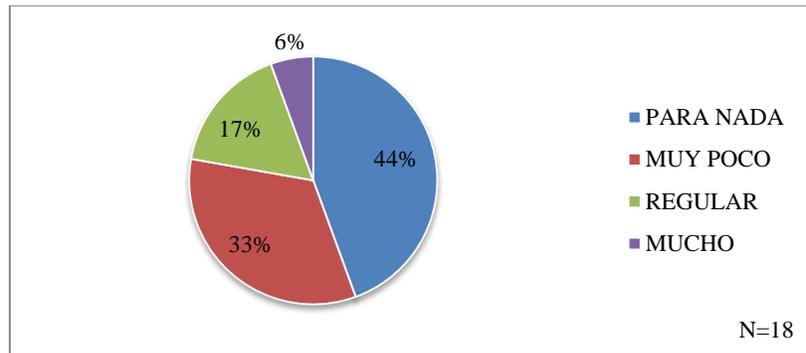


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 17% de los vendedores se quejan porque manifiestan el desgaste al momento de iniciar otra jornada de trabajo mientras que un 28% considera manifestar este desgaste de forma moderada y un 50% no presentan ningún agotamiento.

Gráfica 4.2.17 Rendimiento bajo por motivo de problemas familiares

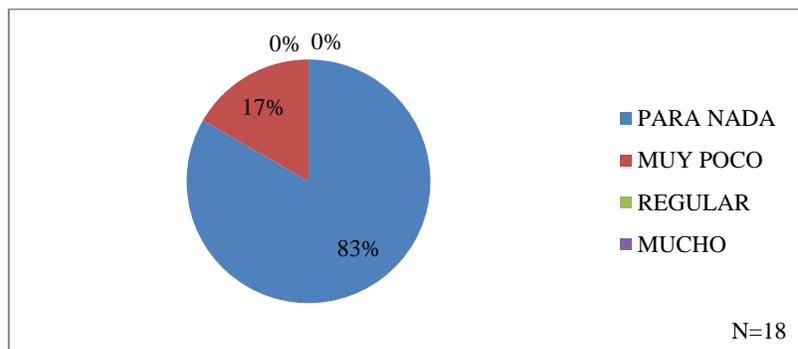


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 6% de los vendedores presentan un rendimiento bajo cuando tienen problemas familiares, mientras que un 44% comentan que los problemas familiares no afectan en su rendimiento y el resto consideran que es muy rara vez cuando se ven afectados.

Gráfica 4.2.18 Disgusto por cumplir responsabilidades y obligaciones en el hogar y en el trabajo

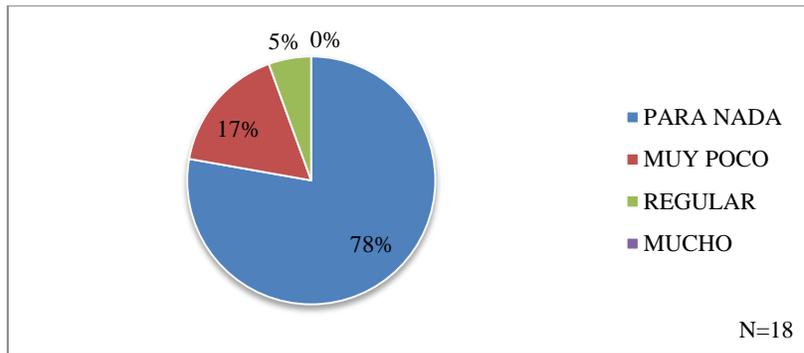


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que al 17% de los vendedores presentan disgusto al cumplir con responsabilidades y obligaciones tanto en el hogar como en el trabajo, mientras que al 83% no presentan ningún disgusto porque es una responsabilidad más de las que tienen que cumplir.

Gráfica 4.2.19 Disgusto por cumplir obligaciones familiares

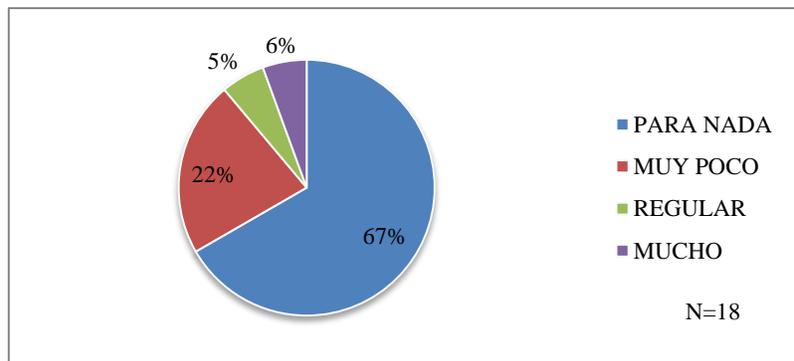


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 17% de los vendedores siente un poco molesto cumplir con estas obligaciones, mientras que un 78% no les afecta en nada tener esta obligación.

Gráfica 4.2.20 Relación familiar desgastada a causa de conflictos laborales



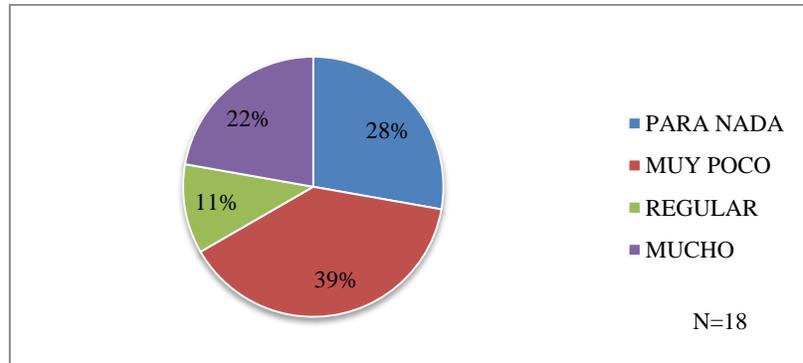
Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que un 6% de los vendedores presenta una relación afectada con la familia a causa de presentar conflictos en el trabajo, mientras que un 22% presenta poco este problema y un 67% tiene una relación apropiada con su familia a pesar de los problemas laborales que se hacen presentes.

FACTOR ESFUERZO EMOCIONAL

Gráfica 4.2.21 Cambios en el estado de ánimo a causa de una noticia inesperada

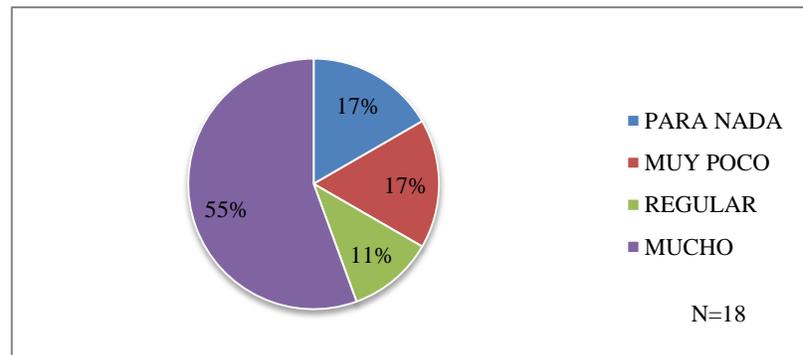


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 22% de los vendedores si presentan un cambio en su estado de ánimo cuando reciben una noticia inesperada afectando el servicio hacia los clientes, mientras que el 39% presentan un cambio menos notorio y el 28% no se ve afectado ante una situación como esta.

Gráfica 4.2.22 Evadir conflicto con los clientes ante una inadecuada actitud

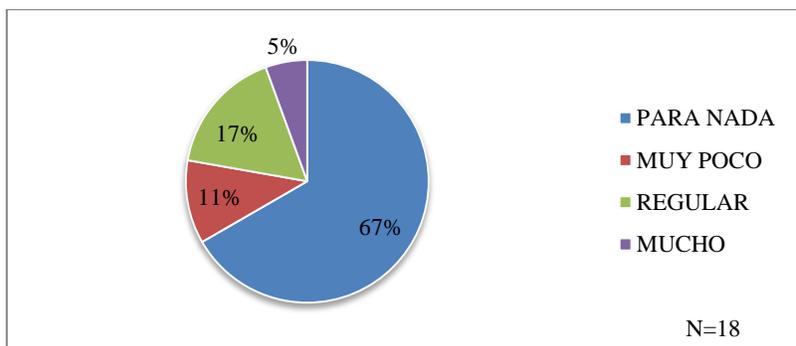


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 55% de los vendedores evaden hacer una contestación al momento que el cliente pierde el respeto hacia ellos, mientras que un 17% tienden a evadir muy poco al cliente y el otro 17% no pueden evitar hacer un comentario al respecto por tanto no pueden mantener el respeto hacia el cliente.

Gráfica 4.2.23 Llamada de atención de los subalternos hacia los vendedores delante de los clientes

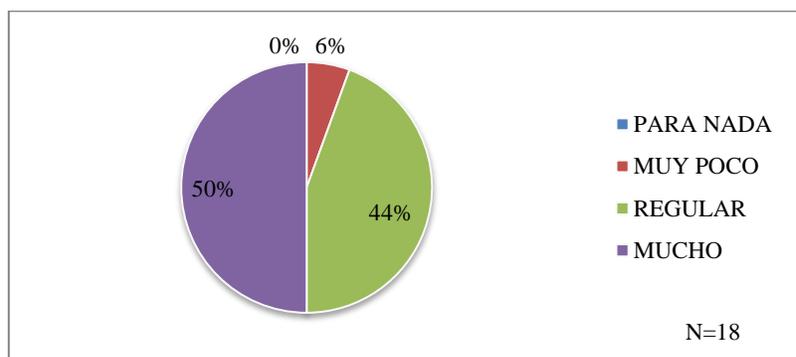


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 17% de los vendedores reciben una llamada de atención de los jefes inmediatos a causa de no estar realizando sus funciones adecuadamente, mientras que el 67% no tienen ningún problema al respecto porque conocen cómo llevar a cabo su trabajo.

Gráfica 4.2.24 Disfrutar el tiempo al tener contacto con los clientes

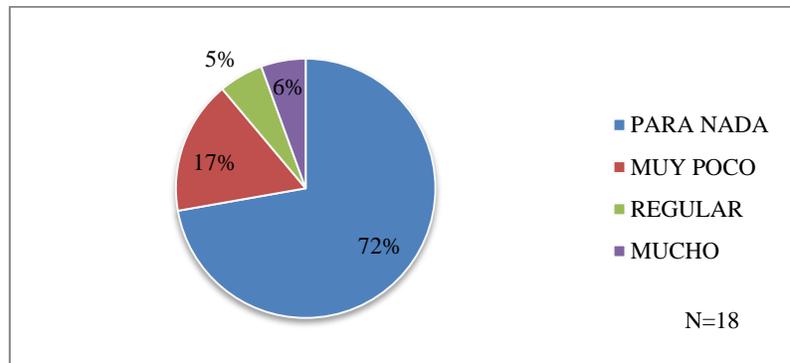


Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 50% realiza con gusto su rol como vendedores brindando un amable servicio con los clientes, mientras que el 44% es raro que lleven un contacto a gusto.

Gráfica 4.2.25 Insatisfacción laboral por expresar emociones irreales ante los clientes.



Fuente: Investigación de campo, Agosto 2014

Interpretación:

Los resultados de la gráfica muestran que el 72% de los vendedores no manifiestan emociones falsas, mientras que el 17% expresan esas emociones se ven alterados en su satisfacción laboral y el 6% tienen una insatisfacción laboral a causa de no controlar emociones.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego del análisis de los resultados obtenidos se procedió, a una comparación con estudios realizados por otros autores, que apuntan hacia el tema de estudio.

Inicialmente cabe indicar que un 11.11% de los vendedores que laboran para la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. presentan un nivel bajo de estrés laboral, el cual fue medido con el Test Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S), observando que, durante el proceso los colaboradores presentaron un adecuado desempeño. En este sentido Herrera (2012) planteó en su objetivo, determinar la influencia del estrés en el desempeño de los trabajadores en el área de ventas, donde evaluó utilizando el Test EAE en el área socio-laboral y determinó que no hay relación entre estrés y desempeño; lo que coincide con el estudio realizado ya que se concluyó, que el estrés no necesariamente puede perjudicar el desempeño de los colaboradores sino en otras áreas de la persona en sí.

Cabe mencionar que una ventaja por las cuales, no hay alerta de peligro de presencia de estrés laboral en los vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. es que como política se labora con la modalidad de turnos, sin embargo en un estudio realizado por Dardón (2013) con el objetivo, de determinar los factores de estrés en padres jóvenes que estudian y laboran al mismo tiempo, concluyó que los jóvenes manifiestan más estrés por no dedicar tiempo a la familia por el motivo de laborar tiempo completo. Pero caso contrario al de la presente investigación, porque los vendedores en el agente estresor Control/Previsión, el horario de trabajo no es una dificultad para realizar otras actividades, por lo tanto están satisfechos y ello no es motivo para que les cause insatisfacción o tensión laboral.

López (2006) realizó un estudio, para identificar la relación entre la reacción del estrés y el servicio al cliente, utilizando la escala de apreciación del estrés EAE-G y como resultado encontró, que la población mostró un nivel bajo de estrés, el estudio de López es similar a éste, con la diferencia que se aplicó la escala de Estrés Socio-laboral (EAE-S) y que una mínima parte de los vendedores presentó un nivel medio de estrés laboral, por lo que se considera importante prestar atención a esta población, para prevenir su incremento, ya que el estrés tiene tres fases siendo éstas: fase de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento según menciona Vialfa(2010).

El estudio de Torres (2009) quien planteó en su objetivo, identificar los principales estresores que afectaban al personal de enfermería, concluyó que la carga de trabajo era el estresor que más afectaba al personal, de igual forma, determinó que no hay un agente estresor que se esté manifestando con intensidad; caso similar al de los vendedores, sujetos de estudio de esta investigación, en quienes no hay presencia nociva de agentes estresores psicológicos, pero se descarta que el agente Esfuerzo Emocional comienza a presentarse en un 31.48%. En este sentido Jex (1998) comparte que las emociones en el escenario laboral se han incrementado y son importantes a considerar, dado que el estrés es en primer lugar una reacción emocional. De acuerdo a lo anterior, se debe controlar a tiempo para que no repercuta en las actitudes de los vendedores, afectando el trabajo que realizan.

En el estudio de Hernández (2004) sobre el estrés en el trabajo, cuya finalidad fue determinar los estresores organizacionales, grupales e individuales de más impacto del personal de organizaciones públicas y privadas, concluyó que los factores que provocan estrés son aspectos organizacionales o personales, pero el estrés todavía no se convierte en una situación problemática, porque los resultados del estrés con los estresores organizacionales

indican un nivel bajo, mientras que los estresores personales o individuales indican un nivel medio. El presente estudio comparte algunos resultados con el anterior, a diferencia de lo que se pretendía conocer era el agente estresor psicológico más relevante, y como primer resultado se determinó que no hay presencia nociva de estrés laboral. En otro resultado se comprobó que de los cinco agentes, solo uno comienza hacerse presente en una condición moderada, no afectando a los vendedores en el desempeño de sus actividades, por lo tanto los otros cuatro agentes se encuentran en un estado que no perjudican a los colaboradores.

Los colaboradores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. no presentan dificultad ante los agentes estresores psicológicos, tomando en cuenta el tipo de rol que desempeñan, con ello demuestran que se encuentran satisfechos en sus actividades como vendedores; según Rojas (2013) expresa que el vendedor es un profesional que asume la responsabilidad de ejercer la función de agente de comercio en un mercado determinado. En línea con lo anterior es una ventaja que los vendedores mantengan un adecuado desempeño y que el estrés laboral no se encuentre en estado de agotamiento en el área de ventas, de acuerdo a lo antepuesto se considera importante no descartar llevar a cabo el estudio en las otras áreas de la empresa, como lo recomienda Herrera (2012) en su estudio, sobre relación del estrés con el desempeño laboral.

Se puede determinar, qué cuando el colaborador se encuentra satisfecho en su puesto de trabajo, no puede manifestarse un motivo por el cual se comience hacer presente el estrés, por lo tanto es importante conocer si todos los colaboradores de la empresa se encuentran satisfechos, porque de no ser así se debe dar comienzo con un plan de acción, con el objetivo de que el estrés no comience hacerse presente en el personal y este no sea una amenaza para la empresa.

Con base a lo indicado anteriormente, es importante que las empresas se preocupen por la salud y el bienestar de su talento humano, porque el hecho de presentar un nivel alto de estrés laboral se tendría como consecuencia, una salud tanto física como emocional afectada entre los colaboradores, según lo afirman Escobar y Ramírez (2000). Desde otro punto de vista de Maslach(2001), señala que cuando se vea la fase de alerta es el momento de tomar medidas preventivas a nivel empresarial, como rediseñar la realización de tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, facilitar y promover reuniones multidisciplinarias, formar grupos de trabajo y aumentar responsabilidades de participar en toma de decisiones y en general mejorar las condiciones de trabajo.

Al haber realizado el presente estudio y obtener los resultados es importante que la empresa no descuide su ambiente laboral, ya que éste es agradable para los vendedores y que a causa de ello no hay presencia de estrés laboral en estado de alerta. Por lo que es evidente que Alimentos Nutritivos del Norte S.A. sí se preocupa por su talento humano, porque a pesar de cumplir con el rol de vendedor, éstos controlan el estrés laboral, hallazgo que fue establecido en esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

- En el estudio realizado y de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del Test Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S) se determina que el 11.11% de los vendedores presenta un nivel medio de estrés laboral mientras que la mayoría presentan un nivel bajo de estrés ante las actividades que realizan.
- El estrés laboral en los vendedores no afecta a más del 50% porque la empresa tiene como política el trabajo de dos jornadas, quiere decir que los vendedores que laboral desde las primeras horas de la mañana no tienen que laborar hasta altas horas de la noche.
- Así mismo se evidenció que no hay presencia nociva de un agente estresor psicológico que esté alterando negativamente a los vendedores en la realización de sus funciones.
- De los vendedores que presentan un nivel medio de estrés laboral, se observó que son afectados en un 31.48% por el agente estresor psicológico esfuerzo emocional.
- Los acontecimientos que comienzan hacerse presente como estímulo del inicio del estrés laboral son los siguientes: el cambio del estado de ánimo ante una noticia inesperada donde a más del 50% si les afecta y el otro identificado, es el disfrutar el tiempo al momento de mantener contacto con los clientes, porque el 50% opinaron no llevarlo a gusto en su totalidad.

VII. RECOMENDACIONES

- Sugerir a los encargados del área de Recursos Humanos de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. elaborar un manual sobre el manejo del estrés laboral, para los vendedores, con el objetivo de promover el afrontamiento a este fenómeno y con ello evitar el incremento para quienes ya presentan un nivel medio de estrés.
- Que la empresa organice talleres sobre el manejo y reducción del estrés laboral para motivar a los vendedores a través de estos, promoviéndoles una asesoría profesional, que aporte significativamente mantener salud ocupacional.
- Se sugiere que los Jefes inmediatos de los vendedores, conozcan el agente estresor psicológico esfuerzo emocional, para trabajar estrategias de ventas y disminuir la presencia del agente estresor y prevenir las alteraciones en el estado emocional de los vendedores.
- Que se realice la investigación en las diferentes áreas de la empresa, como: administración, producción y reparto, con la finalidad de determinar si hay presencia de estrés laboral y de agentes estresores psicológicos.
- Que el Gerente General propicie la mejora de las condiciones ambientales y la variedad en las tareas del trabajo, para que los agentes estresores psicológicos disminuyan y no causen, el comienzo nocivo del estrés laboral.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, L. (2000). *Introducción a la práctica de la investigación*. (6ª. Ed.). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Andrate P., Pando B., Aranda J. y Franco T. (2004). *Cómo enfrentarse al Estrés Laboral en la ciudad de Guadalajara*, Universidad de Guadalajara, México.
- Arthur, L. (2002), *Gestión práctica de la distribución comercial*, Empresa editora el Comercio. S.A.
- Balcarce, A. (2008). *Estudio sobre el estrés*. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/anambalcarce/estudio-sobre-el-estrspresentation>.
- Blanch, J.M. (1996): *Psicología Social del Trabajo*. En Alvaro, J.L., Garrido, A. y Torregrosa, J.R. (Coordinadores): *Psicología Social Aplicada*. Madrid: McGraw Hill.
- Cano, A. (2002). *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Recuperado de: http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Cruz, D. (2013). *Principales Factores de Estrés en padres jóvenes adultos que estudian y trabajan al mismo tiempo*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Conde, M. (2009). *Estrés y consecuencias*. Recuperado de:
http://www.saludalia.com/docs/Salud/web_saludalia/vivir_sano/doc/psicologia/doc/doc_estres.html.

Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional*. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

Escobar, D. y Ramírez A. (2000). “*Eficacia de un programa de relajación (desensibilización sistemática) para disminuir el estrés en personas paramédico (auxiliar de enfermería) de la unidad de labor y partos del Hospital General San Juan de Dios*”. Tesis inédita. Universidad San Carlos de Guatemala.

Galindo, A. (2010). *Estrés provocado por Mobbing laboral*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala.

Gilbert, A., Churchull, Jr., y Neil M.(1993). “*Sales forcémanagement; planning, Implementation and Control*”. Ford and Orville C. Walker, Jr. Irwin, Fourth. Edition 1993.

Girón, A. (2004), *Elementos estresores que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa municipal de agua de la ciudad de Guatemala EMPAGUA*. Tesis Inédita. Universidad San Carlos. Guatemala.

Hernández, M. (2004). *El estrés en el trabajo: un enfoque sico-administrativo*. Recuperado de: <http://www.uv.mx/iesca/revista/suma36.html>.

Herrera, L. (2012). *Relaciones del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatas*. Tesis Inédita. Universidad Rafael Landívar. Retalhuleu, Guatemala.

Jex, S.M. (1998). *Stress and job performance: Theory, research, and implications for managerial practice*. Thousand oaks, CA: Sage. Copyright 1998. Reimpreso con permiso de Sage Publications, Inc.

Lastreto, P. (2000). *El impacto del estrés en el desempeño laboral*. Tesis Inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

López, B. (2006). *Correlación entre los resultados de apreciación del estrés según el EAE y el nivel de servicio al cliente a través de la evaluación del cliente oculto en una Institución Financiera de Guatemala*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Lyle, H., Miller, D., y Alma D. S. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Washington. Recuperado de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Maslach, C., Schaufeli, WB. y Leiter MP. Job burnout. *AnnuRevPsychol* 2001.

Orellana, L. (2001), *Estadística Descriptiva*, marzo 2011. Recuperado de:

http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (1993). Estrés en el trabajo. *El Trabajo en el Mundo*, 6, 79-92.

Organización Mundial de la Salud. (1994). *Global Strategy on Occupational Health for All: The way to health at work*. Organización Mundial de Salud. Publicado el 29 de Marzo 2001 en (<http://www.medicinanews.trra.co.cr>).

Orihuela, B.M. (2008), *Influencia del estrés ocupacional en el rendimiento laboral del personal médico y enfermería de las unidades de emergencia de adultos y quirófanos del hospital Dr. Felipe Guevara Rojas del Tigre, Estado Anzoátegui*. Tesis Inédita. Universidad nacional Experimental de Guayana.

Paul, V. (2010). *Relación entre el nivel de estrés y promedio de ventas de una empresa constructora*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Peiró, J.M. (1987): *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.

Perales A., Chue H., Padilla A. y Barahona L. (2011). *Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados de Lima*, Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Perú.

Quick, J.C., Quick J.D., Hurrell, J.J., (1997). *Preventative stress management in organization*, fig. 4.1, p. 66. Washington, DC: American Psychological Association. Copyright (1997).

Russek, S. (2007). *Síntomas y consecuencias del estrés*. México. Recuperado de: <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html>

Rojas, D. (2003) *La Biblia del Marketing*. Lexus Editores, Edición 2013. Barcelona-España.

Skirbekk, V. (2003): "*Age and Individual Productivity: A Literature Survey*".
Institute for Demographic Research.

Torres. M. (2009), *Estresores Laborales en Enfermería*, Tesis Inédita, Universidad Veracruzana. Veracruz, México.

Vialfa, C. (2010). *Las tres fases del estrés*. España. Recuperado de: <http://salud.kioskea.net/faq/293-las-3-fases-del-estres>

ANEXOS



Cobán Alta Verapaz, 20 de Marzo 2014

Srta.

Andrea Nathaly Pacay García

Por este medio hago constar que doy fe que la señorita Andrea Nathaly Pacay García de la facultad de Humanidades de la carrera Psicología Industrial/Organizacional con número de carne 2043709 tiene la autorización de utilizar el nombre de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. en su trabajo de tesis titulada "Agentes Estresores Psicológicos que Inciden en los Vendedores de la empresa Alimentos Nutritivos del Norte S.A. de Cobán Alta Verapaz". Estamos a la disposición de brindar el espacio para que realice el trabajo teniendo accesibilidad a la información necesaria para la buena realización del trabajo, por consiguiente se adjunta la presente carta de compromiso sellada y firmada.

Atentamente,

Ruth Sagastume Ramírez

Gerente General y Representante Legal

ALIMENTOS NUTRITIVOS DEL NORTE, S. A.

"VERAPAN"

Cobán, A. V.

ANEXO 1

“Escala EAE-S”

Ficha técnica

Titulo	Escalas de Apreciación del Estrés (EAE-S)
Autores	J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles
Duración	Tiempo variable de 20 a 30 minutos
Aplicación	Adultos, entre las edades de 20 a 60 años, individual o grupal.
Finalidad	Estudio del estrés en el ámbito laboral.

Escala S

Instrucciones

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importante, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Ud: debe decirnos cuales han estado o están presentes en su vida. Para ellos, marcará con un aspa el Sí, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el No.

Solo si ha rodeado el Sí, señale en qué medida le ha afectado. Para ellos, marcará primero con una X el número que Ud. considere que presenta mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que:

0 = nada	1 = poco	2 = mucho	3 = muchísimo
----------	----------	-----------	---------------

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar, en el primer caso, marcará la letra A, si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: “Castigo inmerecido”	SI	NO	0	1	2	3	A	P
--------------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Por favor conteste a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo.
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alicientes en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.

30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Dependier del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

EAE

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre _____ Sexo _____ Edad _____

Estudios/Título académico _____

Residencia _____ Profesión _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:

G A S C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

Ejemplo: "Castigo innmerecido"	SI	NO	0	1	2	3A	P
--------------------------------	----	----	---	---	---	----	---

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P	54.	SI	NO	0 1 2 3	A P

Número de SI	Puntuaciones e Intensidad
En A =	A =
En P =	B =
Total = <input type="text"/> =Centil =	<input type="text"/> <input type="text"/>

Ficha Técnica

Título	Cuestionario de agentes estresores psicológicos para vendedores
Autor	Andrea Nathaly Pacay García
Validado por	Licda. Hilma María Auxiliadora Gamboa Ruiz Licda. Rosa Maclovia Villela Flohr Ing. Arnaldo Ademar Alvarado Cifuentes Lic. José Miguel Gonzales Velásquez
Año	2014
Objetivo	Determinar el suceso y agente estresor psicológico más relevante que se presenta durante la jornada laboral provocando una variación en el nivel de estrés.
Reactivos	El cuestionario está conformado por cinco indicadores siendo estos los agentes estresores psicológicos, cada indicador consta de cinco sucesos que se derivan de cada agente los cuales son motivos para que se presente una variación en el síndrome de estrés.
Aplicación	Entre las edades de 18 a 60 años, individual y auto aplicable.
Duración	Un tiempo de resolución de 30 minutos.
Forma de calificación	Escala de suceso más relevante y tabulación de datos.

ANEXO 2

“Cuestionario”

Agente Estresor Psicológico

Edad _____ Estado civil _____

Género _____ Tiempo de laborar _____ años _____ meses

Procedencia _____ Profesión _____

Instrucciones: de los siguientes enunciados favor responder marcando una X el nivel de intensidad con el que se identifica en los siguientes sucesos. Utilizando la siguiente escala de puntuación.

Mucho=4	Regular=3	Muy poco=2	Para nada=1
---------	-----------	------------	-------------

I. Control/Previsión				
Sucesos	4	3	2	1
1. Su horario de trabajo le impide poder realizar otras actividades.				
2. Le causa estrés cuando los clientes se aglomeran.				
3. Es molesto para usted cuando tiene que laborar horas extras.				
4. Sabe en qué momento debe cumplir sus obligaciones dentro de su puesto de trabajo.				
5. Cuando el ambiente de trabajo se torna exigente le afecta para continuar realizando sus funciones.				

II. Conflicto Interpersonal				
Sucesos	4	3	2	1
6. Cuando un compañero de trabajo no termina sus tareas a tiempo usted se ve obligado a ayudarlo.				
7. Su jefe inmediato trata por igual a los de su área de trabajo.				
8. Cree que existe discriminación entre compañeros de su área de trabajo.				
9. Le incomoda cuando ve que su área de trabajo tiene poco apoyo.				
10. Cuando un compañero de trabajo presenta algún problema familiar, ¿toma usted una postura comprensiva?				

III. Estresor de Rol				
Sucesos	4	3	2	1
11. Le disgusta cuando tiene que cumplir tareas y obligaciones de otro compañero de trabajo.				
12. Su rol como vendedor es sobrecargado y monótono.				
13. Le molesta cuando se le acumula trabajo a causa de realizar otras actividades que no están bajo su responsabilidad.				
14. Piensa que usted trabaja más que sus otros compañeros.				
15. Considera tener claro cuáles son sus tareas y obligaciones en el puesto.				

IV. Conflicto trabajo-familia				
Sucesos	4	3	2	1
16. Cuando se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente agotado.				
17. Cuando tiene problemas familiares su rendimiento laboral es bajo.				
18. Le disgusta cuando tiene que cumplir con responsabilidades y obligaciones en el hogar y en el trabajo.				
19. El tener que cumplir con obligaciones de la familia le causa molestias.				
20. Su relación familiar se ve afectada cuando tiene problemas laborales				

V. Esfuerzo Emocional				
Sucesos	4	3	2	1
21. Al recibir una mala noticia su estado de ánimo se ve afectado pero, ¿sus clientes no lo notan?				
22. Cuando un cliente le alza la voz usted le responde pasivo para no generar conflicto.				
23. Su jefe inmediato al observar que no está realizando sus tareas adecuadamente, le reprende frente a los clientes.				
24. Disfruta el tener contacto directo con las demás personas.				
25. El expresar emociones falsas ante sus clientes le causa insatisfacción laboral.				