

ANÁLISIS DEL ESTRÉS DE LA FUERZA DE VENTAS EN UN PERÍODO DE CRISIS ECONÓMICA¹

STRESS ANALYSIS OF SALES STAFF IN A PERIOD OF ECONOMIC CRISIS ANÁLISE O STRESS DA EQUIPE DE VENDAS EM UM PERÍODO DE CRISE ECONÓMICA

Gonzalo Luna Cortés²

FORMA DE CITACIÓN

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

JEL: M31, M39, M54

DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i1.344>

RESUMEN

Este trabajo analiza los efectos de las variables subyacentes de una situación crisis económica sobre el estrés del personal de ventas; específicamente se examina el caso de España. Para ello, se realizaron 150 encuestas a vendedores en la ciudad de Valencia, y se examinó el estrés y su relación con variables derivadas de la crisis. La relación entre los constructos se analizó a través de un Análisis Factorial Confirmatorio y Ecuaciones Estructurales. Los resultados indican que la percepción de un entorno poco estable y que ofrece pocas posibilidades laborales ejerce una influencia sobre el estrés de la fuerza de ventas. Por otro lado, muchos de los vendedores contratados por las empresas en la actualidad española

1. Artículo de investigación. Este trabajo forma parte de la tesis doctoral en Marketing “Análisis del estrés de la fuerza de ventas en un período de crisis económica”, adelantada en la Universitat de València y Universitat Jaume I de Castelló. Fecha de iniciación de la tesis: diciembre de 2012. Fecha de terminación: en proceso. Fecha de recepción del artículo: marzo 15 de 2014, fecha de aceptación: octubre 20 de 2014.
2. Diplomatura en ciencias empresariales, licenciatura en investigación y técnicas de mercado, Maestría en marketing e investigación de mercados, docente de planta de la Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla. Correo: Gonzalo.luna@uautonoma.edu.co

han sido formados en otras áreas y sienten una baja identificación con el puesto de trabajo, lo que también provoca un aumento de estrés. Con base en los resultados, la investigación concluye con una serie de directrices para mejorar la gestión en relación con la temática de análisis.

Palabras clave: estrés, identificación del trabajador, justicia percibida, incertidumbre.

Contenido: 1. Introducción, 2. Estrés del personal de ventas: concepto y evolución, 3. El estrés del personal de venta en la coyuntura actual española, 4. Metodología, 5. Resultados, 6. Conclusiones e implicaciones para la gestión.

ABSTRACT

This research analyzes the effects of the underlying variables of an economic crisis situation on the stress of sales staff; specific on the case of Spain is examined. A survey was performed between 150 sellers in Valencia (Spain), in order to examine seller's stress and its relationship with other variables that come due to the crisis. The results indicate that the perception of an unstable environment and offers few job opportunities exerts an influence on the stress of the sales staff. Moreover, currently in Spain, numerous hired sellers feel low job identification, since many of them have been educated in different areas and have low experience, what causes as well higher levels of stress. Based on the results, some management guidelines related to the topic of analysis are given.

Keywords: stress, worker identification, perceive injustice, uncertainty.

Content: 1. Introduction, 2. Seller's stress: concept and evolution, 3. Seller's stress in the current Spanish situation, 4. Methodology, 5. Results, 6. Conclusions and managerial implications.

RESUMO

Este artigo analisa os efeitos das variáveis subjacentes de uma situação de crise econômica sobre o estresse da equipe de vendas; especificamente o caso da Espanha é examinado. Para isso, 150 inquéritos foram realizados a vendedores na cidade de Valencia, e do stress e sua relação com variáveis derivadas da crise foi examinada. A relação entre os construtos foi analisada através de uma análise fatorial confirmatória e equações estruturais. Os resultados indicam que a percepção de um ambiente instável e oferece poucas oportunidades de trabalho exerce uma influência sobre o estresse da equipe de vendas. Além disso, muitos dos vendedores contratados por empresas do espanhol hoje foram formados em outras áreas e eles sentem uma identificação baixo com o estação de trabalho, que também leva ao aumento do estresse. Com base nos resultados, a pesquisa conclui com um conjunto de diretrizes para melhorar a gestão em relação ao objeto de análise.

Palabras chave: stress, identificação do trabalhador, justiça percebida, incerteza

Conteúdo: 1. Introdução, 2. estresse do vendedor: conceito e evolução, 3. estresse do vendedor na situação vigente em Espanha, 4. Metodologia, 5. Resultados, 6. Conclusões e implicações gerenciais.