



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

TESIS

**“EL ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE
LA POSITIVA - LIMA 2019”**

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

Alumna: Cynthia Aracelly Gordillo Márquez

Asesora: Mónica Cárdenas

Sección: S-001

Lima - Perú

2019

Contenido

Resumen.....	4
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1 Situación Problemática.....	5
1.2 Preguntas de Investigación	6
1.2.1 Pregunta General.....	6
1.2.2 Preguntas Específicas.....	6
1.3 Objetivo de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Estrés.....	7
2.1.1 Características del estrés	9
2.1.2 Modelos Enfocados a la medición del estrés	9
2.2 Antecedentes	13
2.2.1 The Relationship of Communication to Work Stress	13
2.2.2 Occupational Stressors in Physical Education Faculties	14
2.2.3 Influencia de las características de la cultura organizacional en el estrés laboral. Red asistencial EsSalud, Tumbes.....	14
2.2.4 An empirical study on the impact of stress on the relationship between locus of control and job satisfaction and job performance	15
2.3 Contexto.....	15
2.4 Hipótesis	18
2.4.1 Hipótesis General.....	18
2.4.2 Hipótesis Específicas	18
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19

3.1 Diseño de la Investigación	19
3.2 Población y Muestra	19
3.2.1 Población Objetivo.....	19
3.2.2 Método de Muestreo	19
3.2.3 Tamaño de la Muestra.....	20
3.3 Método de Recolección de Datos	20
3.3.1 Validación por Expertos	20
3.4 Método de Análisis de Datos	20
3.5 Prueba Piloto.....	22
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES	31
CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFÍA.....	34
CAPÍTULO VI: ANEXOS	38

Resumen

El objetivo de la presente investigación es determinar si existe estrés laboral en los trabajadores del área comercial de La Positiva. La metodología planteada comprende un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo; además, el trabajo es no experimental y transversal. El universo de estudio son todos los trabajadores del área comercial de La Positiva: los apoderados comerciales, los analistas comerciales y los asistentes comerciales, que ascienden a 94 individuos. El muestreo es probabilístico y por racimos, y la muestra la conforman 50 colaboradores comerciales.

Para la recolección de datos se empleó la encuesta de diagnóstico de estrés (SDS), de Ivancevich y Matteson (1984), que presenta 30 ítems medidos en escala de Likert del 1 al 7. La SDS cuenta con un procedimiento para el análisis de los datos, donde determina si los elementos de estudio poseen un nivel alto, moderado o bajo de estrés.

Los resultados indican que solo el desarrollo de la carrera genera un estrés moderado a nivel general de los trabajadores comerciales de La Positiva; asimismo son los apoderados comerciales los que en general presentan mayor nivel de estrés, por sobrecarga de trabajo, por ser responsables de otros y por el desarrollo de su carrera.

Palabras Clave: Estrés, SDS, La Positiva

Abstract

The objective of the present investigation is to determine if there is a work stress in the workers of the commercial area of La Positiva. The proposed methodology includes a quantitative approach, with a descriptive scope; In addition, the work is not experimental and transversal. The universe of study is all the workers in the commercial area of La Positiva: the commercial agents, the commercial analysts and the commercial assistants, who amount to 94 individuals. Sampling is probabilistic and by clusters, and the sample consists of 50 commercial collaborators. For the data collection, the stress diagnosis survey (SDS) was used by Ivancevich and Matteson (1984), which presents 30 items measured on a Likert scale from 1 to 7. The SDS has a procedure for the analysis of the data, where the study elements are determined that a high, moderate or low level of stress.

The results indicate that only the development of the career generates a moderate stress at a general level of the commercial workers of the Positive; Likewise, the employees and those responsible for the others and the development of their career.

Keywords: Stress, SDS, La Positiva

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El estrés influye perjudicialmente al rendimiento y la satisfacción laboral (Khorshidifara, Abedia, 2011) y, además, acarrea importantes costes tanto para la empresa como para el trabajador (Hernández, Salanova, Peiró, 2003); por ello, se han establecido medidas, prácticas y programas de prevención y control de estrés, que son ineludibles para sensibilizar, desarrollar y mejorar la participación de los trabajadores (OIT, 2013).

En la actualidad, los trabajadores de todo el mundo afrontan cambios importantes en el entorno, naturaleza y estructura del trabajo; toleran mayores exigencias, un ritmo de vida acelerado, altamente competitivo y con fuertes horas de agotamiento, ansiedad, y estrés. (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016).

El estrés es un tema de interés en muchos países y en todo tipo de ámbito laboral, por lo que, para las empresas, es de relevancia mejorar la naturaleza y constitución del trabajo (OIT, 2013). En ese sentido, los empleadores han prestado atención a “la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales y el estrés relacionado con el trabajo” (OIT, 2016, p. 5) conscientes de la “sobrecarga de trabajo y la falta de control de sus tareas” (OIT, 2016, p. 34), a fin de alcanzar un "entorno de trabajo seguro y saludable, una cultura preventiva positiva y constructiva en la empresa, impulsa el compromiso y la eficacia, protege la salud y el bienestar de los trabajadores y aumenta la productividad” (OIT, 2016, p. 35).

Según la información disponible, en el periodo 2017-2018, el sector de seguros se ha desarrollado en un escenario bastante activo, originando importantes desafíos para las compañías de seguro, ya que acontecieron fusiones e integraciones, y el entorno de libre competencia se ve amenazado (Equilibrium Clasificadora de Riesgo, 2018). En el caso de La Positiva, en el año 2018 “ganó la buena pro para la cobertura del Seguro Agrícola Catastrófico durante el periodo 2018-2019 en las 8 regiones que cuentan con ese beneficio”. (La Positiva Seguros, 2018); fue ratificada por la Class & Asociados y por la Pacific Credit Rating con la calificación de Fortaleza Financiera “A”, además de proyectarse a cubrir el 15% del mercado en Renta Particular (La Positiva Seguros, 2018).

Además, según RPP (2019), el presidente de La Positiva, Andreas Von Wedemeyer, resaltó que con el liderazgo de Fidelidade la asociación ampliará la oferta de producto, el

conocimiento de la experiencia del cliente, implementará mejores procesos y tecnologías, para incrementar su participación en el mercado peruano.

Este panorama indica que los colaboradores de La Positiva deberán esforzarse a sobremanera para cumplir con las metas y expectativas que la empresa se ha propuesto, lo que conlleva a que, el personal esté sometido a una serie de estresores que aumentan la posibilidad de generar estrés laboral; por ello, la finalidad de este estudio es determinar si el estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.

1.2 Preguntas de Investigación

1.2.1 Pregunta General

- ¿El estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿La ambigüedad de rol como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?
- ¿El conflicto de roles como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?
- ¿La sobrecarga de trabajo cuantitativo como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?
- ¿La sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?
- ¿El desarrollo de la carrera como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?
- ¿La responsabilidad por otras personas como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva?

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Determinar si el estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar si la ambigüedad de rol como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- Determinar si el conflicto de roles como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.
- Determinar si la sobrecarga de trabajo cuantitativo como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.
- Determinar si la sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.
- Determinar si el desarrollo de la carrera como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.
- Determinar si la responsabilidad por otras personas como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva.

1.4 Justificación

El trabajo tiene relevancia social porque el ambiente, la coyuntura y las exigencias que enfrentan los trabajadores de La Positiva son muy competitivos, cambiantes y afectan su salud y la productividad; además de los costes de la organización. Tiene también relevancia práctica porque que es el primer paso para poder determinar quién puede resultar afectado por el estrés.

Es importante estudiar el nivel estrés porque es un fenómeno que afecta a todas las personas de manera silenciosa y mortal en algunos casos. Esta investigación permitirá evaluar el nivel de estrés en los trabajadores de La Positiva y reportar los hallazgos, para así prevenir cualquier situación de riesgo, tanto laboral como de salud de modo que se pueda elaborar un plan de acción para combatirlo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Estrés

Según Ivancevich y Matteson (1985), el estrés es la “respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas” (Atalaya, 2001).

De acuerdo con Lazarus y Folkman (1986), el estrés laboral “se produce cuando la persona considera que las demandas laborales superan o exceden sus recursos de adaptación a esa situación” (Bernaldo y Labrador-Encinas, 2006). Del mismo modo, para Bernaldo y

Labrador-Encinas (2006), el estrés laboral es “el resultado de la relación o transacción entre el individuo y el entorno laboral”.

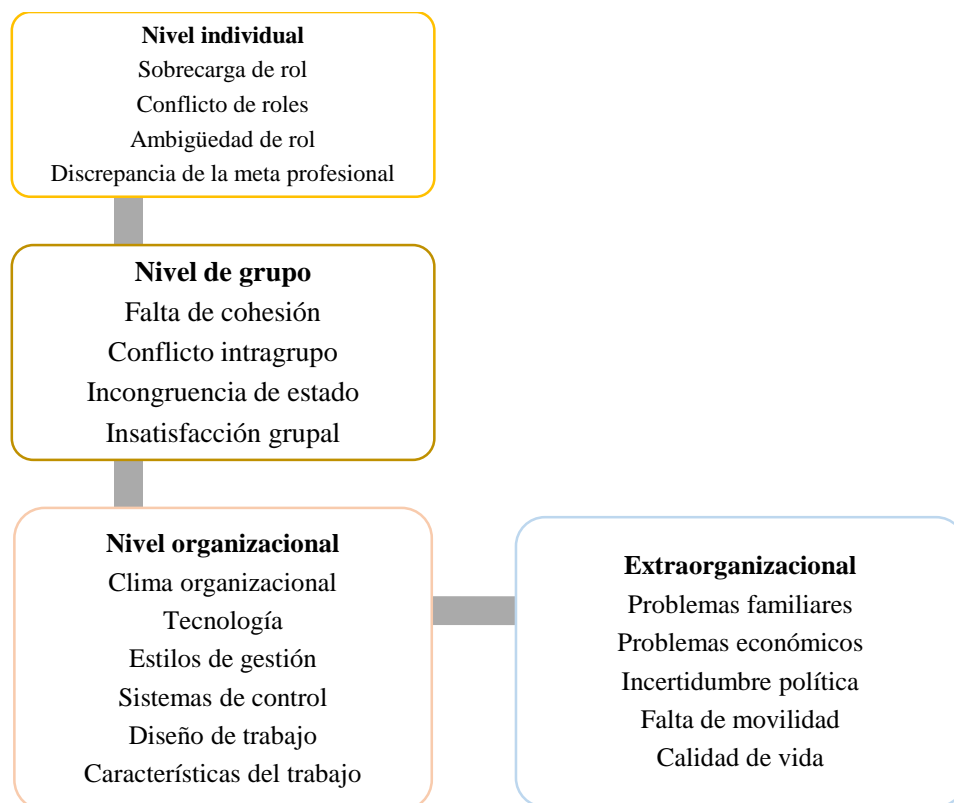
El estrés es un fenómeno ampliamente extendido en muchos países, de múltiples fuentes (Peiró, 2011), vinculado frecuentemente al trabajo y que juega un papel importante en la satisfacción laboral de muchas industrias (Khorshidifara & Abedia, 2011). No solo afecta la salud física (enfermedades circulatorias y gastrointestinales, entre otros trastornos físicos y psicosomáticos) y mental (psicosociales) de las personas, sino que también influye de manera adversa en la productividad (OIT, 2013; Guic, Angeles & Bertin, 2002) y la eficacia de las organizaciones, e influye negativamente el rendimiento y la satisfacción laboral (WOS, 2015; Khorshidifara & Abedia, 2011).

Según Peiró (1993), el estrés tiene diversas definiciones:

- Estímulo.- Fuerzas externas que crean consecuencias momentáneas o permanentes.
- Percepción.- procesos sensibles y cognitivos que generan secuelas físicas o mentales.
- Interacción.- Entre la persona y el entorno, la situación y las capacidades de afrontar la situación.
- Respuesta: De la persona ante determinados estímulos "estresores”.

Figura N° 1

Modelo de estrés organizacional



Fuente: Adaptado de Ivancevich y Matteson (1979)

2.1.1 Características del estrés

Según Ivancevich & Matteson (1980), las etapas de desarrollo de las enfermedades relacionadas al estrés son: stage 1, sin riesgo; stage 2, en riesgo; stage 3, estrés excesivo; stage 4, signos clínicos tempranos; stage 5, síntomas; stage 6, enfermedad o discapacidad y; *stage 7*, muerte. Como se aprecia en la Figura N° 1, existen elementos que influyen de distinta manera y en diferentes momentos en la persona; los *estresores*, son los que originan o anteceden al estrés, y pueden ser intra-organizacionales o extra-organizacionales. Estos pueden generar ausencia en el trabajo o trabajar más de lo normal, dificultad en la toma de decisiones, aumento en el número de errores, pérdida de citas o fechas límite, problemas de interacción, entre otros (Ivancevich & Matteson, 1980).

En 1983, Ivancevich & Matteson explicaron que una de las reacciones más comunes al estrés es la ansiedad, y el que más daño genera es la irritabilidad. Otras reacciones son las **reacciones cognitivas**, que dificultan la concentración y genera ineficiencia; las **reacciones fisiológicas**, que generan migraña, dolores musculares, insomnio, temblores, etc.; otras reacciones, como tartamudeo, hablar rápido, tiempo en la ducha, aseo, dolores de mano.

Por ello, es necesario que se conozcan las diferentes reacciones de los empleados, en los siguientes indicadores: **intensidad y duración del estrés**, a mayor tiempo e intensidad, más seria será la reacción; **presencia de otro estrés**, tienen efecto acumulativo; **experiencias previas**, la experiencia es más seria si no ha habido experiencias previas con el estresor detonante y; **características individuales**, como el sexo, la edad y la religión (Ivancevich & Matteson, 1983).

2.1.2 Modelos Enfocados a la medición del estrés

Existe una diversidad de conceptos y modelos que abordan el estrés laboral, que difieren según su adaptabilidad a los diversos trabajos, la base teórica y en la integridad de lo que representan los estresores organizacionales (Shukla, 2016)

La finalidad del presente estudio es identificar cuáles son los estresores potenciales que afectan a los trabajadores comerciales de La Positiva, para ello a continuación se han desarrollado diferentes escalas relacionadas con el estrés laboral:

- Pressure Management Indicator (PMI) - Williams & Cooper - 1998

Es un cuestionario de 120 ítems que proporciona una medición integral de las principales dimensiones del estrés ocupacional. El PMI es una versión más confiable y corta que el Occupational Stress Indicator *OSI*, de Cooper, Sloan & Williams (1988); cómo se puede apreciar en la Figura N° 2, proporciona una medida más integral de las dimensiones del estrés.

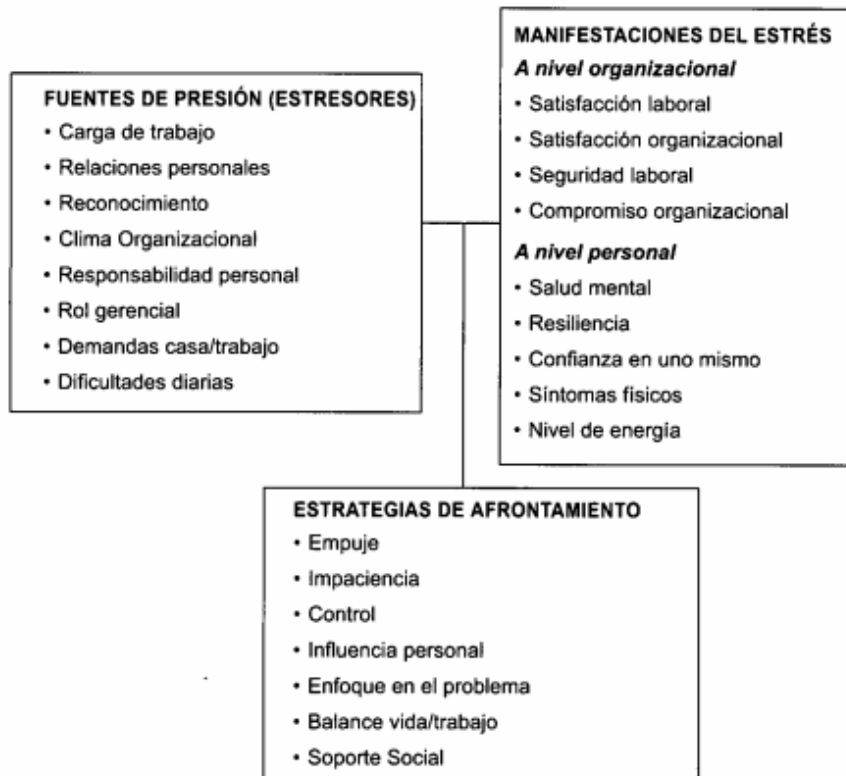
Los **efectos** miden: la satisfacción laboral, la satisfacción organizacional, la seguridad organizacional, el compromiso organizacional, la ansiedad - depresión, resiliencia, la preocupación, los síntomas físicos y el agotamiento. Mientras que las **fuentes de estrés** cubren la presión de:

- ***La carga de trabajo.*** - La cantidad o dificultad de trabajo con la que uno debe lidiar (Cooper et al., 1988). También explora la variedad de las tareas. (Antoniou, Davidson & Cooper, 2003).
- ***Las relaciones.*** - Que tan bien se lleva uno con la gente de su alrededor, especialmente los del trabajo (Cooper et al., 1988). Observa la presión que surge entre el personal, e incluye las “políticas de la oficina” (Antoniou et al., 2003).
- ***El desarrollo de la carrera profesional.*** - Medida en que las personas sienten la necesidad de que sus logros sean reconocidos (Cooper et al., 1988). Además, analiza las perspectivas de promoción y sus amenazas (Antoniou, et al., 2003).
- ***La responsabilidad de la gestión.*** - Tomar responsabilidad por las acciones y decisiones de uno (Cooper et al., 1988). También considera la percepción de las expectativas que otros tienen sobre el trabajo de uno (Antoniou et al., 2003).
- ***La responsabilidad por el personal.*** - Ser responsable de la gestión y supervisión de otras personas (Cooper et al., 1988).
- ***Equilibrio trabajo - vida.*** - Se preocupa por desvincular la presión del trabajo en casa, y viceversa (Cooper et al., 1988). Pregunta si los problemas del trabajo son llevados a casa (Antoniou et al., 2003)
- ***Los problemas diarios.*** - Los irritantes del día a día y sus agravantes en el trabajo (Cooper et al., 1988). Los problemas de las organizaciones suelen ser: el ausentismo, rotación de personal, mal desempeño laboral, accidentes, errores, entre otros (Amat, Rodrigue, Chong, 2003)
- Las **variables moderadoras** miden: el impulso, la impaciencia, el control, la latitud de la decisión y las estrategias de afrontamiento del enfoque del

problema, el equilibrio entre el trabajo y el apoyo social. (Williams & Cooper, 1998).

Figura N° 2

Modelo del indicador de presión en el trabajo



Fuente: Williams Y Cooper (2002). Elaboración: Mercado & Salgado (2008)

- Stress Diagnostic Survey - SDS (1964)

El cuestionario, tiene como origen el trabajo Kahn et al. (1964), y es una de las primeras herramientas integrales desarrolladas de evaluación de factores de estrés. Tiene como finalidad ayudar a identificar las áreas específicas de alto estrés en el trabajo (Hurrell, Nelson, Simmons, 1998). Sus elementos son:

a) Ambigüedad de rol

Hace referencia al estrés ocasionado por no entender el trabajo asignado, por la falta de expectativas y objetivos claros del trabajo (Danylchuk, 1993; Luce, 1991; Dhaniram, 2003). Según la investigación de Smeltzer (1987), la ambigüedad de roles está relacionada al incremento de la presión arterial y a la depresión.

Según (Osca, González, Bardera y Peiró, 2003), “cierta ambigüedad de rol puede resultar beneficiosa puesto que aumenta la flexibilidad del puesto y facilita, en muchos casos, la solución de problemas”.

b) Conflicto de rol

Se presenta cuando a un empleado se le asignan labores incompatibles o conflictivas para realizar sus actividades cotidianas (Luce, 1991); también ocurre cuando la cadena jerárquica no es clara (Danylchuk, 1993).

El conflicto de roles emerge cuando el colaborador debe elegir entre cumplir solo con sus funciones laborales o cumplir con las expectativas de su superior (Amat, et al., 2003). También existe conflicto de roles cuando las labores se tornan difíciles, objetables o imposibles (Dhaniram, 2003).

Según Osca et al. (2003), son “las demandas que se le hacen al empleado desde distintas fuentes y que son incompatibles entre sí, generan siempre problemas”

c) Sobrecarga de trabajo cuantitativo

Es el estrés causado por tener muchas labores por hacer en un limitado tiempo (Luce, 1991; Danylchuk, 1993; Dhaniram, 2003) es el exceso de tareas a desarrollar por un trabajador. (Mamani, Obando, Uribe, Vivanco, 2007).

d) Sobrecarga de trabajo cualitativo

Representa el estrés causado por la complejidad del trabajo, o porque este supera la capacidad o habilidad del individuo. (Luce, 1991; Danylchuk, 1993; Dhaniram, 2003). Son las excesivas demandas que se le exigen a un empleado “en función de las habilidades, destrezas, conocimientos y en general, competencias que tenga dicho sujeto” (Mamani et al., 2007)

e) Relativo al desarrollo de la Carrera

Simboliza el estrés originado por la percepción del individuo sobre la calidad de su progreso profesional (Dhaniram, 2003); por la falta de oportunidades para crecer o aprender nuevas cosas (Danylchuk, 1993).

El no tener un trabajo seguro, la el poder ser obsoleto, el retiro, la frustración de haber alcanzado el tope de la línea de carrera, el no haber sido promovido pueden ocasionar un alto estrés (Amat, et al., 2003).

f) Responsabilidad por otras personas

Es el estrés ocasionado por ser responsable de otras personas y su trabajo (Danylchuk, 1993).

Al comparar los modelos de Williams & Cooper (1998) e Ivancevich & Matteson (1964), a primera vista resalta que el primero considera importante el trabajo en sí mismo, las características organizacionales, las relaciones personales, y las dificultades externas; mientras que el modelo de Ivancevich & Matteson considera importante el desarrollo de la carrera, el rol en las organizaciones. Finalmente, Williams & Cooper, junto a Ivancevich & Matteson, consideran la responsabilidad personal, la carga de trabajo, y el rol gerencial como elementos relevantes.

El modelo de Williams & Cooper considera como estresores algunos aspectos concernientes al trabajo y otros relacionados a factores externos al trabajo en sí, pero que son parte de la organización (clima, relaciones interpersonales); y, el modelo de Ivancevich & Matteson, estudia estresores exclusivos al aspecto laboral.

El presente trabajo utilizará el modelo desarrollado por Ivancevich & Matteson porque sus elementos, son específicamente estresores o detonantes del estrés inherentes a las funciones y responsabilidades laborales.

Para el presente trabajo se utilizará el SDS, ya que los autores, Ivancevich y Matteson, son expertos en la gestión del estrés, y son quienes más han desarrollado esta materia. Asimismo, se ha elegido este instrumento en particular porque mide elementos que, a criterio del investigador, resultan relevantes para conocer el nivel de estrés de la población de estudio.

La herramienta, además, se ha elegido por ser de fácil administración, ya sea porque puede aplicarse de manera individual o grupal, o porque toma un aproximado de 15 minutos en resolverse. Asimismo, genera información útil para conocer el estilo de dirección que se maneja.

2.2 Antecedentes

2.2.1 The Relationship of Communication to Work Stress

Smeltzer (1987), tuvo como propósito de su estudio el determinar hasta qué punto los niveles de comunicación individual, grupal y organizacional contribuyen al estrés laboral. Además de conocer si existe relación entre la percepción de las variables de comunicación y el comportamiento individual.

Se realizó un estudio descriptivo, de campo. Los sujetos de estudio fueron empleados de tiempo completo del gobierno y de empresas privadas, participantes de un programa de desarrollo de empleados, con un mínimo de un año de experiencia. Participaron 151 sujetos, a los que se les aplicaron tres cuestionarios de Ivancevich y Matteson: Stress Diagnostic Survey A, Stress Diagnostic Survey B, and the Behavior Activity Profile. Se realizaron análisis de regresiones, se calculó el r de Pearson, el coeficiente de Pearson.

El estudio indica que la comunicación grupal tiene una alta relación con el estrés laboral, seguida de la comunicación grupal; y la comunicación organizacional es la que presenta menos relación. Por lo que se sugiere atender actividades como formación de equipos y mejorar las habilidades de comunicación individual.

2.2.2 Occupational Stressors in Physical Education Faculties

El propósito del estudio de Danylchuk (1993) fue identificar los estresores ambientales que contribuyen al estrés en la facultad universitadia de educación física y, determinar las características personales –perfil- que están correlacionadas al estrés.

La población la conformaron los 327 miembros de tiempo completo de educación física y kinesiología de 17 universidades de Ontario. La muestra ascendió a 254 personas. Se utilizó la encuesta de Ivancevich & Matteson (1982), la encuesta de diagnóstico de estrés (SDS), para medir la percepción de estrés. La consistencia interna se estimó con el uso del Alpha de Cronbach.

El estudio concluyó que los miembros de la facultad percibieron los macroestresores como mayores fuentes de estrés respecto a los microestresores. La carga cuantitativa, presión de tiempo y las recompensas fueron las dimensiones que poseen un mayor nivel de estrés; por otra parte, fueron la carga cualitativa, ambigüedad de rol y conflicto de roles los que menos estrés presentaron. Por último, fue la variable demográfica la que mayor relación tiene con el número de factores estresantes.

2.2.3 Influencia de las características de la cultura organizacional en el estrés laboral. Red asistencial EsSalud, Tumbes.

El objetivo del estudio de Jahuana (2006) fue “determinar si las características de la cultura organizacional influyen en la generación del estrés laboral de los trabajadores de la Red Asistencial EsSalud Tumbes”. Para ello desarrolló un estudio descriptivo – correlacional, de tipo transversal.

La población la conformaron 84 personas, entre trabajadores asistenciales y administrativos que laboran en la Red Asistencial EsSalud Tumbes. Para la recolección de la data de Cultura Organizacional se utilizó el modelo de Charles Handy, y para medir el grado de estrés fue utilizado el modelo de Ivancevich y Matteson. Para el análisis de los datos se realizó el Test de Independencia de Criterios Ji cuadrado. De los resultados se desprende que la cultura organizacional de la Red Asistencial EsSalud Tumbes está orientada a la tarea o al rol; asimismo predomina un nivel de estrés bajo, aunque buena parte de los resultados presentan estrés medio y alto.

2.2.4 An empirical study on the impact of stress on the relationship between locus of control and job satisfaction and job performance

Khorshidifara, Abedia (2011) desarrollaron un estudio empírico para determinar el impacto del estrés laboral en la relación entre el lugar y la satisfacción de trabajo de los contadores. La muestra del estudio asciende a 65 contadores senior y regulares, de 13 diferentes municipalidades regionales diferentes de la ciudad de Mashad, India; de los 304 que conforman la población. Se utilizaron los siguientes cuestionarios: Stress Diagnostic Survey (SDS), Lugar de Control, Satisfacción Laboral, y Desarrollo del Empleado. Los resultados indican que el estrés está en un nivel promedio para el lugar de trabajo; y la satisfacción laboral y el desempeño presentan un nivel alto de estrés.

2.3 Contexto

La SBS es “el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo” (Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], 2019).

La Superintendencia clasifica a las empresas del sistema de seguros de acuerdo a los siguientes criterios técnicos: los sistemas de medición y administración de riesgos, la solidez patrimonial, la rentabilidad y la eficiencia financiera y de gestión, y la liquidez (Ley 26702, 2011).

En la Tabla N° 1, se nombran las empresas que son parte del Sector Asegurador Peruano. La Positiva es nombrada en el Ramo General y en el Ramo de Vida, con diferentes nombres, ya que la compañía está conformada por tres organizaciones diferentes.

Tabla N° 1.*Empresas que conforman el Sistema Asegurador Peruano - 2018*

Ramos generales y de vida	Ramos generales	Ramos de vida
Chubb Perú	La Positiva	La Positiva Vida
Cardif	Mapfre Perú	Mapfre Perú Vida
Interseguro	Secrex	Rigel
Rímac	Insur	Vida Cámara
Pacífico Seguros	HDI Seguros	Ohio National Vida
Protecta	Avla Perú	Crecer Seguros
	Coface	
	Liberty	

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

En la Tabla N° 2, se explica la participación de las empresas de seguro en las primas netas de seguros, donde La Positiva ocupa el cuarto lugar con 6,53% de la participación total del mercado.

Tabla N° 2.*Participación de empresas en el Sector Asegurador Peruano según primas netas - 2018*

Empresas Aseguradoras	Mar.18 (MMS/)	Participación	Participación Acumulada	Mar.17 (MMS/)	Participación
Rímac	931.0	30.80%	30.80%	887.8	31.77%
Pacífico Seguros	804.0	26.60%	57.39%	360.6	12.90%
Mapfre Perú	290.6	9.61%	67.00%	245.6	8.79%
La Positiva	197.4	6.53%	73.53%	182.4	6.53%
Interseguro	195.5	6.47%	80.00%	145.0	5.19%
Mapfre Perú Vida	157.1	5.20%	85.20%	124.9	4.47%
La Positiva Vida	135.6	4.48%	89.68%	120.8	4.32%
Protecta	61.6	2.04%	91.72%	32.3	1.15%
Chubb Seguros	55.2	1.82%	93.55%	50.6	1.81%
BNP Paribas Cardif	53.3	1.76%	95.31%	63.6	2.28%
Vida Cámara	42.3	1.40%	96.71%	36.0	1.29%
Ohio National Vida	38.8	1.28%	97.99%	36.6	1.31%
Crecer Seguros	14.9	0.49%	98.48%	10.7	0.38%
Insur	13.3	0.44%	98.92%	15.7	0.56%
Secrex	13.2	0.44%	99.36%	11.4	0.41%
AVLA Perú	12.7	0.42%	99.78%	5.2	0.19%
Coface Seguros	3.2	0.10%	99.88%	1.1	0.04%
HDI Seguros	3.1	0.10%	99.99%	6.6	0.23%
Liberty Seguros	0.4	0.01%	100.00%	-	0.00%
Rigel	0.0	0.00%	100.00%	0.0	0.00%
El Pacífico Vida	-	0.00%	100.00%	357.4	12.79%
Sura	-	0.00%	100.00%	100.0	3.58%
Total	3,023.1	100.00%	100.00%	2,794.3	100.00%

Fuente: SBS / Elaboración: Equilibrium

La Positiva es una empresa con más de 3 millones de asegurados y 80 años de experiencia en el mercado. Está conformada por tres empresas La Positiva Seguros Generales S. A., La Positiva Vida S. A., y La Positiva EPS S. A (La Positiva, 2019).

La Visión de la empresa es “ser la mejor opción del mercado asegurador” y la Misión es superarse día a día para ofrecer la tranquilidad que el cliente merece. El presidente del directorio es Andreas Wolfgang (La Positiva, 2019).

En el área comercial de La Positiva existe un alto grado de responsabilidad debido a que tanto Asistentes, Analistas y Apoderados trabajan el día a día comprometidos a cumplir con los tiempos de entrega de pólizas, cotizaciones y cerrando negocios, manejando la presión de los corredores de seguros quienes a su vez son presionados por los clientes que necesitan las pólizas algunas veces por obligatoriedad para cumplir contratos que es lo más frecuente.

El Área Comercial de La Positiva está conformado por las siguientes posiciones:

- **Apoderado Comercial**

Encargado de asegurar una eficaz y eficiente gestión para el cumplimiento de los objetivos de las oficinas de Lima, es decir; cumplir con el presupuesto de producción asignado, garantizar la eficiente gestión de cobranzas, la ejecución oportuna de las operaciones especiales; la adecuada atención de las necesidades de compras, seguridad, comunicaciones, mantenimiento, mensajería y administración logística de bienes; una excelente atención y control de los Corredores de Seguros respecto al pago de sus comisiones, bonos, incentivos y adelantos y; que la información necesaria para la toma de decisiones de la Gerencia se encuentre actualizada oportunamente.

- **Analista Comercial**

Efectuar visitas a los corredores velando por el cumplimiento de los acuerdos pactados y la difusión de nuevos productos, lograr una adecuada comunicación entre corredores y La Positiva; cumplir con los presupuestos y resultados económicos esperados brindando un servicio de alta calidad, incrementar la cartera, optimizar el control y seguimiento de solicitudes y evaluar periódicamente el estado de las pendientes de atender y adoptar las medidas correctivas necesarias en casos de retrasos.

- **Asistente Comercial**

Brindar soporte operativo a los analistas y/o apoderados respecto a las solicitudes, y los trámites de los corredores, como: entrega de pólizas, generar trámites, crear, modificar y/o actualizar datos de clientes en el sistema.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Los resultados de Khorshidifara & Abedia (2011), de Danylchuk (1993) y de Smeltzer (1987) indican un alto nivel de estrés promedio en sus respectivas poblaciones de análisis. Con ello como base se plantea la siguiente hipótesis:

H1: El estrés laboral se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- A diferencia de los resultados de Danylchuk (1993), los trabajos de Smeltzer (1987) y de Khorshidifara & Abedia (2011) demostraron que existe un nivel de estrés moderado generado por la ambigüedad de roles

H2: La ambigüedad de rol como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- Smeltzer (1987) y Khorshidifara & Abedia (2011) llegaron a la conclusión de que existe conflicto de roles en sus muestras, que generan estrés.

H3: El conflicto de roles como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- Los estudios de Danylchuk (1993) y de Khorshidifara & Abedia (2011) resolvieron que existe sobrecarga de trabajo cuantitativa de trabajo.

H4: La sobrecarga de trabajo como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- Los trabajos de Danylchuk y de Khorshidifara & Abedia (2011) concluyeron que existe sobrecarga cualitativa de trabajo en sus trabajadores, aunque de manera baja y moderada respectivamente.

H5: La sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- La investigación de Danylchuk, K. (1993) señala que los individuos de estudio tienen un alto nivel de estrés generado por el desarrollo de su carrera.

H6: El desarrollo de la carrera como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

- Los trabajos de Smeltzer (1987), Danylchuk (1993) y de Khorshidifara & Abedia (2011) determinaron que existe estrés generado por la responsabilidad de tener a otras personas a cargo.

H7: La responsabilidad por otras personas como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la Investigación

Conforme a lo señalado en los objetivos, este trabajo de investigación es cuantitativo puesto que utiliza la medición numérica; es de tipo descriptivo; es no experimental y transversal, puesto que no manipula las variables, y se realiza en un momento único del tiempo, respectivamente (Hernández, et al., 2010).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población Objetivo

La unidad de análisis de interés es un trabajador del área comercial de La Positiva, por tanto, la población la conforman los trabajadores del área comercial de todas las sedes de La Positiva (San Isidro, Miraflores, San Juan de Lurigancho e Independencia).

Los colaboradores están asignados a las siguientes áreas y de la siguiente manera:

Tabla N° 3

Cargos del Área Comercial de La Positiva

Cargo	N°
Analista comercial	47
Apoderado comercial	25
Asistente comercial	22

Fuente: La Positiva. Elaboración propia.

3.2.2 Método de Muestreo

La muestra es probabilística, dado que cualquier miembro del área comercial de La Positiva tiene la misma posibilidad de ser elegido; específicamente es un muestreo por racimos, ya que las unidades de análisis se encuentran encapsuladas en un mismo espacio físico (Hernández, et al., 2010).

La encuesta fue aplicada aleatoriamente a 50 colaboradores del área comercial de La Positiva, quienes completaron el cuestionario en su totalidad.

3.2.3 Tamaño de la Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la fórmula de población finita, que dio un resultado de 42 elementos de estudio. Sin embargo, por fines prácticos, la muestra la conforman 50 personas del área comercial de La Positiva.

3.3 Método de Recolección de Datos

El instrumento de recolección de datos empleado es el cuestionario, ya que posee confiabilidad, validez y objetividad. Las preguntas están formuladas acorde a lo diseñado en la encuesta de diagnóstico de estrés, son preguntas cerradas, de opciones delimitadas; para facilitar la codificación y el análisis de los resultados (Hernández, et al., 2010).

3.3.1 Validación por Expertos

El instrumento fue validado por un experto en la materia, el profesor José Alberto Lara Mascaró, docente de la Universidad ESAN el cual verifica que no hubo modificación alguna de ítems, ni de las dimensiones.

3.4 Método de Análisis de Datos

La encuesta de diagnóstico de estrés (SDS) además de presentar los 30 ítems provee las siguientes instrucciones:

- 1) la escala que debe utilizarse para medir el nivel estrés es de Likert del 1 al 7 (ver tabla N° 5).

Tabla N° 5.

Escala de Nivel de Estrés

Marcar	Frecuencia
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Fuente: Dhaniram (2009). Elaboración propia

- 2) Cada variable está representada por 5 ítems, de los que se suman los valores obtenidos acorde al orden de la tabla N° 6:

Tabla N° 6:

Pertenencia de los ítems

Dimensión	Preguntas
Ambigüedad de rol	1, 7, 13, 19, 25
Conflicto de rol	2, 8, 14, 20, 26
Sobrecarga de trabajo cuantitativa	3, 9, 15, 21, 27
Sobrecarga de trabajo cualitativa	4, 10, 16, 22, 28
Relativo al desarrollo de la carrera	5, 11, 17, 23, 29
Responsabilidad por otras personas	6, 12, 18, 24, 30

Fuente: Dhaniram (2009). Elaboración propia

- 3) Una vez se han sumado los valores, se compara el puntaje obtenido con los valores de la Tabla N° 7, para determinar el nivel de estrés que presentan los individuos del estudio.

Tabla N° 7

Escala de estrés

Puntaje	Indicador
Menor a 10	Bajos niveles de estrés
10 a 24	Moderados niveles de estrés

Mayor a 25

Altos niveles de estrés

Fuente: Dhaniram (2009). Elaboración propia

3.5 Prueba Piloto

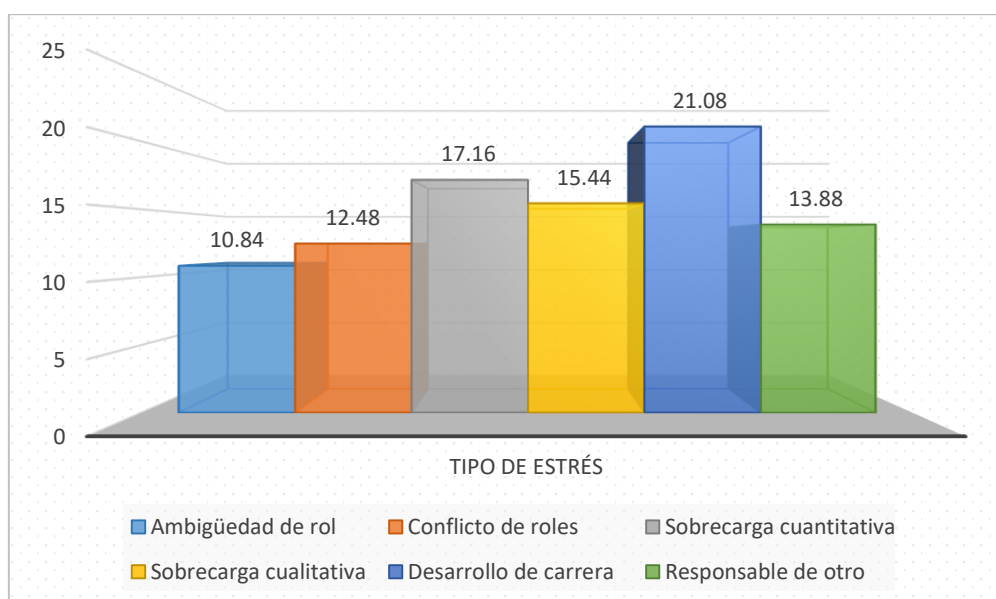
Considerando la escala de valores la Tabla N° 7, del Gráfico N° 1 se desprende que, a nivel global, el personal comercial de La Positiva presenta estrés moderado en todas las dimensiones de estudio, de manera predominante en lo concerniente al *desarrollo de la carrera profesional*.

Estos resultados son similares a los obtenidos en el trabajo de Khorshidifar et al. (2011), donde ambigüedad de roles obtuvo el puntaje más bajo y, por otro lado, los elementos sobrecarga cuantitativa, sobrecarga cualitativa y desarrollo de carrera obtuvieron los resultados más altos.

Estos resultados también son corroborados por Danylchuk (1993), la mayor cantidad de estrés percibido en su investigación pertenece a los elementos sobrecarga cuantitativa y, ambigüedad de roles y conflicto de roles obtienen los valores más bajos. Asimismo, señala que el elemento desarrollo de la carrera es muy significativo.

Gráfico N° 1

Niveles y tipos de estrés del Personal Comercial de La Positiva



Fuente: Elaboración Propia

Además, de la Tabla N° 8 se desprende que la media de los valores obtenidos del total de colaboradores del área comercial de La Positiva, mayormente se encuentra entre un puntaje de 2 y 3, es decir, el promedio de los resultados oscila entre los valores “la condición RARAS VECES es fuente de estrés” y “la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés”.

Por otro lado, la mediana de los datos corresponde también a una puntuación mayormente de 2, lo que implica que el 50% de las respuestas se encuentra antes de “la condición RARAS VECES es fuente de estrés”, y el otro 50% de las respuestas se posiciona después de esa respuesta; solo en los casos de Sobrecarga cuantitativa y Desarrollo de la carrera el punto de la mediana se ubica en 3.4 y 4.0 respectivamente. Finalmente, la moda de las variables para todos los casos es 2, lo que implica que es el resultado que más veces se ha señalado en los resultados.

Tabla N° 8

		Estadísticos					
		Ambigüe	Conflicto	Sob_cuan	Sob_cual	Desarrollo	Resp_otro
N	Válido	50	50	50	50	50	50
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,1680	2,4960	3,4240	3,0840	4,0760	2,7720
Error estándar de la media		,04993	,09183	,18040	,16562	,22785	,17445
Mediana		2,0000	2,4000	3,4000	2,4000	4,0000	2,0000
Moda		2,00	2,00	2,00 ^a	2,00	2,00	2,00
Desviación estándar		,35309	,64932	1,27560	1,17114	1,61113	1,23355

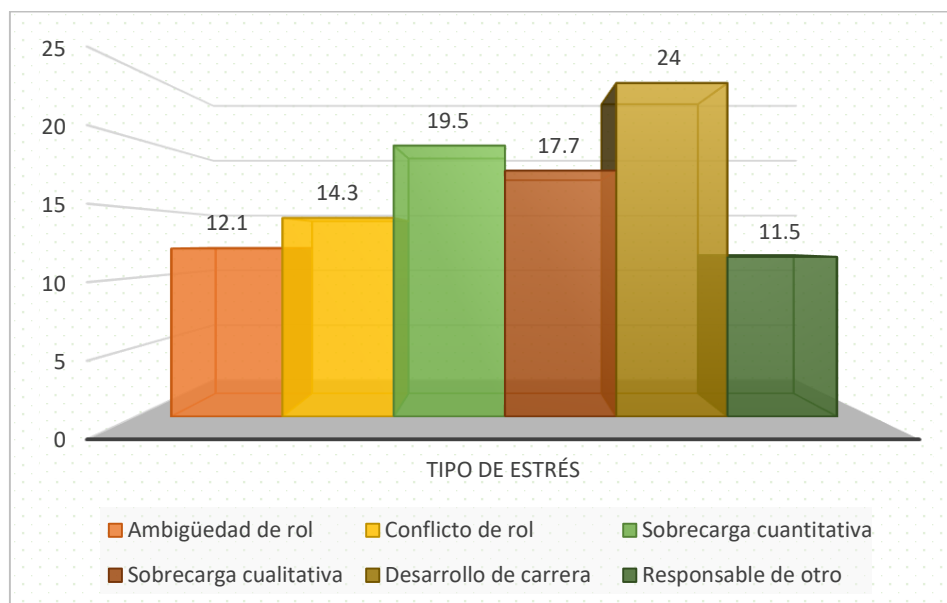
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

Para una mejor lectura de los datos se separaron los tres puestos del área comercial, con la finalidad de observar si en alguno de ellos predomina algún generador de estrés. Así, en el Gráfico N° 2 se observa que al igual que el resultado del Gráfico N° 1, solo el *desarrollo de la carrera profesional* resulta ser un factor causante de un alto nivel de estrés, mientras que los demás elementos conservan un nivel de estrés moderado.

Gráfico N° 2

Niveles y tipos de estrés de los Analistas comerciales de La Positiva



Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, al observar la media de las respuestas de los analistas comerciales en la Tabla N° 9, se observa que existe una mayor diferencia respecto al promedio general de la Tabla N° 8. En esta oportunidad, la media solo en tres de los seis casos aproxima a 2 o 2.5, es decir, el promedio de los datos ha respondido “la condición RARAS VECES es fuente de estrés”; los otros tres casos tienen como media respuestas promedio de 3.5, 3.9 y 4.8, más altas que la media general: “la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés” y “la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés”.

Por otro lado, la mediana obtuvo resultados similares a los de la tabla anterior: de las seis dimensiones, tres tienen como punto medio de las respuestas el valor 2.4, es decir, el 50% de los datos se encuentra antes de ese punto, y el otro 50% de los datos han respondido con valores superiores a 2.4. Por último, la moda presenta resultados distintos, no solo se ha marcado como tendencia la respuesta 2 “la condición RARAS VECES es fuente de estrés”, sino también la respuesta 3 “la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés”.

Tabla N° 9

		Estadísticos					
		Ambigüe	Conflicto	Sob_cuan	Sob_cual	Desarrollo	Resp_otro
N	Válido	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,4200	2,8600	3,9000	3,5300	4,7900	2,2900
Error estándar de la media		,10250	,18416	,21497	,29425	,28745	,07030
Mediana		2,4000	2,4000	3,6000	3,2000	4,8000	2,4000
Moda		2,00	2,00	3,00	2,00 ^a	3,00	2,00
Desviación estándar		,45837	,82360	,96136	1,31593	1,28551	,31439

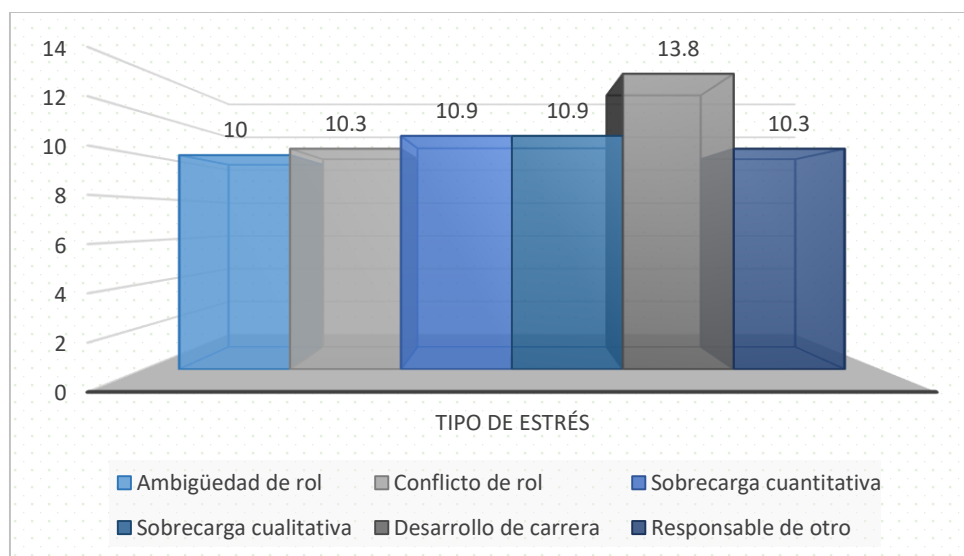
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N° 3, por otro lado, ninguno de los elementos es motivo de estrés alto o bajo; sigue predominando un nivel moderado de estrés.

Gráfico N° 3

Niveles y tipos de estrés de los Asistentes comerciales de La Positiva



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 10 se aprecia que la media de las respuestas de los asistentes comerciales es similar, todas se encuentran en un rango de 2 a 2.8, por tanto, el promedio de las respuestas ha sido “la condición RARAS VECES es fuente de estrés”; de igual manera la mediana casi en su totalidad tiene como respuesta la opción 2 “rara vez sufre de estrés”, que es el punto medio que divide exactamente la totalidad de los resultados en dos grupos.

Finalmente, la moda, el resultado más obtenido, al igual que los resultados generales, en todas las variables, obtiene como resultado la opción 2.

Tabla N° 10

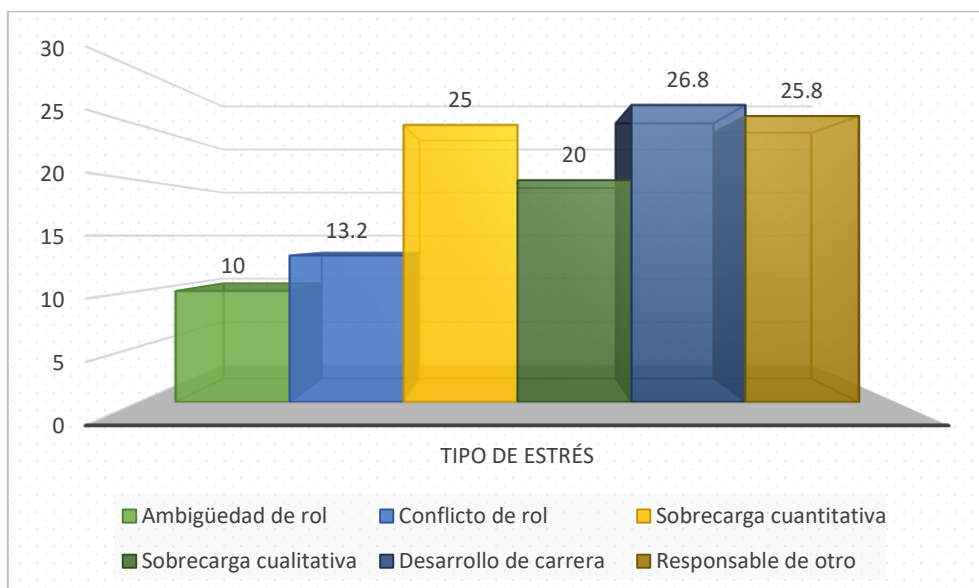
		Estadísticos					
		Ambigue	Conflicto	Sob_cuan	Sob_cual	Desarrollo	Resp_otro
N	Válido	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,0000	2,0600	2,1800	2,1800	2,7600	2,0600
Error estándar de la media		,00000	,03277	,04565	,05410	,27515	,03277
Mediana		2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,4000	2,0000
Moda		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
Desviación estándar		,00000	,14654	,20417	,24192	1,23049	,14654

Fuente: Elaboración propia

Completamente diferentes son los resultados del Gráfico N° 4, donde *la sobrecarga cuantitativa, el ser responsable de otro y el desarrollo de la carrera profesional* presentan un alto nivel de estrés. Es decir, es esta posición la que asume la mayor parte de presión y responsabilidades en el área comercial.

Gráfico N° 4

Niveles y tipos de estrés de los Apoderados comerciales de La Positiva



Fuente: Elaboración Propia

Los apoderados comerciales, en la Tabla N° 11, presentan resultados completamente diferentes a todos los obtenidos anteriormente: cuatro elementos de la media tienen resultados que oscilan entre 4 y 5.28, las respuestas oscilan entre “la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés” y “la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés”.

Por su parte, la mediana tiene resultados muy variados: 2, 3, 4 y 5, donde mayormente las respuestas son superiores a 4 “la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés”. Finalmente, la moda de las respuestas es mayormente superior a 3.

Tabla N° 11

		Estadísticos					
		Ambigüe	Conflicto	Sob_cuan	Sob_cual	Desarrollo	Resp_otro
N	Válido	10	10	10	10	10	10
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,0000	2,6400	4,9600	4,0000	5,2800	5,1600
Error estándar de la media		,00000	,08844	,16000	,22311	,29242	,07180
Mediana		2,0000	2,6000	5,0000	4,0000	5,3000	5,2000
Moda		2,00	2,00	5,00	3,00 ^a	4,00 ^a	5,00
Desviación estándar		,00000	,27968	,50596	,70553	,92472	,22706

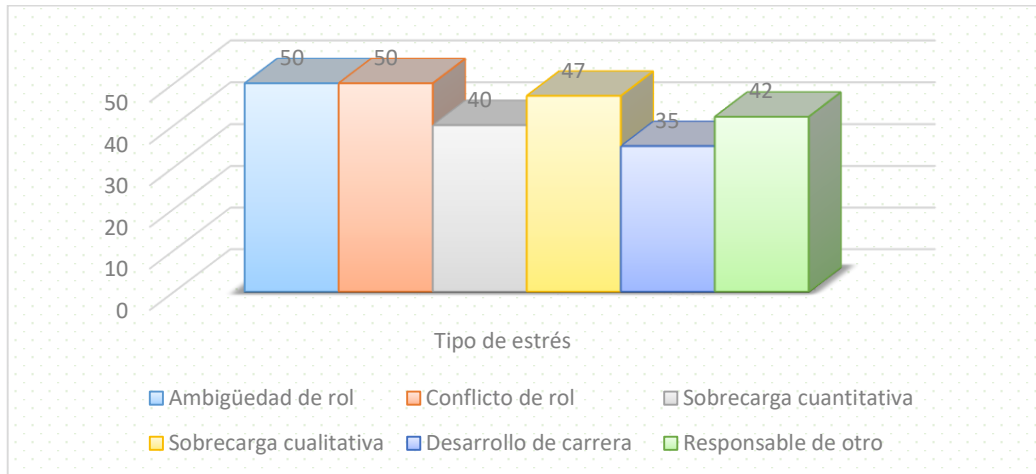
a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la muestra, en números generales, el conteo de nivel de estrés por estresor señala que todos empleados tienen un nivel de estrés moderado por *conflicto de roles* y por *ambigüedad de roles*, que 40 colaboradores presentan nivel de estrés moderado por *sobrecarga cualitativa de trabajo*, 40 empleados presentan estrés moderado por *sobrecarga cuantitativa de trabajo*, que 35 personas tienen un moderado nivel de estrés por el *desarrollo de su carrera profesional* y que son 42 los que muestran un estrés moderado por ser *responsables de otros*.

Gráfico N° 5

Personal comercial de La Positiva con nivel de estrés moderado

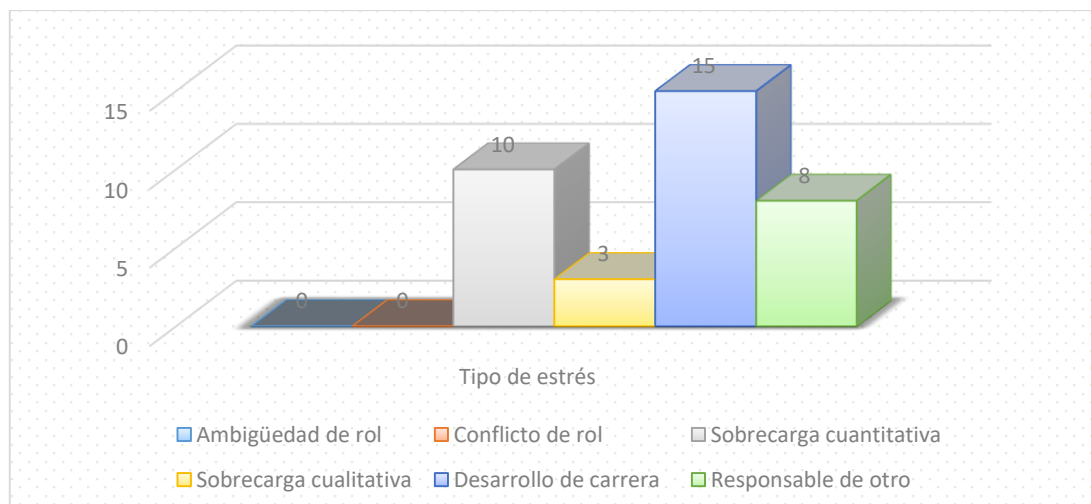


Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico N° 6 se observa que no hay un alto nivel de estrés por *ambigüedad de roles* o por *conflicto de roles*, mientras que 10 de los empleados que un alto nivel de estrés por *sobrecarga cuantitativa* y 3 por *sobrecarga cualitativa*; asimismo, son 15 los que presentan un alto nivel de estrés por el *desarrollo de su carrera profesional* y 8 los que sienten mucho estrés por ser *responsables de otros*.

Gráfico N° 6

Personal comercial de La Positiva con alto nivel de estrés



Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla N° 12 se desarrolló la prueba de igualdad de medias respecto al estado civil de los colaboradores. De ella se desprende que la variable Desarrollo de la carrera, por tener una significancia de 0.035, menor al 0.05, no presenta igualdad de medias respecto al estado civil. Asimismo, se puede afirmar que las variables Ambigüedad de Rol, Conflicto de Rol, Sobrecarga Cuantitativa, Sobrecarga Cualitativa, y Responsable de Otro, por tener una significancia mayor al P Value de 0.05, presentan igualdad de sus medias respecto al estado civil.

Tabla N° 12

Estadísticas de grupo

	Estado	N	Media	Sig. (bilateral)
Ambigüedad	Soltero	32	2,1500	,636
	Casado	18	2,2000	,662
Conflicto	Soltero	32	2,4000	,166
	Casado	18	2,6667	,173
Sobre_cuan	Soltero	32	3,1750	,065
	Casado	18	3,8667	,076
Sobre_cual	Soltero	32	2,8938	,127
	Casado	18	3,4222	,152
Desarrollo	Soltero	32	3,7188	,035
	Casado	18	4,7111	,030
Resp_otro	Soltero	32	2,5188	,052
	Casado	18	3,2222	,082

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 13 presenta la diferencia de medias de los Apoderados Comerciales y los Asistentes Comerciales. Solo la variable Ambigüedad de Rol presenta un P Value superior al 0.05, por tanto, es la única variable que presenta igualdad de medias respecto a los Apoderados y Asistentes Comerciales. Las otras variables: Desarrollo de la carrera, Conflicto de Rol, Sobrecarga Cuantitativa, Sobrecarga Cualitativa, y Responsable de Otro, tienen una significancia de 0.00, menor al P Value de 0.05, por lo que se puede afirmar que no presentan igualdad de medias respecto a sus cargos.

Tabla N° 13**Estadísticas de grupo**

	Cargo	N	Media	Sig. (bilateral)
Ambigüedad	Apoderado	10	2,5000	,543
	Asistente	20	2,3500	,615
Conflicto	Apoderado	10	2,6400	,000
	Asistente	20	2,0600	,000
Sobre_cuan	Apoderado	10	4,9600	,000
	Asistente	20	2,1800	,000
Sobre_cual	Apoderado	10	4,0000	,000
	Asistente	20	2,1800	,000
Desarrollo	Apoderado	10	5,2800	,000
	Asistente	20	2,7600	,000
Resp_otro	Apoderado	10	5,1600	,000
	Asistente	20	2,0600	,000

Fuente: Elaboración propia

La Tabla N° 14 presenta la diferencia de medias de los Analistas Comerciales y los Asistentes Comerciales. En esta oportunidad, todas las variables: Ambigüedad de Rol, Desarrollo de la carrera, Conflicto de Rol, Sobrecarga Cuantitativa, Sobrecarga Cualitativa, y Responsable de Otro, tienen una significancia de 0.00 o cercana a ella, y menor al P Value de 0.05, por lo que se puede afirmar que ninguna variable presenta igualdad de medias.

Tabla N° 14**Estadísticas de grupo**

	Cargo	N	Media	Sig. (bilateral)
Ambigüedad	Analista	20	3,0600	,000
	Asistente	20	2,3500	,000
Conflicto	Analista	20	2,8600	,000
	Asistente	20	2,0600	,000
Sobre_cuan	Analista	20	3,9000	,000
	Asistente	20	2,1800	,000
Sobre_cual	Analista	20	3,5300	,000
	Asistente	20	2,1800	,000
Desarrollo	Analista	20	4,7900	,000
	Asistente	20	2,7600	,000
Resp_otro	Analista	20	2,2900	,005
	Asistente	20	2,0600	,006

Fuente: Elaboración propia

Las Tablas N° 15 presentan la diferencia de medias de los Apoderados Comerciales y los Analistas Comerciales. Las variables Sobrecarga Cuantitativa y Responsable de otro son quienes obtienen una significancia menor al P Value de 0.05, por lo que se puede afirmar que no presentan igualdad de medias respecto a sus cargos. Y, las demás variables: Desarrollo de la carrera, Conflicto de Rol, Ambigüedad de Rol, Sobrecarga Cualitativa, obtuvieron una significancia mayor al 0.05 del P Value, por lo que no presentan igualdad de medias respecto a las funciones de los Analistas Comerciales y los Apoderados Comerciales.

Tabla N° 15

Estadísticas de grupo				
	Cargo	N	Media	Sig. (bilateral)
Ambigüedad	Cargo	10	2,5000	,088
	Analista	20	3,0600	,056
Conflicto	Apoderado	10	2,5000	,088
	Analista	20	2,8600	,422
Sobre_cuan	Apoderado	10	2,6400	,291
	Analista	20	3,9000	,003
Sobre_cual	Apoderado	10	4,9600	,000
	Analista	20	3,5300	,303
Desarrollo	Apoderado	10	4,0000	,214
	Analista	20	4,7900	,293
Resp_otro	Apoderado	10	5,2800	,244
	Analista	20	2,2900	,000

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

Luego de revisar la teoría correspondiente, y apoyado en los resultados derivados de la aplicación del Cuestionario de Diagnóstico de Estrés de Ivancevich & Matteson, se concluye que el estrés laboral que se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de la positiva es moderado.

Los resultados de los Gráficos N° 1, N° 2, N° 3 y N° 4 confirman la presencia de estrés moderado en los trabajadores del área comercial en la dimensión *ambigüedad de roles*; hecho que es explicado en el Gráfico N° 5. Por tanto, se confirma la hipótesis 2, H2: *La ambigüedad de rol como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área*

comercial de La Positiva. Este resultado coincide con el obtenido por Khorshidifar et al. (2011) y Danylchuk (1993), que obtuvieron valores bajos.

Asimismo, nuevamente los Gráficos N° 1, N° 2, N° 3 y N° 4 ratifican la presencia de estrés moderado en una segunda dimensión, *conflicto de roles*; lo que es corroborado en el Gráfico N° 5. En base a lo anteriormente mencionado se ratifica la hipótesis 3, *H3: El conflicto de roles como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva*. Esta conclusión es semejante al hallazgo de Danylchuk (1993), quién alcanzó resultados bajos.

Por otra parte, solo los Gráficos N° 1, N° 2, N° 3 aseguran que existe un estrés moderado derivado de la *sobrecarga de trabajo cuantitativo*, ya que conforme a lo expresado en el Gráfico N° 4, los apoderados comerciales presentan un elevado nivel de estrés. Por tanto, se puede aseverar que se cumple la Hipótesis 4, *H4: La sobrecarga de trabajo como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva*. Estos resultados son similares a los obtenidos por Khorshidifar et al. (2011) y Danylchuk (1993), quienes obtuvieron valores de estrés altos para esta dimensión.

Los Gráficos N° 1, N° 2, N° 3 y N° 4, en referencia a la *sobrecarga de trabajo cualitativo*, vuelven a coincidir en que todas presentan estrés moderado; se corrobora la Hipótesis 5, *H5: La sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva*. Este elemento obtuvo resultados similares a la dimensión anterior, y a los resultados de Khorshidifar et al. (2011) y Danylchuk (1993), obtuvieron puntajes altos de estrés.

En el caso del *desarrollo de la carrera* se observa un resultado diferente, los gráficos N° 1, N° 2 y N° 4 demuestran que existe un alto nivel de estrés en los trabajadores de La Positiva, solo los asistentes comerciales reflejan un nivel de estrés moderado. Se comprueba la Hipótesis 6, *H6: El desarrollo de la carrera como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva*. Los resultados coinciden a los de Khorshidifar et al. (2011) y Danylchuk (1993), el desarrollo de la carrera es una dimensión que genera un nivel alto de estrés.

Finalmente, solo los Gráficos N° 1, N° 2 y N° 3 corroboran la presencia de estrés moderado en los trabajadores de La Positiva, ya que según el Gráfico N° 4 los apoderados comerciales presentan un alto nivel de estrés. Por tanto, se acepta la Hipótesis 7, *H7: La responsabilidad por otras personas como factor de estrés se encuentra presente en la mayoría de los trabajadores del área comercial de La Positiva*.

De todos los resultados obtenidos, se desprende que todos los trabajadores comerciales de La Positiva al menos presentan estrés moderado.

Los Gráficos N° 2, N° 3 y N° 4, que desglosan los elementos de estrés y sus niveles, por el tipo de funciones. Estos resultados confirman que: todos los asistentes comerciales solo presentan estrés moderado; los analistas de desarrollo padecen de un alto nivel de estrés respecto al desarrollo de la carrera profesional y estrés moderado en los demás elementos de estudio y; finalmente, los apoderados comerciales presentan un nivel alto de estrés en cuando al desarrollo de la carrera profesional, la sobrecarga cuantitativa de trabajo y el ser responsable de otros, ya que en los demás elementos presentan un estrés moderado.

CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFÍA

- Amat, T., Rodrigue, F., Chon, C. (2003) "Occupational stress among managers: a Malaysian survey", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18 Issue: 6, pp.622-628, <https://doi.org/10.1108/02683940310494412>
- Andina (enero, 2019). Perú tiene condiciones para el crecimiento sostenido del mercado asegurador. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-tiene-condiciones-para-crecimiento-sostenido-del-mercado-asegurador-738611.aspx>
- Antoniou, A., Davidson, M., and Cooper, C. (2003) "Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 18 Issue: 6, pp.592-621, <https://doi.org/10.1108/02683940310494403>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data* (4) 2: 25-35. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Bernaldo, M. y Labrador-Encinas, F. (2006). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), 323-335. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33717060005>
- Danylchuk, K. E. (1993). Occupational stressors in physical education faculties. *Journal of Sport Management*, 7(1), 7-24
- Dhaniram, Nirasha (2009) Stress, burnout and salutogenic functioning amongst community service doctors in Kwazulu-Natal hospitals, University of South Africa, Pretoria, Recuperado de: <http://uir.unisa.ac.za/handle/10500/1526?show=full>
- Equilibrium Clasificadora de Riesgo (marzo, 2018). Análisis del Sistema Asegurador Peruano. Perú. Recuperado de: <http://www.equilibrium.com.pe/segurosperumar18.pdf>
- García, A. (2005). Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. COLPARMEX. México. Recuperado de: <http://colpamex.org/Revista/Art3/15.pdf>
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, ISSN-e 1856-9331, Año 3, N° 4,

- Guic, E., Bilbao, M., Bertin, C. (Oct, 2002). Estrés laboral y salud en una muestra de ejecutivos chilenos. *Revista médica de Chile*, 130 (10).
Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0034-98872002001000004&script=sci_arttext
- Health and Safety Executive (2007). Managing the causes of work-related stress: A step-by-step approach using the Management Standards. England. Recuperado de: <https://safetyresourcesblog.files.wordpress.com/2014/10/managing-the-causes-of-work-related-stress-a-step-by-step-approach-using-management-standards.pdf>
- Hurrell, J. J., Jr., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 368-389. doi:10.1037/1076-8998.3.4.368
- Ivancevich, J. Estres En El Trabajo. Editorial Trillas. México. 1989.
- Ivancevich, J., Matteson. Type A Behavior And The Healthy Individual. *British J Med Psychol*. México. 1988.
- Ivancevich, J., Matteson, M. (1980). Optimizing Human Resources: A Case for Preventive Health and Stress Management. Amacom. Recuperado de : <https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f5a84df8-4de1-4a85-9ad0-1b0382f51443%40pdc-v-sessmgr05>
- Ivancevich, J., Matteson, M. (1979). Organizational Stressors and Heart Disease: A Research Model. *Academy of Management Review*; 4 (3), 347-357. Recuperado de: <https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=34205a9b-38d6-441e-8f8d-8be63eeae9b9%40pdc-v-sessmgr06>
- Jahuana, L. (2006). Influencia de las características de la cultura organizacional en el estrés laboral. Red asistencial EsSalud, Tumbes, 2006. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2723/TESIS%20MAESTRIA%20-%20LILIANA%20JAHUANA%20VILLEGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Khorshidifara, Abedia (2011). An empirical study on the impact of stress on the relationship between locus of control and job satisfaction and job performance. *Management Science Letters*; 1, 511-516.
Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/271106259_An_empirical_study_on_the_impact_of_stress_on_the_relationship_between_locus_of_control_and_job_satisfaction_and_job_performance

- Luce, L. (1991). The Relationship Between Level of Security Clearance And Stress in Engineering and Design Personnel (Tesis de Maestría). Universidad de Texas del Norte. Texas. Recuperado de: https://digital.library.unt.edu/ark:/67531/metadc504111/m2/1/high_res_d/1002778942-Luce.pdf
- Mercado, P., Salgado, R. (2008). Estrés En Ejecutivos De Medianas Y Grandes Empresas Mexicanas: Un Enfoque De Desarrollo Humano Organizacional. Estudios Gerenciales. Volume 24, Pages 15-36. Recuperado de: <https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=29b4fe5e-f65f-480b-95d0-60bb8a022335%40sessionmgr103>
- Oficina Internacional del Trabajo (2013). La Prevención del estrés en el trabajo, puntos de control: Las mejoras prácticas para la prevención del estrés en el lugar de trabajo. Ginebra. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- [Organización Internacional del Trabajo \(2016\). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo.](#) Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Parker, D., & DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177.
- Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*; 13, 18 - 38. Recuperado de: http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf
- RPP (enero, 2019). Perú tiene condiciones para el crecimiento del mercado asegurador. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/peru-tiene-condiciones-para-el-crecimiento-del-mercado-asegurador-noticia-1174283>
- Larry R. Smeltzer (1987). The Relationship of Communication to Work Stress. Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002194368702400205>
- University of Baltimore (2001). The Stress Survey. Recuperado de: http://home.ubalt.edu/ntsbmilb/survey/Stress_Survey.htm

- Venzon, J. (1998). Occupational Stress Levels and Perceived Stressors of College Athletic Directors in the Midwest (Tesis de Maestría). Eastern Illinois University. Estados Unidos.
- Williams, S., & Cooper, C. L. (1998). Measuring occupational stress: Development of the Pressure Management Indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 306–321. doi:10.1037/1076-8998.3.4.306
- World Health Organization (2004). Work Organization and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives. *Protecting workers' health* ; 3.

Recuperado de: https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf

CAPÍTULO VI: ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables de estudio	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si el estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • El estrés laboral se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. 	Estrés Laboral	Cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variables de estudio	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La ambigüedad de rol como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? • ¿El conflicto de roles como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? • ¿La sobrecarga de trabajo cuantitativo como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? • ¿La sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar si la ambigüedad de rol como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • Concluir si el conflicto de roles como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • Verificar si la sobrecarga de trabajo como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • Resolver si la sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés se encuentra presente en los 	<ul style="list-style-type: none"> • La ambigüedad de rol como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • El conflicto de roles como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • La sobrecarga de trabajo como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • La sobrecarga de trabajo cualitativo como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol • Conflicto de roles • Sobrecarga de trabajo cuantitativo 	Cuestionario

<ul style="list-style-type: none"> • ¿El desarrollo de la carrera como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? • ¿La responsabilidad por otras personas como factor de estrés, se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva? 	<p>trabajadores del área comercial de La Positiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Especificar si el desarrollo de la carrera como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • Precisar si la responsabilidad por otras personas como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo de la carrera como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. • La responsabilidad por otras personas como factor de estrés se encuentra presente en los trabajadores del área comercial de La Positiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecarga de trabajo cualitativo • Estresores relacionados al desarrollo de la carrera • Responsabilidad por otras personas 	
--	--	--	--	--

ANEXO 2: ENCUESTA

Buenos días/ tardes. Soy alumno(a) de la carrera de Administración con Mención en Dirección de Empresas, de la Universidad ESAN y me encuentro realizando una encuesta para el trabajo de tesis. Por ello, me gustaría contar con su apoyo, su participación será de gran ayuda para esta investigación y proporcionará información que permitirá conocer el nivel de estrés laboral en los trabajadores de La Positiva. Las respuestas serán tratadas con la mayor confidencialidad. No existe respuesta adecuada o inadecuada, solo la opinión personal. Agradecemos de antemano la sinceridad y disposición para completar todas las preguntas.

MARCAR CON UN ASPA(X) EN EL NÚMERO DE OPCIÓN CORRESPONDIENTE

Parte I: FILTROS DE INFORMACION GENERAL

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL	
INFORMACIÓN PERSONAL	
Sexo:	Edad:
Estado Civil:	Nivel de Estudios:
Cargo:	Sucursal:
<p>El presente cuestionario sirve para medir el ESTRÉS LABORAL. Consta de 30 preguntas, relacionadas con los estresores laborales. Para cada pregunta marque con una "X", para indicar con qué FRECUENCIA, la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <p>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>	

N°	Preguntas	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	Las tareas de mi puesto y los objetivos de mi trabajo no están claras para mí.							
2	Trabajo en tareas o proyectos innecesarios.							
3	Tengo que llevar trabajo a casa todas las noches o durante los fines de semana para estar al corriente.							
4	Las demandas que me hacen en relación con la calidad del trabajo son irracionales.							
5	Carezco de las oportunidades adecuadas para progresar en esta organización.							
6	Se me hace responsable del desarrollo de otros empleados.							
7	No tengo la certeza de ante quién soy responsable y/o quién es responsable ante mí.							
8	Estoy entre la espada y la pared entre mis supervisores y mis subordinados.							
9	Paso demasiado tiempo en juntas triviales que me alejan de mi trabajo.							
10	Las tareas que me asignan, algunas veces son muy difíciles y/o complejas.							
11	Si deseo mejorar tengo que buscar un trabajo en otra organización.							
12	Soy responsable de dar consejos a mis subordinados y/o ayudarles a resolver sus problemas.							
13	Carezco de la autoridad suficiente para llevar a cabo mis responsabilidades.							
14	La cadena formal de mando no es acatada.							

15	Soy responsable de un número de proyectos o tareas casi inmanejables aun mismo tiempo.								
16	Las tareas se están volviendo cada vez más complejas.								
17	Estoy dañando el progreso de mi carrera por permanecer con esta organización.								
18	Tomo medidas o decisiones que afectan la seguridad o el bienestar de otros.								
19	No entiendo lo que se espera totalmente de mí.								
20	Hago cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y por otras no.								
21	Simplemente tengo más trabajo que el que puede hacerse en un día ordinario.								
22	La organización espera de mí más de lo que puedo hacer con mi experiencia y habilidad.								
23	Tengo pocas oportunidades de mejorar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo.								
24	Tengo más responsabilidad por personas que por cosas en esta organización.								
25	No comprendo el papel que juega mi trabajo para alcanzar los objetivos generales de la organización.								
26	Recibo órdenes conflictivas de dos o más personas.								
27	Siento que simplemente no tengo tiempo de tomar un descanso ocasional.								
28	Tengo insuficiente entrenamiento y/o experiencia para desempeñar mis obligaciones correctamente.								
29	Siento que estoy estancado en mi carrera.								
30	Siento responsabilidad por el futuro (las carreras) de otros.								

ANEXO 3: RELACIÓN DE OFICINAS A NIVEL NACIONAL

Nº	Oficina y/o Agencia	Dirección	Distrito	Provincia	Departamento
1	Oficina Especial Independencia	Av. Alfredo Mendiola Nº 1400, C.C. Plaza Lima Norte, Local CF -02B	Independencia	Lima	Lima
2	Agencia Miraflores	Av. Jorge Chávez Nº 154, Of. 201	Miraflores	Lima	Lima
3	Agencia San Isidro	Cl. Francisco Masías Nº 370	San Isidro	Lima	Lima
4	Agencia San Juan de Lurigancho	Av. Próceres de la Independencia Nº 1895-1899	San Juan de Lurigancho	Lima	Lima
5	Agencia Chimbote	Jr. Francisco Bolognesi Nº 364-368	Chimbote	Santa	Ancash
6	Oficina Principal Arequipa	Cl. San Francisco Nº 301	Arequipa	Arequipa	Arequipa
7	Oficina Especial Arequipa	Cooperativa La Cantuta Mz. A, Lt. 27	José Luís Bustamante y Rivero	Arequipa	Arequipa
8	Agencia Arequipa	Urb. Magisterial II, Mz. E, Lt. 12, Umacollo	Yanahuara	Arequipa	Arequipa
9	Agencia Ayacucho	Jr. Los Andes Nº 121	Ayacucho	Huamanga	Ayacucho
10	Oficina Especial Cajamarca	Cl. 2 de Mayo Nº 352	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca
11	Agencia Cusco	Lt. 4, Mz. G, Urb. Magisterio, 2da Etapa	Cusco	Cusco	Cusco
12	Agencia Huánuco	Jr. Crespo Castillo Nº 517	Huánuco	Huánuco	Huánuco
13	Agencia Ica	Av. Cutervo, Mz.- J-04, Lt. 014, Urb. San Isidro	Ica	Ica	Ica
14	Agencia Huancayo	Jr. Amazonas Nº 686, Pisos 1,2 y 4	Huancayo	Huancayo	Junín
15	Agencia Trujillo	Av. Los Ángeles Nº 407, Urb. California	Trujillo	Trujillo	La Libertad
16	Agencia Chiclayo	Av. Andrés Avelino Cáceres Nº 110	Chiclayo	Chiclayo	Lambayeque
17	Agencia Iquitos*	Jr. Yavarí Nº 335-363, esquina con Calle Condamine, Tda. 08	Iquitos	Maynas	Loreto
18	Agencia Iquitos	Jr. Yavarí Nº 335-363, esquina con Calle Condamine, Tda. 07	Iquitos	Maynas	Loreto
19	Agencia Puerto Maldonado	Av. Madre de Dios Nº 638, Urb. Carlos Fermín Fitzcarrald K-12	Tambopata	Tambopata	Madre de Dios
20	Oficina Especial Moquegua	Cl. Moquegua con Mariscal Nieto Nº 802	Ilo	Ilo	Moquegua
21	Oficina Especial Talara*	Av. Bolognesi B -42D	Pariñas	Talara	Piura
22	Agencia Piura	Av. Grau Nº 1515 - Interior A-2	Piura	Piura	Piura
23	Oficina Especial Juliaca	Jr. Hipólito Unanue Nº 209	Juliaca	San Román	Puno
24	Agencia Tarapoto	Jr. Gregorio Delgado Nº 383	Tarapoto	San Martín	San Martín
25	Agencia Tacna	Mz. F, Lote 2, Residencial Cacique José Rosa Ara	Tacna	Tacna	Tacna
26	Agencia Pucallpa	Jr. Tarapacá Nº 955, 957 y 959	Calleria	Coronel Portillo	Ucayali

Validación de expertos

Trabajo de investigación: El estrés laboral en los trabajadores del área comercial de La Positiva, 2018

Instrucciones al profesional que se solicita la revisión.

Por favor bajo la consideración de su experiencia en el tema se le pide revisar el cuestionario considerando la matriz de consistencia que también se anexa.

Seguir los siguientes criterios:

Pertinencia: Este grado de pertinencia debe reflejar su posición con relación a la pertenencia del ítem dentro de la categoría teórica donde fue colocado.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **concuerto totalmente**.

Concordancia: Este grado de concordancia debe reflejar su posición con respecto a la redacción y nivel de comprensión de cada ítem presentado para las 5 categorías.
Colocar un número del 1 al 5 para cada ítem, donde 1 es **discrepo totalmente** y 5 es **concuerto totalmente**.

Observación: colocar la observación concreta con relación a lo solicitado previamente o con relación a algún otro aspecto del ítem que considere relevante según su opinión.

No	Ítems del Factor o Dimensión	Pertinencia	Concordancia	Observación
1	Las tareas de mi puesto y los objetivos de mi trabajo no están claros para mí.	5	5	
2	Trabajo en tareas o proyectos innecesarios.	5	5	
3	Tengo que llevar trabajo a casa todas las noches o durante los fines de semana para estar al corriente.	5	5	
4	Las demandas que me hacen en relación con la calidad del trabajo son irracionales.	5	5	
5	Carezco de las oportunidades adecuadas para progresar en esta organización.	5	5	
6	Se me hace responsable del desarrollo de otros empleados.	5	5	
7	No tengo la certeza de ante quién soy responsable y/o quién es responsable	5	5	

	generales de la organización.			
26	Recibo órdenes conflictivas de dos o más personas.	5	5	
27	Siento que simplemente no tengo tiempo de tomar un descanso ocasional.	5	5	
28	Tengo insuficiente entrenamiento y/o experiencia para desempeñar mis obligaciones correctamente.	5	5	
29	Siento que estoy estancado en mi carrera.	5	5	
30	Siento responsabilidad por el futuro (las carreras) de otros.	5	5	

NOMBRE Y FIRMA DEL EXPERTO

JOSÉ ALBERTO LARA MASCARÓ

