



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Factores demográficos asociados al estrés laboral de representantes de
ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Br. Mariano Adolfo López Ruiz (ORCID: 0000-0002-9471-8456)

ASESORA:

Dra. Jessica Paula Palacios Garay (ORCID: 0000-0002-2315-1683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mi incondicional madre, a mi esposa e hija compañeras de vida y toda mi familia que son un importante soporte para no claudicar en mi camino profesional.

Agradecimiento

A mis familiares, por la confianza depositada en mi persona y darme la posibilidad de mejorar mi nivel profesional.

A la UCV, por facilitar los instrumentos académicos y tecnológicos para seguir la presente maestría.

A los asesores, por su constante preocupación y dedicación docente en el desarrollo del trabajo encomendado. A mis amigos por su incondicional apoyo.

Página del Jurado

Declaración de autenticidad

Yo, Mariano Adolfo López Ruiz estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Factores demográficos asociados al estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020”, en 71 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 05 de agosto del 2020



Mariano Adolfo López Ruiz

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1 Tipo y diseño de investigación	13
2.2. Operacionalización de las variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
3.1. Resultados correlacionales	19
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	34
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	43
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos	44
Anexo 2. Prueba de normalidad	46
Anexo 3. Variable Estrés laboral	46
Anexo. 4 Tablas descriptivas	49

Anexo 5. Tabla de laboratorios farmacéuticos	53
Anexo 6. Base de datos	54
Anexo 7. Validación de instrumento	58
Anexo 8. Autorización de aplicación de Instrumento	61
Anexo 9. Matriz de consistencia	62

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Factores Demográficos	14
Tabla 2: Operacionalización de la variable Estrés Laboral	15
Tabla 3: Ficha técnica factores demográficos	16
Tabla 4: Validación de instrumento	17
Tabla 5: Confiabilidad de la variable Estrés laboral	17
Tabla 6: Baremos de la variable Estrés Laboral	17
Tabla 7 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y Estrés laboral	19
Tabla 8 : Pruebas de chicuadrado para los factores y Clima organizacional	20
Tabla 9 : Pruebas de chicuadrado para los factores y la estructura organizacional	21
Tabla 10 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y el territorio organizacional	22
Tabla 11 :Pruebas de chi-cuadrado para los factores y la tecnología	23
Tabla 12 : Pruebas de chi-cuadrado con la Influencia de Líder	24
Tabla 13 : Pruebas de chicuadrado para los factores y la falta de cohesión	25
Tabla 14 : Pruebas de chicuadrado para los factores y respaldo de grupo	26

Índice de Figuras

Figura 1 : Muestreo

16

Resumen

La investigación titulada “Factores demográficos asociados al Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020”, que tuvo como objetivo principal el determinar la asociación de los factores demográficos y el estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, aborda la importancia de determinar los niveles de estrés laboral tomando en cuenta que este ya fue considerado por la OMS como una enfermedad. Para el presente trabajo de investigación se consideró una muestra poblacional de 120 representantes de ventas de los 40 laboratorios farmacéuticos que realizan actividades comerciales en el distrito de comas.

El enfoque fue cuantitativo, transversal y con diseño no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente ninguna de las variables. La técnica empleada fue la encuesta la y los instrumentos fueron los cuestionarios específicamente la escala de estresores laborales de OIT/ OMS, con escala de Likert, fue validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad por Alfa de Cronbach. Se realizó la prueba del Chi-cuadrado de Pearson a las dimensiones de los factores demográficos con la variable Estrés laboral, obteniéndose en todos los casos un Sig. (p-valor) < 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe asociación significativa entre las dimensiones de la variable factores demográficos y la variable estrés laboral en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Así también existe significativa asociación de la variable factores demográficos y las dimensiones consideradas dentro del variable Estrés laboral como son: Clima organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo.

Palabras claves: Factores demográficos, Estrés laboral.

Abstract

The investigation entitled "Demographic factors associated with the work stress of Comas district pharmaceutical laboratory sales representatives, 2020", whose main objective was to determine the association of demographic factors and the work stress of Comas district pharmaceutical laboratory sales representatives, addresses the importance of determining the levels of Work Stress determined that it was already considered by the WHO as a disease. For this research work, a population sample of 120 sales representatives from the 40 pharmaceutical laboratories that carry out commercial activities in the Comas district is considered.

The approach was quantitative, correlational and with a non-experimental design since none of the variables was deliberately performed without manipulation. The technique used was the survey and the instruments were the specific questionnaires. The ILO / WHO Labor Stressors scale, with a Likert scale, was validated through expert judgment and specified its reliability by Cronbach's Alpha. Pearson's Chi-square test was carried out on the dimensions of demographic factors with the variable Work stress, obtaining in all cases a Sig. (P-value) <0.05, which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis. , concluding that there is a significant association between the dimensions of the variable demographic factors and the variable work stress in the sales representatives of pharmaceutical laboratories, Comas district, 2020.

Thus there is also a significant association of demographic variable factors and the dimensions considered within the variable Work stress such as: Organizational climate, Organizational Structure, Organizational Territory, Technology, Leader Influence, Lack of cohesion, Group support.

Keywords: Demographic factors, Work stress.

I. Introducción

Actualmente y a nivel de todo el planeta, se resalta la necesidad de brindar a los empleados un trabajo digno, además de garantizarles un ambiente apropiado para el desarrollo de sus actividades laborales, seguridad social, cuidado de la salud, integridad, higiene y bienestar. Estos aspectos mencionados son agrupados dentro de las condiciones laborales que brindan las organizaciones, siendo contempladas dentro del derecho del trabajador y obligaciones del empleador dentro de las leyes laborales de cada país, razón por la cual, son temas son ampliamente considerados en las investigaciones.

A nivel nacional, también se observan evidencias de esta tendencia mundial por mejorar las condiciones del trabajador, en ese sentido, las empresas peruanas se muestran cada vez más comprometidos por mejorar las condiciones laborales, así como también las condiciones de aseguramiento social, los cuales aplacan la intranquilidad y el estrés, por la calma que traslada a quienes lo reciben. En este sentido, el informe anual del empleo en el Perú (2018) que publica el ministerio de trabajo, informó que en el año 2018 el 78,8% de los trabajadores llegó a contar con beneficios de protección social y que, además, entre los años 2014 al 2018, el aseguramiento social de los trabajadores ha aumentado de 72,5% a 78,8%, incrementándose casi un 7% en cuatro años, lo que muestra que las empresas están considerando cada vez más este importante derecho del trabajador.

El estrés ya es considerado por los distintos organismos internacionales como un fenómeno que tiene graves consecuencias en la salud de quienes lo experimentan en el trabajo. La Organización Mundial de la Salud en el año 2017 mencionó sobre el estrés por sus características y repercusiones en la salud del trabajador está siendo considerado como una enfermedad que se presenta en los trabajadores dentro de las organizaciones a nivel global, pudiendo afectar inclusive al total de los miembros de una empresa. En este sentido, los efectos que genera el estrés, además de deteriorar la salud e incrementar la aparición de otras enfermedades, también propician el ausentismo, aceleran la rotación del personal, incrementan la generación de accidentes, disminuyen la productividad individual y grupal, así como también disminuyen los índices de desempeño, esto se da puesto que un trabajador con estrés suele tener mayor exposición a patologías, desmotivación, baja productividad y mayores riesgos a nivel de seguridad laboral.

Una evidencia importante ha sido destacada por el diario El Peruano en el año 2019 con referencia al estrés y a lo mencionado por el organismo Mundial de la Salud, señalando que esta

enfermedad ha alertado al mundo y ya está catalogado como una enfermedad. A nivel nacional, en el 2018 un gran porcentaje de los peruanos pasan o han pasado por cuadros de estrés, este mismo estudio indica que las poblaciones femeninas son quienes con mayor frecuencia padecen de este mal. Asimismo, este estudio manifiesta que el peruano sufre de frecuentes cambios frecuentes en su estado motivacional, depresión, alteraciones de sueño y otras situaciones extremas asociadas al estrés.

A nivel empresarial las empresas buscan desarrollar ventajas competitivas y como tal buscan contratar a sus trabajadores siguiendo el modelo de gestión por competencias, con el objeto que estos sean poseedores de capacidades y habilidades que les permita resolver satisfactoriamente las exigencias del mercado laboral, que implica enfrentamientos diarios en su entorno laboral, provocado por nuevos retos y metas que se deben alcanzar, generando cada vez más presión, misma que es relacionada con los recursos y herramientas que disponga y el estilo de liderazgo que se ejerza. En el rubro farmacéutico como consecuencia del gran número de laboratorios que compiten y buscan cobertura al mayor número de boticas, farmacias, médicos, poniendo cuotas altas a los representantes médicos surge el estrés laboral, fenómeno que ha puesto en peligro la salud de estos, afectando negativamente la productividad empresarial y los índices rotación de personal.

Xiaoqi et al (2020) realizaron un estudio que analiza el papel que juega la depresión y el estrés laboral en la disminución de la confianza de las personas miembros de las organizaciones, además de ello en base a una clasificación de las personas según su genotipo, se evaluó la forma en que el gen OXTR rs 53576 genera respuestas en las personas en el establecimiento de la confianza. Para esto, se realizó una encuesta a 576 trabajadores de la universidad en Beijing en China. Cuando aparece el estrés, normalmente se presenta acompañado con manifestaciones de depresión, es más, generando entre quienes la padecen una marcada disminución de confianza. Estrés laboral, las manifestaciones de depresión, y los niveles de confianza general se evaluaron con instrumentos adecuados. Las conclusiones resaltan que la depresión es un factor que interviene junto al estrés laboral, deteriorando la confianza general de quienes lo experimentan. La confianza de ciertas personas según su genotipo, se ven más afectadas, por estas mismas razones algunas personas muestran mayores tendencias a verse afectadas por el estrés laboral que las otras.

Pérez, Topa, y Belendez (2019) mencionan que la percepción de la justicia y equidad que imparte una empresa sobre sus integrantes impacta en la parte emocional de los empleados, al comprobar o percibir que no hay equidad en la asignación de recursos, estos terminan por

modificar su actitud y el comportamiento dentro de la empresa. Los cambios mencionados terminan por disminuir la efectividad de las organizaciones, por lo que se toma en cuenta a la justicia organizacional como parte del fenómeno del estrés. Para la investigación se estableció una muestra de 465 empleados de diferentes organizaciones españolas. Se concluye que existe una influencia negativa en el estrés de los trabajadores el percibir que trabajan para una empresa que no imparte justicia y equidad a su interior, generando consecuencias de carácter negativo entre sus miembros y en el estrés que padecen.

Orgambídez, Pérez y Borrego (2015) elaboraron la investigación con objetivo de verificar que existen relaciones entre el puesto de trabajo y el estrés en las organizaciones, así como el compromiso en el trabajo y la satisfacción que se experimenta al desarrollar sus labores. En experimentar sobrecarga en el puesto de trabajo por parte de los trabajadores hace que estos desarrollen un nivel de estrés. La muestra fue de 586 trabajadores del sur de España. Se usó un modelo de ecuaciones estructurales para el análisis del modelo. Los resultados mostraron que el conflicto de puesto de trabajo, la ambigüedad que existe en el puesto de trabajo y el compromiso determinan respuestas que modifican la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores en el desarrollo de sus labores organizacionales.

Con respecto investigaciones realizadas en torno al estrés, la investigación que realizaron Acosta, Jiménez, Guillermo y Redondo (2019) fue realizadas a docentes universitarios sobre estrés Ocupacional, encontraron en la muestra estudiada que el 45% presento niveles de estrés entre alto y muy Alto, un 40% con niveles de estrés bajo y muy bajo y el restante 15% con un estrés medio. Estos resultados nos muestran que un importante porcentaje de docentes universitarios estudiados se ve afectado por respuestas de estrés emocionales, fisiológicas, cognitivas, afectivas y sociales. El resultado en el trabajo realizado implica una urgente aplicación de un proceso de evaluación y vigilancia sobre el riesgo psicosocial a nivel institucional. En este estudio también se analizó datos descriptivos de los docentes en estudio frente a los factores sociodemográficas, se infiere que un 64% de los encuestados tienen la condición de casado, el 72% de los encuestados cuenta con post grado culminado o por culminar.

Según Moreno, Moreno y Marcial (2018) el estrés es un fenómeno mundial que ha estimulado el interés de su estudio por muchos profesionales de diferentes países, en busca de sus causas y posibles daños asociados. Esta investigación presenta dos enfoques, uno concerniente al análisis cualitativo y a su vez cuantitativo. Se pudo identificar las causas y consecuencias que conllevan el padecer de estrés laboral por parte de todo el miembro médico de un hospital

pediátrico de Guayaquil. En la actualidad no existe un tratamiento definitivo para tratar el estrés de manera efectiva, pero se utilizan modelos alternativos para atenuar la sintomatología y reducir los factores causantes de esta enfermedad como consecuencia de la exigencia de la jornada laboral. Al aplicar el instrumento denominado Escala sintomática de Estrés (Seppo Aro), los resultados mostraron que una parte importante padece este problema, con manifestaciones con problemas tipo trastornos del carácter, tales como dolores de cabeza, dispepsia e insomnio. Por lo que se determina que en base a la evaluación realizada al personal médico se encontró un nivel alto de estrés. Encontrando también alta significancia en lo que respecta a horarios de trabajos, las guardias prolongadas, el no contar con un horario determinado de comidas hace que el trabajador tienda a enfermarse y trae como consecuencias un mal desempeño de sus funciones como irritabilidad al referirse a los pacientes.

Borja, López y Lalama (2017) en su investigación encontraron como resultado que desde el factor más estresante hasta el menos estresante afecta al género masculino y femenino. Se aprecia que la dimensión de estrés Influencia del Líder es más importante para el caso de las mujeres y la dimensión Clima Organizacional es más importante para el hombre, de igual manera, también se comprobó que los factores estresantes causan más estrés en el género femenino que en el masculino, dando por resultado que la hipótesis planteada de que los estresores laborales intervienen de diferente manera en hombres y mujeres es válida. El género femenino posee más nivel de estrés en cada uno de los factores de estrés laboral que el género masculino. Para las mujeres los estresores más relevantes, desde el más estresante hasta el de menor importancia son: la Influencia que puede generar el Líder, el Clima que presenta la organización, los elementos de la estructura de la organización, lo relacionado a la tecnología, el respaldo que genera el grupo, el territorio Organizacional, así como también la falta de Cohesión; mientras que para los hombres cambia la importancia que éstos le dan a cada factor de estrés, por sus características del género, señalando al más estresante a la Tecnología y la estructura Organizacional, el clima que presenta la Organización, el tipo de Influencia que genera el líder, entre otros.

En esa misma línea de investigación, el Instituto Europeo de Psicología Positiva (2016), realizó en Colombia una investigación sobre el estrés laboral que se presenta en algunas organizaciones, para esto visitó las diferentes entidades públicas y privadas para obtener diversa información. Luego de indagar de manera insistente en las diferentes entidades oficiales del país, sobre las estadísticas de estrés y absentismo laboral, pudo encontrar un estudio realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), donde se determinó el efecto

económico que tiene la presencia del absentismo y estrés laboral en las organizaciones, para lo cual encuestaron a 232 empresas de diferentes sectores de este país, obteniendo los siguientes resultados: las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200.

Respecto a la presencia de señales físicas y psicosociales de estrés en educadores de sexo masculino o femenino, Cardozo (2017) se puede concluir que las mujeres que realizan labores docentes son quienes manifiestan mayor sintomatología física y psicosocial relacionada al estrés. Una pregunta natural al respecto es ¿por qué son las mujeres educadoras quienes presentan mayor incidencia de síntomas de estrés?, para poder tener respuesta se hace necesario analizar y reflexionar sobre la dinámica socio-cultural e histórica y los diferentes roles que desempeñan varones y mujeres, no solo en el contexto socio-familiar y si en la situación de la mujer en los contextos laborales y de manera específica al tema de estudio, en la dinámica educativa.

En el ámbito nacional Chávez (2016) realizó una investigación a una empresa trujillana sobre el estrés y desempeño, encontrando que el 50% de los trabajadores de producción de esta empresa perciben de estrés laboral a un alto nivel, lo que coincide con la investigación realizada por donde también encontró que el 60% del total de colaboradores perciben altos niveles de estrés en el trabajo, como consecuencia de un exceso de trabajo, dentro de los resultados se encontró al 55 % de los colaboradores que participaron en la encuesta percibieron un desempeño laboral a un bajo nivel y el 5% de nivel regular. La correlación fue de 0.806 correspondiente a nivel positivo alto, lo que indicó que el estrés laboral mostraba correlación alta con el desempeño laboral.

En el ámbito nacional Tasayco (2019) realizó una investigación teniendo como principal objetivo el describir el estrés laboral y sus características en los estudiantes de la escuela de enfermería de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, que cursan estudios en los semestres I al VIII, 2018. Utilizando un método de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, se realizó un muestreo probabilístico estratificado obteniéndose una muestra de 199 estudiantes a los que les aplicó el Inventario SISCO Resultados: El 86,9% de estudiantes indicó haber tenido momentos de estrés y solo el 13,1% indicó no haberlos tenido, dejando de ser candidatos a seguir contestado el inventario; Del 100% que siguieron contestando el inventario, se reportó un puntaje promedio de nivel de estrés de 3.4 (DE=0,83) . Con respecto a las situaciones más estresoras tenemos a la sobrecarga de tareas y trabajos (75,8%), las evaluaciones de los docentes (74,8%) y el tipo de trabajo que exigen los profesores (72,4%). En cuanto a las manifestaciones psicofísicas más frecuentes: somnolencia (74%), cansancio permanente (70,8%) y dolores de cabeza (61,2%). Conclusiones: Hay una prevalencia de estrés del 86,9% con un nivel medianamente alto, siendo el

V ciclo el salón mayor prevalencia y el VI el de mayor nivel de estrés. La situación más estresora es la sobrecarga de tareas, la que es afrontada con la elaboración de un plan para ejecutarlas y los síntomas más frecuentes: la somnolencia y el cansancio permanente.

De igual manera y siguiendo la misma línea de investigación Pando, Gascón, Varillas y Aranda (2019) en su investigación denominada Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos, concluyo que del 100% de la población trabajadora de Perú que fue materia de estudio 70% manifestó exposición a factores psicosociales de riesgo, siendo las principales las características de las tareas asignadas y el pobre contenido de las mismas. La sintomatología fisiológica es la principal manifestación y vía de activación del estrés laboral en los trabajadores muestreados afectando al 56,1% de esta muestra. Este trabajo consideró siete factores organizacionales de riesgo, tales condiciones del lugar, así como la carga excesiva en el trabajo, características de las tareas, exigencias laborales, remuneraciones por el buen rendimiento, entre otros.

Asimismo, la investigación realizada por Chian, Riquelme y Rivas (2018) Concluyo que si bien para todos, el estrés no es una palabra nueva, así como términos relacionados, como depresión, miedo, ansiedad, angustia, fatiga y otros, es complicado delimitar exactamente esta palabra, así como su importancia y las consecuencias derivadas para quienes lo sufren regularmente. Tal es así que los términos con los que normalmente relacionamos o confundimos el estrés se entremezclan en el lenguaje cotidiano e incluso en el lenguaje científico, lo cual complica una definición exacta. Por lo antes expuesto que el estudio de esta enfermedad haya adquirido relevancia y preocupación en la actualidad, por ser la generadora otras numerosas enfermedades que afectan a la sociedad en general y sus organizaciones.

Las empresas y el clima de la organización intervienen en el estrés observado, en este sentido, Ferrando (2016) realizó un estudio en empresas agroindustriales, encontró que el 79.67% de los colaboradores de las empresas investigadas percibe el clima laboral de sus empresas como favorable y reforzador y solo el 20.33% como poco favorable. Asimismo, se encontró que 79.74% de los trabajadores de estas empresas agroindustriales no se siente estresado por lo generado la presencia de un clima laboral u organizacional y solo el 20.26% de los colaboradores encuestados presenta estrés laboral, que va desde moderado a demasiado, que pudieran generar perjuicios en su salud, productividad y la calidad de su desempeño en el trabajo. Dentro de sus conclusiones, destaca la existencia de correlación entre el clima de la organización con el estrés que muestran las personas que trabajan en las empresas agroindustriales materia de estudio. Las empresas

agroindustriales deben implementar programas de evaluación permanente del clima organizacional para prevenir la mala percepción y mejorarlo a fin de aplacar los niveles de estrés que presentan los colaboradores para evitar futuros malestares y enfermedades en los colaboradores y evitar consecuentemente la disminución en el desempeño laboral y productividad de estas empresas.

Con respecto al estrés laboral y las teorías de la administración que respaldan dicha variable estudiada, se encuentra a la denominada Teoría de las relaciones humanas, que señala la importancia de ver como un ser humano al trabajador, como lo mencionó Chiavenato (2019) que recién a partir de esta teoría la administración se enfoca en la parte humana de los trabajadores, valiéndose de la psicología del trabajo para analizar las situaciones y conflictos que se generan en el ámbito laboral. Estos aspectos humanos no habían sido considerados antes por los estudiosos de la administración, por lo que es importante que se tome en cuenta como un punto de partida.

Además de la inicial, otra teoría relacionada con esta variable es la teoría de Selye o teoría del estrés, que establece que este fenómeno es una reacción o respuesta biológica de los organismos ante una amenaza, pudiendo generarse reacciones de tipo somáticas, funcionales y orgánicas. Sin embargo, es importante destacar que en la mayoría de las veces el organismo suele responder de manera positiva a los estímulos que se presentan, sin observar consecuencias negativas: es decir con un buen estrés. En otras ocasiones, la naturaleza de las personas no logra adaptarse al ambiente, dado que se ha prologado demasiado tiempo la exigencia requerida, superando a las resistencias naturales del cuerpo, en este caso, se dice que se ha llegado al “distress” o estrés propiamente dicho, con las negatividades ya mencionadas.

Por otro lado, según Leiva (2017) la teoría Transaccional del Estrés de Lazarus (1966) también llamado Modelo Cognitivo, fue desarrollado también por Cohen (1977) y Folkman (1984) se centró en estudiar la relación entre las reacciones que expresa nuestro organismo ante una situación, como reaccionas nuestras cogniciones y como nuestras cogniciones influyen en nuestra respuesta de estrés. Esta teoría manifiesta que la forma que afrontamos una situación de estrés es una reacción que depende del contexto de la situación y otras variables. Esta teoría es parte de los llamados modelos transaccionales del estrés, ya que tiene en cuenta cómo reacciona el trabajador ante un ambiente particular y/o una situación concreta, considerando la influencia de sus evaluaciones y cogniciones. Según Lazarus, una situación llega a incorporar estrés como consecuencia de las transacciones entre persona y entorno, que dependen del impacto del estresor ambiental. Así mismo, estos impactos están conjugados por dos variables: La primera variable son

evaluaciones que hace la persona del agente estresor y en segunda variable por los recursos personales, sociales o culturales de que dispone la persona al enfrentarse a tal agente. La teoría Transaccional de Lazarus cuando refiere a los factores cognitivos de la persona, manifiesta que existen tres tipos de evaluación que realiza el individuo ante una situación de estrés. En estas evaluaciones se incluyen factores laborales como la ambigüedad y conflicto de rol, burocracia, inseguridad laboral, políticas y conflictos.

Con respecto Eustrés Pérez (2017) menciona que es también el estrés positivo, se refiere a los estímulos con los que enfrentarnos en cierto modo a los problemas. Permite que desarrollemos nuestra creatividad, proactividad y tener una respuesta mucho más efectiva a aquellas situaciones que lo exijan. Este tipo de estrés nos llena de energía y puede ser beneficioso para nuestra salud ya que, al canalizar el estrés, no percibimos la tensión que nos provocaría el sentirnos agotados y abrumados por el estrés negativo. Por el contrario, en vez de sentirnos fracasados, desmotivados e impotentes, este tipo de estrés positivo nos da la posibilidad de sentirnos con ganas de vivir, con energía y de salir airosos de nuestros proyectos trabajados, sentirnos satisfechos por la experiencia. Además, resalta también la existencia del Distrés, o también llamado negativo, ya que termina por generar un desorden fisiológico, que termina por tener consecuencias desagradables para la salud.

Según Fernández (2016) en la sociedad actual y moderna se está muy acostumbrada a los síntomas del Distres que se acepta como parte de la rutina diaria, en los grupos familiares en la crianza de los hijos, o también en el contexto laboral donde más se disfrazan sus consecuencias por los requerimientos de una mayor productividad y mejor desempeño profesional, y más aún en las profesiones en donde se utilizan los objetivos organizacionales como motivación y estímulo es inevitable padecer de este mal.

Habiendo definido los conceptos anteriores, revisamos la segunda variable que es el estrés laboral, para la cual se recurre a la OMS (2010) misma que define a esta variable como una reacción del trabajador que se suscita al exponerse a exigencias laborales que sobrepasan sus capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades, para realizar una determinada o determinadas tareas. Bajo esta definición se genera el carácter de reacción al estrés laboral y es posible determinar que dicha acción es generada por factores estimulantes y estresores, lo que permite determinar que las causas generadoras de estrés son aquellas que impiden que las capacidades, conocimientos, destrezas y habilidades del trabajador sean suficientes para realizar la tarea (Organización Mundial de la Salud, 2007, p. 10).

Para hacer más sólido el sustento teórico de la variable estrés laboral, es importante partir de una definición adecuada del estrés para enlazarla posteriormente al campo laboral, en este sentido, Redolar (2015) menciona que el estrés se presenta en las personas como una respuesta natural del organismo humano en la búsqueda de encontrar el equilibrio alostático, término usado por los biólogos, para describir el proceso por el cual el organismo pasa en la búsqueda de tratar de estabilizarse cuando ha sido sometido a situaciones de gran exigencia física, psicológica o social (homeostasis) realizando para esto modificaciones fisiológicas o psicológicas a su comportamiento normal, permitiéndole con ello lograr la estabilidad. Estas respuestas también se presentan cuando aparecen expectativas y terminan por alterar el rendimiento y salud de la persona.

Así mismo, Torres y Bailles (2015) mencionaron en su libro que este término del estrés fue incustrado por el médico y fisiólogo austrohúngaro Hans Selye, quien al realizar experimentos en su laboratorio con ratones, a los cuales les inyectaba hormonas, este observó que pasado un tiempo, los animales mostraban algunos problemas físicos, como las úlceras, lo que verificó posteriormente con otros ratones a quienes solo se les había inyectado sustancias inocuas también lograron desarrollar cambios físicos, habiendo en común en ambos grupos solo el fastidio en sus jaulas diariamente durante varias semanas, el mencionado médico decidió repetir el experimento con otros ratones distintos, enfrentados a situaciones amenazantes para estos animales y pudo comprobar los mismos resultados, concluyendo que los problemas físicos eran generados como una respuesta fisiológica como consecuencia de la amenaza continua percibida por los ratones. A esta respuesta del organismo de contraponerse a las amenazas y de recuperarse para lograr el equilibrio fisiológico, lo denominó estrés (síndrome general de adaptación).

El estrés es un proceso que pasa por varias etapas, las cuales deben distinguirse adecuadamente con el objetivo de enfrentarse correctamente, en ese sentido, Dresel (2019) reconoce en su libro tres fases del estrés. La primera fase o fase de alarma, es aquella en la que se observa la respuesta inicial del organismo ante la posibilidad de sufrir algún tipo de agresión, para lo cual el organismo responde tensionándose, para luchar o huir, observándose palpitaciones, taquicardia, sudoración profusa e incremento de la presión arterial, incremento de secreción de ácido clorhídrico de la pared estomacal, así como otros desajustes, a esto también lo puede acompañar el miedo y pánico. El daño se produce por la continuidad y por la magnitud de la circunstancia vivida. La segunda fase denominada fase de adaptación, se caracteriza por la instalación de los factores estresantes por un tiempo extenso en la mente de las personas, acostumbrándose a las exigencias físicas y emocionales, que van más allá de lo que normalmente

se pueden soportar. Finalmente, está la fase de agotamiento, en la que el estrés continuado por mucho tiempo vence las defensas naturales del cuerpo, pese a la defensa del cuerpo por mucho tiempo, las consecuencias recaen sobre los distintos sistemas, tanto como el digestivo, cardiovascular, la piel, etc. En esta etapa, ya se observa el daño y solo queda asumir sus consecuencias, que en muchos casos son considerables.

Las amenazas de peligro que enfrentan las personas son denominadas estresores, o generadores de estrés y llevados al contexto laboral se pueden denominar estresores laborales, pudiendo distinguirse a un conjunto de ellos, en este sentido Duro (2014) menciona que los estresores son un subconjunto del total de elementos que definen la calidad de vida laboral y dentro de estos estresores podemos encontrar a la sobrecarga de trabajo que se da a los trabajadores, hecho que hace que tengan que trasladar parte de su tiempo fuera del ámbito laboral, es decir a sus hogares tareas netamente laborales, otro estresor se da cuando existe ambigüedad del rol asignado, manifestando problemas en la elaboración de actividades, también cuando no se ha asignado correctamente el puesto de trabajo, cuando se designan responsabilidades muy altas al personal también cuando el ambiente físico físico no es propicio, cuando se asignan metas desproporcionadas, entre otros.

La variable factores demográficos, tiene sustento desde el punto de vista del estudio de las poblaciones humanas, tomando en cuenta sus aspectos cuantitativos, estos aspectos que pueden ser expresados en números y relaciones matemáticas, sometidos a las técnicas estadísticas Ortiz, Serrano y Vásquez (2011) nos dicen que estos factores demográficos son información de índole general sobre grupos de personas y dependiendo del propósito de la investigación, estos pueden incluir caracteres como la edad, el sexo, estado civil, grado de instrucción y otras más considerando lo que se quiere determinar. Estos factores demográficos se utilizan para la segmentación de grupos y proporcionar una visión más profunda de la población objetivo de la investigación, sea esta social o comercial. Disciplina estadística que estudia a la población humana referido a un determinado momento.

El presente trabajo de investigación se planteó como problema general ¿Existe asociación de los factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020? Así mismo se plantearon siete problemas específicos, los cuales fueron ¿Existe asociación de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de

ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?, ¿Existe asociación de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?

El presente estudio presenta justificación por su relevancia, ya que el estrés es una de las causas principales de enfermedades físicas como mentales en las personas y trabajadores a nivel mundial. En este sentido la investigación presenta justificación teórica ya que agrega conocimiento específico y llena el vacío teórico existente en lo que respecta al estrés en los representantes de ventas de un sector importante de laboratorios farmacéuticos en el distrito de Comas, contrastando el aporte a la teoría transaccional del estrés de Lazarus (1966) también llamado Modelo Cognitivo, que manifiesta la adaptabilidad de los trabajadores a situaciones específicas generadoras de estrés en todas sus dimensiones y considerando la información demográfica de los trabajadores de los laboratorios materia de estudio. Por otro lado, la investigación también presenta justificación metodológica ya que, al generar instrumentos válidos y confiables, estos podrán ser utilizados en trabajos de similares características. La justificación práctica se refiere a los beneficios de la presente investigación para los trabajadores y organizaciones, cuyos resultados obtenidos de las variables y sus dimensiones permitirán que las empresas determinen medidas y/o políticas para la identificación de los elementos estresores y su prevención dentro de la población laboral de los laboratorios, asimismo servirá como referencia a organizaciones y especialistas en el tema para optimizar los resultados con nuevas investigaciones vinculadas al desarrollo de los recursos humanos y organizaciones.

A sí mismo, la investigación por las características mencionadas con la realidad que enfrenta el trabajador dentro de la organización es importante considerar la justificación legal, dado que deben considerarse dicha afección que sufren los trabajadores en sus organizaciones no solo tiene consideraciones que afectan al empleado, sino también al empleador, disminuyendo la productividad de las empresas y su nivel de competitividad, en tal sentido las condiciones laborales

deben estar alineadas con los conceptos nuevos sobre el estrés en el trabajo, los cuales deben estar considerados dentro de la normatividad vigente por parte de las instituciones públicas y/o privadas.

El presente estudio permitirá determinar la existencia de la asociación entre los factores demográficos y el estrés laboral, logrando a partir de ello se pueda elaborar los programas pertinentes considerando la edad, genero, grado de instrucción, tipo de contratación y demás factores en la asignación de tareas de los trabajadores, que permitan su mejor adaptación al puesto de trabajo mejorando la productividad y para atenuar el estrés y sus consecuencias.

Se planteó el Objetivo General de Determinar si existe asociación de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020. Además de siete objetivos específicos que fueron Determinar si existe asociación de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020, determinar si existe asociación de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020, determinar si existe asociación de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020, determinar si existe asociación de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020, determinar si existe asociación de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020, determinar si existe asociación de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020. Determinar si existe asociación de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020.

Así mismo, se planteó la hipótesis general Existe asociación significativa entre los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020. Así como también se plantearon las hipótesis específicas existe asociación significativa de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios

farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020, existe asociación significativa de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado ha sido clasificado de tipo sustantiva, en este sentido Sánchez y Reyes (2018), menciona que en este tipo de investigaciones los autores se orientan a la solución de problemas propios de la realidad, tanto en de aspectos o temas de índole social como natural, buscando responder objetivamente a las interrogantes planteadas, contribuyendo de esta manera a la estructuración de las teorías científicas entorno a problema investigado.

La investigación ha sido realizada bajo el enfoque cuantitativo, dado que el análisis realizado es en base a datos numéricos, como lo señala Baena (2017) indicando que los estudios de este tipo prueban las hipótesis planteadas sobre la realidad observada con ayuda del análisis estadístico y el base a números, generando con ello aportes a la teoría existente.

Con respecto al diseño empleado, este estudio es denominado no experimental, como los señalan Hernández y Mendoza (2018) debido, sobre todo, a la ausencia de algún tipo de influencia o experimentación en los encuestados, obteniendo sus respuestas según las versiones naturales obtenidas, además de ello, la investigación es denominada transversal, puesto que las encuestas fueron realizadas en un momento dado del tiempo, capturándose los datos de la realidad observada en un momento dado del tiempo, analógicamente como si se tratase de una fotografía instantánea.

El estudio tuvo alcance (nivel) descriptivo correlacional, dado que busca determinar si las variables analizadas presentan algún grado de asociación, como lo mencionan Cohen y Gómez (2019) que en estos estudios se busca encontrar un patrón de asociación predecible dentro del grupo estudiado o dentro de la población, sin embargo, la existencia de una relación no lleva

necesariamente a considerar al estudio de tipo explicativa, ya que ello necesita de la formulación de hipótesis que tomen en cuenta la relación entre variables controladas.

2.2. Operacionalización de las variables

El estudio analizó las variables factores demográficos y estrés laboral, las cuales fueron investigadas en los representantes de ventas de los laboratorios que realizan actividades en el distrito Comas, año 2020.

Factores demográficos

Definición conceptual

Los factores demográficos, vienen a ser un subconjunto de las variables demográficas, las cuales permiten describir a poblaciones o grupos existentes de personas, como lo menciona Malhotra (2014) dependiendo del objetivo trazado de la investigación, estas permiten describir a los miembros de una muestra o población de estudio, teniendo dentro de estas a la edad, ingreso económico percibido, el género de los individuos y su estado civil, sin embargo, también es posible considerar en algunas ocasiones a la religión, clase social y la raza.

Definición operacional

Tabla 1
Operacionalización de la variable Factores Demográficos

Dimensiones	Indicadores	Rangos	Escala
Genero	1) Masculino	-	Nominal
	2) Femenino		
Edad	1) Edad	1) de 20 a 30 años	Nominal
		2) de 31 a 40 años	
		3) de 41 a 50 años	
		4) mas de 50 años	
Grado de Instrucción	1) Sec. Completa	-	Nominal
	2) Tecnica		
	3) Profesional		
	4) Post grado		
Tipo de contrato	1) Indeterminado	-	Nominal
	2) Plazo fijo		
	3) Recibo por honorarios		

Estrés laboral

Definición conceptual - Estrés laboral

Desde el punto de vista de las consecuencias generadas en los trabajadores a nivel mental como a nivel físico el estrés laboral se considera un problema de salud, que debe ser prevenido y gestionado por las organizaciones adecuadamente, disminuyendo con esto los resultados negativos generados. En este sentido Ivancevich (2016) menciona que este mal se comporta como una respuesta adaptativa de las personas ante las dificultades que enfrenta en situaciones diversas, imponiéndole exigencias especiales a las personas que la atraviesan.

Para lograr medir el estrés laboral se tomó en cuenta siete dimensiones, las cuales son mostradas en la tabla siguiente.

Tabla 2: Operacionalización de la variable Estrés Laboral

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Clima organizacional	Estrategia organizativa	1,10,11,20		Leve 25 - 75
Estructura organizacional	Intervención y efectividad	2,12,16,24	1 Nunca 2 Raras veces 3	
Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	3,15,22	Ocasionalmente 4 algunas veces 5	Moderado 76 - 126
Tecnología	Uso adecuado de tecnología	4,14,25	Frecuentemente 6 Generalmente 7 Siempre	
Influencia del líder	Intervención y efectividad	5,6,13,17		Alto 127 -175
Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7,9,18,21		
Respaldo del grupo	Respaldo de metas	5,6,13,17		

Fuente : OMS-OIT

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) la población lo conforman todos aquellos elementos que cuentan con características comunes, y son el resultado de una adecuada delimitación por parte del investigador. Además, menciona que la muestra lo conforman un pequeño segmento representativo de esta población, los cuales, por sus características, presentan aspectos comunes a la población de estudio.

En esta investigación se consideró toda la población, conformada por 120 representantes de ventas de los laboratorios que realizan actividades en el distrito Comas en el año 2020, Esto se realizó dado que el número de representantes era reducido en cantidad y hubo acceso a todos sus miembros, por lo que no fue necesario utilizar un método de muestreo, sino un censo, Por el motivo de tomarse a todos los miembros de la población no es necesario aplicar un tipo de muestreo.

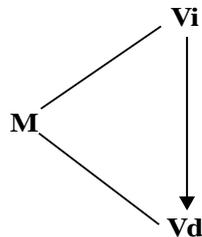


Figura 1 : Muestreo

Dónde: $M = 120$

$V_i =$ Factores demográficos

$V_d =$ Estrés Laboral

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la elaboración de esta investigación y para obtener la información para este estudio y de acuerdo al enfoque cuantitativo, la técnica que se empleó fue la encuesta. En este caso López-Roldán y Fachelli (2015), conceptualizan la encuesta como el proceso de obtener información de los sujetos de estudio para ser procesados posteriormente. Esta información responde a los indicadores que a su vez responden a las dimensiones de las variables en estudio.

El instrumento utilizado para aplicar las encuestas a los representantes de ventas lleva por nombre Escala de Estrés Laboral OIT- OMS, cuyos creadores son Ivancevich y Matteson que desarrollaron esta herramienta el año 1989 en España.

Tabla 3: Ficha técnica factores demográficos

Nombre del instrumento:	Información demográfica
Autores:	Mariano López Ruiz
Procedencia:	Elaboración propia
Aplicación:	Aplicación directa Individual o Colectivo
Ámbito de aplicación	Población laboral a partir de los 18 años.
Particularidad:	Instrumento de exploración información demográfica
Duración:	Tiempo estimado de 1 a 5 minutos
Finalidad:	Su utilidad se encuentra en la segmentación de información
Estructuración:	La prueba consta de 4 factores
Baremación:	Tabla de cálculos de puntuaciones

El cuestionario compuesto por 25 preguntas o ítems, en donde cada representante de ventas respondió en cuestionario en base 7 alternativas, que van del número 1 a número 7, puntuaciones en la escala ordinal tipo Likert. El instrumento alcanza la calidad de válido cuando se logra medir aquello que se pretendía medir. Se validó cada instrumento en base a el juicio de un conjunto de expertos, quienes aplicaron criterios de validación como: Pertinencia, relevancia y claridad del instrumento. Sobre el caso Hernández y Mendoza (2018), “la validación por juicio de expertos mejora la calidad del instrumento” (p.283).

Tabla 4: Validación de instrumento

N°	Grado académico	Nombres y apellidos	Dictamen
1	Dra.	Jessica Palacios Garay	Suficiente
2	Dr.	Teodoro Carranza Estela	Suficiente
3	Mg.	José Luis Merino Garcés	Suficiente

La validez del instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación fue mediante “Juicio de expertos”, recurriendo a profesionales especialistas en el tema para que opinen en relación a las preguntas y determinen su validez. En esta evaluación se tiene en cuenta los criterios: Pertinencia, Relevancia y Claridad. De acuerdo a ello los expertos realizan sus aportes para mejorar el constructo del instrumento. Para hallar la confiabilidad de la variable participación ciudadana se aplicó la encuesta a 30 representantes médicos que realizan actividades en el distrito de Comas siendo los resultados los siguientes:

Tabla 5: Confiabilidad de la variable Estrés laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,953	25

Fuente: Base de datos de la prueba piloto

Tabla 6: Baremos de la variable Estrés Laboral

General	Dim 1	Dim 2	Dim 3	Dim 4	Dim 5	Dim 6	Dim 7
127 - 175	23 - 28	23 - 28	19 - 21	19 - 21	23 - 28	23 - 28	19 - 21
76 - 126	15 - 22	15 - 22	13 - 18	13 - 18	15 - 22	23 - 28	13 - 18
25 - 75	7 - 14	7 - 14	7 - 12	7 - 12	7 - 14	23 - 28	7 - 12

2.5. Procedimiento

El procedimiento seguido al desarrollar el trabajo de investigación, una vez lograda la tarea de crear adecuadamente el instrumento, fue la correcta definición y delimitación de los elementos de la población, así como también la obtención de los elementos de la muestra. Posteriormente, se logró contactar los miembros elegidos para la aplicación del instrumento, utilizándose para ello la

herramienta de creación de formularios de Google. Luego de haber obtenido los datos de la encuesta, se trasladó dichos resultados a las hojas de cálculo de Excel. Esta información fue trasladada al programa SPSS en su versión 25 para su correcto procedimiento inferencial aplicando la prueba Chi-cuadrada, obteniendo tablas y gráficos de esta herramienta para realizar la interpretación de los resultados. Finalmente analizar, en base a los resultados obtenidos, se enunciaron las conclusiones correspondientes y se presentaron las recomendaciones que se consideraron adecuadas.

2.6. Método de análisis de datos

Se analizaron los datos en base resúmenes estadísticos descriptivos, los cuales fueron mostrados en tablas y figuras, además de ello, se realizó un análisis inferencial para la prueba de las hipótesis planteadas, empleándose para ello el programa estadístico SPSS, en su versión 25.

2.7. Aspectos éticos

En los estudios de investigación la ética representa un requisito importante para que esta sea una investigación de calidad y confiable. En ese sentido en este presente trabajo de investigación se ha considerado la confidencialidad al momento de la recopilación de datos, respetando el anonimato de los encuestados y aplicando el consentimiento informado para garantizar transparencia en la participación de los encuestados. Asimismo, se considerará las autorizaciones correspondientes y de este modo evitar contratiempos legales.

III. Resultados

3.1. Resultados correlacionales

Prueba de contraste para la hipótesis general

En esta parte se probará la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 7 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y Estrés laboral

Factor demográfico / Estrés laboral		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / Estrés Laboral	Chi-cuadrado de Pearson	28,192 ^a	6	0.000
Edad / Estrés Laboral	Chi-cuadrado de Pearson	33,155 ^a	6	0.000
Grado de Instrucción / Estrés laboral	Chi-cuadrado de Pearson	12,282 ^a	6	0.046
Tipo de contrato / Estrés laboral	Chi-cuadrado de Pearson	48,727 ^a	6	0.000

La tabla 7, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la variable estrés laboral están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 1

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos y Clima organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y el clima organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el clima organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 8 : Pruebas de chiquadrado para los factores y Clima organizacional

Factor demográfico / Clima organizacional		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / Clima organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	17,723a	2	0.006
Edad / Clima organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	13,757a	6	0.032
Grado de Instrucción / Clima organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	11,092a	6	0.047
Tipo de contrato / Clima organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	39,150a	6	0.000

La tabla 8, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión clima organizacional están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 2

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos con la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y la estructura organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y la estructura organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 9 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y la estructura organizacional

Factor demográfico / la estructura organizacional		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / la estructura organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	13,722a	2	0.032
Edad / la estructura organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	14,064a	6	0.028
Grado de Instrucción / la estructura organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	12,660a	6	0.048
Tipo de contrato / la estructura organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	38,780a	6	0.000

La tabla 9, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión estructura organizacional están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 3

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos con el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y el territorio organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

Ha: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el territorio organizacional el territorio organizacional de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 10 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y el territorio organizacional

Factor demográfico / el territorio organizacional		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / el territorio organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	12,321a	2	0.004
Edad / el territorio organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	14,738a	6	0.003
Grado de Instrucción / el territorio organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	15,965a	6	0.004
Tipo de contrato / el territorio organizacional	Chi-cuadrado de Pearson	18,010a	6	0.001

La tabla 10, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión territorio organizacional están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 4

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos con la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y la tecnología en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

Ha: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y la tecnología en lo representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 1 :Pruebas de chi-cuadrado para los factores y la tecnología

Factor demográfico / la tecnología		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / la tecnología	Chi-cuadrado de Pearson	5,137a	2	0.076
Edad / la tecnología	Chi-cuadrado de Pearson	25,260a	6	0.000
Grado de Instrucción / la tecnología	Chi-cuadrado de Pearson	17,934a	6	0.003
Tipo de contrato / la tecnología	Chi-cuadrado de Pearson	18,780a	6	0.0008

La tabla 11, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión la tecnología están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 5

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos con la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y la influencia del líder de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y la influencia del líder de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 2 : Pruebas de chi-cuadrado con la Influencia de Líder

Factor demográfico / la tecnología		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / la influencia del líder	Chi-cuadrado de Pearson	15,137a	2	0.016
Edad / la influencia del líder	Chi-cuadrado de Pearson	25,260a	6	0.000
Grado de Instrucción / la influencia del líder	Chi-cuadrado de Pearson	18,934a	6	0.0007
Tipo de contrato / la influencia del líder	Chi-cuadrado de Pearson	18,780a	6	0.0008

La tabla 12, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión la influencia del líder están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 6

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los factores demográficos con falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 3 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y la falta de cohesión

Factor demográfico / la tecnología		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / falta de cohesión	Chi-cuadrado de Pearson	13,237a	2	0.037
Edad / falta de cohesión	Chi-cuadrado de Pearson	25,260a	6	0.000
Grado de Instrucción / falta de cohesión	Chi-cuadrado de Pearson	23,529a	6	0.0006
Tipo de contrato / falta de cohesión	Chi-cuadrado de Pearson	18,780a	6	0.0008

La tabla 13, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión falta de cohesión están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Contraste de hipótesis específica 7

En esta parte se probó la hipótesis de investigación que afirma de existe asociación significativa entre los factores demográficos con el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y el respaldo de grupo de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

Ha: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el respaldo de grupo de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 4 : Pruebas de chicuadrado para los factores y respaldo de grupo

Factor demográfico / la tecnología		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / respaldo de grupo	Chi-cuadrado de Pearson	14,237a	2	0.035
Edad / respaldo de grupo	Chi-cuadrado de Pearson	25,260a	6	0.000
Grado de Instrucción / respaldo de grupo	Chi-cuadrado de Pearson	23,529a	6	0.0006
Tipo de contrato / respaldo de grupo	Chi-cuadrado de Pearson	18,780a	6	0.0008

La tabla 14, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la dimensión el respaldo de grupo están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

IV. Discusión

El estudio determinó a través del análisis descriptivo e inferencial la existencia de asociación significativa entre las variables factores demográficos y el estrés laboral. El resultado fue obtenido en base a los datos de las encuestas a 120 representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020.

Así mismo, se trabajó con 4 factores demográficos: género, edad, grado de estudios y tipo de contrato de trabajo. La muestra analizada está compuesta por el 56.7% de trabajadores del género femenino y el 43.3% de género masculino. Además, como información importante de los encuestados, se observó que el 85 % de los encuestados se encuentran entre los 20 y 40 años de edad, el 79.20 % de los encuestados tiene educación técnica o profesional y el 84.10% de los encuestados tiene contratación a plazo fijo o emite recibo por honorarios profesionales.

Con respecto al objetivo general e hipótesis general, los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba estadística han permitido que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada en todos los casos, esto debido a que el p-valor para la prueba chi-cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con el estrés laboral fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables.

Los datos descriptivos, muestran evidencias de la presencia de estrés en los entrevistados, asignándose un nivel moderado al 52.5% y un nivel alto al 19.2%, lo que indica en cierta forma que la mayoría de los encuestados se constataba la presencia del estrés en niveles considerables a tomarlos en cuenta, constatándose que solo un 28.3% tenía un nivel leve de estrés. Además de ellos, dentro de las dimensiones del estrés se puede verificar que los aspectos que generan mayor carga de estrés vienen a ser el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del líder la falta de cohesión, ya que la mayoría de los representantes de ventas mencionaron que esos aspectos le generan un nivel alto de estrés. Por otro lado, la tecnología, el territorio organizacional y el respaldo de grupo son señalados como aspectos generadores de niveles moderados de estrés.

Coincidiendo con el estudio realizado por Acosta A, Jiménez L, Guillermo E, Redondo M (2019) a docentes universitarios sobre Estrés Ocupacional encontraron que de la muestra estudiada el 60% de los encuestados tenía niveles de estrés entre media a alto. Siendo las características de esta muestra el 72% tienen post grado académico culminado o por culminar y El 83% tienen contratación a término fijo inferior a un año, es más, la vinculación de estos docentes es de cuatro meses por semestre académico.

Un trabajo que apoya el planteamiento de la hipótesis general, es el estudio realizado por Xiaoqi et al (2020) quienes mencionan que el estrés laboral modifica el comportamiento de las personas dentro los grupos sociales y relaciones, en algunos casos reduciendo la confianza que tienen, lo cual trasciende en la formación de relaciones duraderas entre trabajadores. Sin embargo, observan que existen diferencias entre ciertos grupos de personas, con características genéticas distintas, los cuales responden falta de confianza. Es posible que no solo haya diferencias entre grupos genéticos, sino también entre factores demográficos. El hecho es que la investigación concluyó que la depresión y el estrés no afecta a todos por igual y varía según ciertas características genéticas de las personas (distinto genotipo), ya que tienen una marcada presencia de un gen denominado OXTR rs 53576 genera respuestas en las personas distintas.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 1, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y el clima organizacional, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con el clima organizacional fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 54.2% de los encuestados indicaba que era un elemento generador de estrés alto era el clima organizacional y un 29.2% señalaba que generaba un nivel moderado de estrés.

Por otro lado, Pérez, Topa, y Belendez (2019) señalan que en los empleados influye de manera importante la forma en que perciben el ambiente de justicia que imparte la organización y la equidad que practica, lo cual de cierta manera modifica el clima organizacional. Un ambiente de inequidad transmite fastidio y genera estrés entre sus miembros y traslada ineficiencia a las tareas que se desarrollan dentro de la organización. Estos hechos observados terminan por modificar de manera considerable la actitud de los trabajadores generando una influencia y ambiente negativo, distorsionando el clima laboral a nivel corporativo.

Este resultado tiene una coincidencia con el estudio de Ferrando (2016) quien realizó una investigación similar a empresas agroindustriales, encontrando la presencia de buena percepción del Clima Laboral y a su vez bajos niveles de estrés, concluyendo que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el estrés laboral, pues la percepción que se tiene del clima organizacional manifiesta los niveles de estrés existentes en estos colaboradores. Con respecto al respaldo teórico Mateo (2013) nos dice que dentro de los estresores naturales de las empresas se encuentran los físicos y psicológicos, dentro de los psicológicos podemos distinguir a aquellos que son generados por las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones, así

como la participación y supervisión, entre otros que en conjunto pueden englobarse como clima organizacional, entendiéndose que el clima organizacional tiene componentes que son estresores de los miembros del grupo u organización.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 2, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y la estructura organizacional, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la estructura organizacional fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, los resultados descriptivos indicaron que para el 62.5% de los encuestados un elemento generador de estrés es la estructura organizacional y un 27.5% asignó que genera un nivel moderado de estrés, lo que lo indica sin duda como un elemento estresor para los representantes de ventas de los laboratorios. En este sentido, Barraza (2012) señala que los malos diseños de puestos de trabajo, así como una estructura organizacional mal diseñada puede ser claramente un estresor para los trabajadores.

El trabajo realizado por Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) coinciden con lo encontrado en esta investigación, ya que un mal diseño del puesto de trabajo o una estructura organizacional errónea termina por generar estrés en los trabajadores. El experimentar sobrecarga laboral hace que los empleados desarrollen una inadecuada sensación de bienestar, que termina por transformarse en estrés laboral. Aunque este estudio fue realizado en España, en el Perú también se comprueba el mismo fenómeno y su nivel de respuesta negativo frente al mal diseño de puesto y a la incertidumbre de las tareas en el trabajo.

Los resultados encontrados para esta hipótesis concuerdan con los expuesto por Quirós Morales, D. J. (2019) quien afirma que la insatisfacción laboral y posterior estrés laboral, pueden se generada cuando las condiciones laborales tales como la temperatura, ruido e iluminación en el espacio de trabajo, así como también los puestos de trabajo mal asignados en áreas inadecuadas para los trabajadores.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 3, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y la influencia del líder, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la influencia del líder fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 56.7% de los encuestados manifestaron que la influencia del líder tiende a aumentar o disminuir el estrés, así también se pueden corroborar que

el 33.3% de los encuestados indicaron que la influencia del líder determina el nivel de estrés en los trabajadores.

Hablar de liderazgo es sumamente importante para entender la conducta laboral y organizacional. El liderazgo formal se ha ligado fuertemente a la de dirección y a la jerárquica de la empresas públicas o privadas sin importar el tamaño de estas. Los directivos son quienes desempeñan o deben desempeñar la función de liderazgo, teniendo así un papel importante en las organizaciones y pueden influir de manera positiva o negativa en las conductas y salud de las organizaciones. Comúnmente se pensó que el afrontamiento del estrés laboral es individual sin embargo el trabajador existe la posibilidad que los trabajadores afronten el estrés laboral de manera colectiva. En primer lugar, el afrontamiento individual se da cuando las personas de un trabajo dentro de la organización usan estrategias individuales de afrontamiento, tomando como referencia las experiencias de otros con resultados exitosos. La segunda opción es el afrontamiento colectivo que es cuando un grupo inicia acciones para prevenir, eliminar o reducir las situaciones generadoras de estrés, esto implica metas y acciones colectivas de los miembros del grupo. Para ambos casos los líderes juegan un importante papel en el desarrollo de ambas formas de afrontamiento, ya que los líderes dentro de una organización cumple diferentes roles en el manejo de situación nocivas como el estrés laboral diagnosticando, previniendo, potenciando y modulando la conducta de los trabajadores. Esto queda refrendado por lo manifestado por Echerri D, Santoyo F, Rangel M, Saldaña Claudia (2019) El liderazgo representa un agente regulador del estrés laboral y la eficacia organizacional por lo que se demuestra que directivos son capaces de influir como referentes entre sus colaboradores, con adecuado trato, tolerancia, así como con una actitud personalizada y más humana hacia sus colaboradores aseguraran que las organizaciones resulten menos impactadas por estrés laboral, más efectivas en su misión social, organizacional y por consiguiente más saludables.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 4, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y la falta de cohesión, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la influencia del líder fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 46.7% de los encuestados manifestaron que la falta de cohesión tiende a aumentar o disminuir el estrés, así también se pudo corroborar que el 37.5% de los encuestados indicaron que la falta de cohesión determina el nivel de estrés en los trabajadores.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 5, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y el territorio organizacional, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la influencia del líder fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 43.3% de los encuestados manifestaron que el territorio organizacional tiende disminuir el estrés, así también se pudo corroborar que el 37.5% de los encuestados indicaron que el territorio organizacional determina el nivel de estrés en los trabajadores.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 6, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y la tecnología, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la tecnología fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 56.7% de los encuestados manifestaron que la tecnología tiende a aumentar o disminuir el estrés, así también se pudo corroborar que el 35.8% de los encuestados indicaron que la tecnología determina el nivel bajo de estrés en los trabajadores.

En la hipótesis específica considerada para la dimensión Tecnología se aceptó la hipótesis alterna ya que se pudo establecer asociación de los factores demográficos y la estructura organizacional al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05. Como podemos observar en nuestro día a día la tecnología se ha convertido en un componente de la vida diaria, todas nuestras actividades domésticas, académicas y profesionales están relacionadas con la tecnología, lo cual genera cierta dependencia. Nuestra hipótesis es validada con el estudio realizado por Aragüez Valenzuela, L. (2017) que menciona que la incorporación de las nuevas tecnologías y la comunicación al mundo empresarial y laboral del Perú y el mundo, ha generado un enfrentamiento entre los trabajadores y desafío de adaptación a una nueva necesidad, siendo no todos capaces de adaptarnos y dando lugar a situaciones de “tecnoestrés” que no es más que estrés motivado por el uso de las nuevas tecnologías en el centro laboral. De igual manera yendo al otro extremo, el uso en excesivo de estas tecnologías en el trabajo, pueden generar efectos nocivos para el trabajador, provocando dificultades para la conciliación de su vida personal y familiar con el trabajo, y teniendo implicaciones perjudiciales en la salud por estar los trabajadores constantemente “conectados” al mundo laboral.

Con respecto al objetivo e hipótesis específica 7, se puede afirmar que existe asociación entre los factores demográficos y el respaldo del grupo, esto debido a que el p-valor para la prueba chi cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con la influencia del líder fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables. Además de ello, Los estadísticos descriptivos mostraron que el 30.8% de los encuestados manifestaron que el respaldo del grupo tiende a aumentar de manera alta el estrés, así también se pudo corroborar que el 43.3% de los encuestados indicaron que el respaldo del grupo determina el nivel de estrés en los trabajadores.

El ser humano desde su nacimiento enfrenta todo el tiempo a diversas necesidades, de tal forma que fue necesario identificarlas y estudiarlas. En ese sentido Chiavenato (2019) en uno de los estudios más reconocidos y que han trascendido en el tiempo es la pirámide de Maslow (1943), en la cual se clasifican las necesidades. Esta clasificación refiere las necesidades de afiliación, mismas que tienen que ver con la cohesión, el sentido de pertenencia y aceptación a un grupo social. Entendiéndose esta como la necesidad que tienen las personas de establecer interacción social con los individuos de su entorno. Es en este contexto, es que entendemos que todo ser humano actúa en diversos roles sociales, empresario, directivo, trabajador, etc. Es en el caso del trabajador que se hace necesario analizar su capacidad de cohesión dentro de un grupo laboral ya que la cohesión es percibida como el grado de compromiso con el puesto de trabajo y la organización. Esta cohesión se ve influenciada por los valores y creencias que se desarrollen en el grupo y que si es compartida por todos sus integrantes la cohesión se verá reforzada. En ese sentido nuestra hipótesis específica considerada para la dimensión Falta de Cohesión se aceptó la hipótesis alterna ya que se pudo establecer asociación de los factores demográficos y el liderazgo al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05, coincidiendo también con lo investigado por

Chaparro E, Hernández M, Álvarez J (2019) que concluye en su investigación que el factor que más influye en el estrés laboral es la Cohesión de Grupo y dentro de la misma los factores el “nivel de organización del equipo” y “la presión ejercida por el equipo a sus miembros” el respaldo de grupo. Estos resultados son congruentes con los antecedentes presentados en la presente investigación tal como lo menciona Borja K, López P, Lalama J (2017) en su investigación encontraron como resultado que los factores estresantes afectan tanto al género masculino y femenino, sin embargo también se comprobó que los factores estresantes causan más estrés en el género femenino que en el masculino, dando por resultado que la hipótesis planteada de que los estresores laborales influyen de diferente manera en hombres y mujeres es cierta.

En la investigación que realizaron Acosta A, Jiménez L, Guillermo E, Redondo M (2019) a docentes universitarios sobre Estrés Ocupacional encontraron que de la muestra estudiada el 60% de los encuestados tenía niveles de estrés entre media a alto. Siendo las características de esta muestra el 72% tienen post grado académico culminado o por culminar y El 83% tienen contratación a término fijo inferior a un año, es más, la vinculación de estos docentes es de cuatro meses por semestre académico.

V. Conclusiones

Primero: Existe asociación significativa de los factores demográficos con el estrés laboral de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Segundo. Existe asociación significativa entre los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Tercero. Existe asociación significativa de los factores demográficos y la estructura organizacional en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Cuarto. Existe asociación significativa de los factores demográficos y el territorio organizacional en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Quinto. Existe asociación significativa de los factores demográficos y la tecnología en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Sexto. Existe asociación significativa de los factores demográficos con la influencia del líder en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Séptimo. Existe asociación significativa de los factores demográficos con falta de cohesión en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

Octavo. Existe asociación significativa de los factores demográficos con el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05 .

VI. Recomendaciones

El estrés es una enfermedad que causa y seguirá causando a los trabajadores y por consiguiente a las organizaciones problemas de rotación, motivación, productividad y desempeño, por lo que es recomendable seguir realizando investigaciones con respecto a sus causas, consecuencias y factores asociados a esta enfermedad, de tal manera que sirva para tomar medidas que prevengan esta enfermedad para que el trabajador no vea perjudicada su vida familiar.

Está demostrado que el estrés laboral no discrimina género, edad, grado de educación o tipo de contrato laboral, sin embargo, es importante que las empresas realicen investigaciones para identificar cuáles son los factores con más asociación con el Estrés Laboral dependiendo del rubro, dimensión, tipo de empresa, etc.

En estudios realizados previamente quedo demostrado que el género femenino se ve más afectado por el estrés laboral, por lo que se recomienda revisar las condiciones laborales de los puestos de trabajo que son desempeñados por el género femenino y evitar que estos índices se sigan presentando.

La inestabilidad laboral es otro factor que afecta los niveles de estrés, esta inestabilidad se ve representada por las contrataciones temporales, de plazo fijo o de recibos por honorarios, esta inestabilidad contractual no solo afecta los niveles de estrés de los trabajadores sino también su productividad, además de los índices de rotación de personal, por lo que es recomendable que las organizaciones busquen formas de contratación que generen estabilidad a los trabajadores y por consiguiente mayor productividad.

De igual manera se ha demostrado la asociación del estrés con los niveles de educación de los trabajadores siendo lo de mayor nivel de educación los que perciben mayor estrés, lo cual interpretamos como inadecuada asignación de responsabilidades a estos trabajadores, ya que las asignaciones de responsabilidades por debajo de su capacidad generan estrés laboral, de igual manera la sobre carga de responsabilidad puede tener el mismo efecto. En tal sentido se recomienda que la asignación de funciones y responsabilidades sea en función a un mapeo de puesto y las capacidades técnicas, así como la formación profesional de los trabajadores.

En general es recomendable que las organizaciones identifiquen las causas del estrés laboral y desarrollar políticas y programas que ayuden a prevenir el estrés considerando el enfoque de responsabilidad social empresarial y salud ocupacional, puntos importantes que permiten la sostenibilidad de las organizaciones.

Referencias

- Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E., y Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe*. Vol. 17-01 de enero-junio.
- Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Aragüés Valenzuela, L. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en la salud de los trabajadores: el tecnoestrés. *e-Revista Internacional de la Protección Social*, 2 (2), 169-190.
- e-Revista Internacional de la Protección Social*, ISSN 2445-3269. 2017, Vol. II, N° 2
<http://dx.doi.org/10.12795/e-RIPS.2017.i02.12>.
- Acha, M. (2014). Necesidades psicológicas básicas, motivación y flow en estudiantes universitarios de arte. Perú. Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Letras y Ciencias Humanas.
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3era Edición). Mexico. Grupo editorial Patria. ISBN: 978-607-744-748-1.
- Blanch J., Espuny M., Durán, C., Artiles, A., Martínez, M., Pallarés, S. *Psicología social del trabajo y las relaciones laborales*. España. edición, FUOC, 2011.
- Borja, K., López, P., Lalama, J. (2017). Evaluación del estrés laboral y su influencia en el género de los trabajadores de planta central del Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 509-518.
- 10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.509-518
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Chávez, R. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro sur s.a. en periodo 2015. (Tesis de pregrado) universidad privada de Tacna, Perú.
- Chaparro, E., Hernández, M. y Álvarez, M., (2019). “Influencia de la cohesión de grupos como factor de estrés estudiantil en la calidad educativa en universidades públicas del Valle de Toluca”, *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, n. 3 (agosto 2019).

En línea: <https://www.eumed.net/rev/rilco/03/estres-estudiantil-toluca.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/rilco03estres-estudiantil-toluca>.

Chiang M, Riquelme G, Rivas P, (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia y trabajo*. Sep-Dic; 20 [63]: 178-186).

Cardozo, A. (2017). La presencia de estrés en el profesorado según sexo y contexto laboral. *Revista de Investigación Psicológica*, (18), 43-57. Recuperado en 01 de julio de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322017000200005&lng=es&tlng=es.

Chavez, R. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur s.a. en periodo 2015. (Tesis de pregrado) universidad privada de Tacna, Peru.

Cohen, N. y Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños. Argentina. Editorial Teseo. Leiva, P. (2017) Manejo de estrés Conecta con tus emociones, aprende a controlar el estrés a tu favor. España. Penguin Random House Grupo Editorial.

Chiavenato, I (2019). Introducción a la teoría general de la administración. España. McGraw-Hill Interamericana. Edición: 10.

Dresel, W. (2019). El impacto del estrés Estrategias para detener al enemigo moderno. Uruguay. Penguin Random House Grupo Editorial. ISBN: 978-9974-903-20-3.

Dumitrescu, C. (2015). Reducing the self-perceived stress level, heart rate and blood pressure by cognitive behavioral intervention plan in a multinational organization from Romania. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. doi: 10.1016/j.sbspro. 2015.03.131.

Duro, A. (2014). Psicología de la calidad de vida laboral Trabajo, trabajador y consecuencias.

Echerri, D., Santoyo, F., Rangel, M. y Saldaña, O. (2019). Efecto modulador del liderazgo transformacional en el estrés laboral y la efectividad escolar percibida por trabajadores de educación básica de Ciudad Guzmán, Jalisco. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 845-867.

<https://dx.doi.org/10.23913/ride.v9i18.477>.

- Evans, A. (2012). Las tareas del psicólogo organizacional y del trabajo. Colombia. Epsicom editores. ISBN: 978-958-8532-08-0.
- Félix, R., García, C., y Mercado, S. (2018). EL ESTRÉS EN EL ENTORNO LABORAL Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica*, 0(64). Recuperado de <http://148.210.132.19/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>.
- Fernández, A (2008). *¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la Felicidad*. España. Ediciones Díaz de Santos. ISBN: 978-84-7978-888-9.
- Fernández, M. (25 de enero de 2016). El Diistrés. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/at/el-distres/>.
- Ferrando A (2019). INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ESTRÉS LABORAL EN LAS EMPRESAS AGROINDUSTRIALES *Revista Anales Científicos*, 76 (1), 54-62 (2016).
DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v77i1.477> .
- García, M. y Olivares, S. (2014). *Psicología del trabajo*. México. Grupo editorial Patria, ISBN : 978-607-438-871.
- García, M. y Olivares, S. (2014). *Psicología del trabajo*. México. Grupo editorial Patria, ISBN : 978-607-438-871.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill. Instituto Europeo de Psicología Positiva. (2016). IEPP - Instituto Europeo de Psicología Positiva. Obtenido de <http://cursopsicologiapositiva.com/estreslaboral-colombia/SIMO> Consulting. (2015). Obtenido de <http://simomexico.com/estreslaboral/#!prettyPhoto>
- Littlewood, h. (2018). *Psicología organizacional en Latinoamérica*. México. Editorial el manual moderno s.a. ISBN: 978-607-30-0886-0.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf.
- Malhotra, N. (2014). *Investigación de mercados*. México. Editorial Pearson. ISBN: 978-970-26-1185-1. ISBN: 978-607-529-336-3

- Moreno, P. a; Moreno, A. y Marcial, P (2018). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 2 núm., especial, mayo, ISSN: 2588-073X, 2018, pp. 116-135*
DOI: 10.26820/recimundo/2.esp.2018.116-135.
- Niño V. (2011) Metodología de la investigación. Colombia. Ediciones de la U. ISBN. 978-958-8675-94-7.
- OMS. (2010). Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS. Contextualización, práctica y literatura de apoyo, 6(6), 53-56. Definición.
- Orgambídez, A., Pérez, P. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Journal of Work and Organizational Psychology*. doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001.
- Ortiz A, Serrano T, Vásquez G (2011). *ANTOLOGIA DE DEMOGRAFIA Y DE ESTUDIOS DE POBLACION*. Pachuca de Soto, Hidalgo, México: UAEH.
- Pando M, Gascón S, Varillas W, Aranda C (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos *Revista Ciencia UNEMI* Vol. 12, N° 29, Enero-Abril 2019, pp. 01 – 08.
<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p>
- Patlán, J.(2016). *Calidad de vida en el trabajo*. España. Editorial El Manual Moderno. ISBN: 6074485844
- Pérez, A. (2017). *Psicología y Mente*. Recuperado el 18 de diciembre de 2017, de
<https://psicologiaymente.net/psicologia/estres-positivo-eustres>.
- Perez, V, Topa, G., Belendez, M. (2019). Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. *Personality and Individual Differences*. Doi.org/10.1016/j.paid.2019.04.047.
- Quiroz Morales, D. J. (2019). Percepción de profesionales en administración sobre algunas variables organizacionales como potenciales generadores de estrés laboral. *Revista Nacional De Administración*, 10(1), 29-45.
<https://doi.org/10.22458/rna.v10i1.2469>
- Ramos, A., Jiménez, L., Pulido, E.; Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. *Revista Encuentros*,

Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 17-01 de enero-junio. Doi: doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595.

Redolar, D. (2015). El estrés. España. Editorial UOC. ISBN: 978-84-9064-383-9.

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K., (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística. Lima. Editora Universidad Ricardo Palma. ISBN: 978-612-47351-4-1.

Saether, E. (2019). Motivational antecedents to high-tech R&D employees' innovative work behavior: Self-determined motivation, person-organization fit, organization support of creativity, and pay justice. *Jornal of High Technology Management Research*. doi:10.1016/j.hitech.2019.100350.

Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K., (2018). Manual de terminos en investigación científica, tecnologia y humanistica. Lima. Editoria Universidad Ricardo Palma. ISBN: 978-612-47351-4-1.

Tasayco, E. (2018). Estres academico en estudiantes de enfermeria del I al VIII ciclo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica – Perú 2018. *Rev. enferm. vanguard*. 2019; 7(2): 29-40.

Torres, X. y Bailles, E. (2015). Comprender el estrés. España. Editorial Amat, ISBN : 978-84-9735-777-7.

Uribe, J. (2016). Psicología del trabajo. Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad. Mexico, Editorial El Manual Moderno S.A. ISBN: 978-607-448-575-2.

Vallejo, R. (2016). Empleo, personas y organizaciones. España. Ediciones Pirámide. ISBN: 9788436834505.

Vallejos, I., Arroyo, Y., Mañas, B., Arribas, J., Camareno, L. y Ortí, M., (2011). Investigación social mediante encuestas. España. Editorial Centro de estudios Ramón Areces. ISBN: 9788499610115.

Vanegas, M. (2013). Psicología organizacional: Perspectivas y avances. Bogota. Ecoediciones. ISBN: 978-958-771-018-20

Vargas, M., Rodríguez R., y Alva, S. (2019). Estrés laboral y desempeño laboral en una empresa trujillana. *Revista Científica Da Vinci Science*, 2(2), 57-63.

Xiaoqi, Y., Donga, Y., Lia, Z., Fanga, Y., Wub, S. ,Wangb, C. , He, S. (2020). Work Stress and General Trust: The Mediating Effect of Depression and the Moderating Effect of the OXTR Gene rs53576. *Journal of Affective Disorders*.

[Doi.org/10.1016/j.jad.2020.03.160](https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.03.160).

Zarco, V., Rodríguez, A. y González, J. *Psicología del trabajo*. España. Ediciones Pirámide ISBN: 8436830024.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON.

GENERO : (M) (F) **EDAD :** 20 A 30 () DE 31 A 40 () DE 41 A 50 () MAS DE 50 AÑOS
G. DE INSTRUCCIÓN: SEC.COMPLETA () TECNICA () PROFESIONAL () POST GRADO ()
TIPO DE CONTRATO: INDETERMINADO () PLAZO FIJO () RECIBO POR HONORARIOS ()

INSTRUCCIONES: El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº	Condición
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.

Nº de ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.							
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.							

15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.								
7	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.								
19	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
20	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.								
21	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								

Anexo 2. Prueba de normalidad

Prueba de contraste de hipótesis que permite analizar si hay presencia de normalidad

H₀: Los datos de la variable estrés laboral presentan una distribución con normalidad

H_a: Los datos de la variable estrés laboral no presentan una distribución con normalidad

Tabla 15: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de estrés laboral	0.27	120	0.0002

La tabla 9 permite corroborar la no presencia de normalidad en los datos concernientes a la variable estrés laboral, esto gracias a los resultados arrojados en la prueba de kolgomorov smirnov. Se puede observar que, de los 120 datos analizados, se obtuvo un valor sig. (p-valor) de 0.0002. Este resultado obtenido permitió ubicarse en la zona de rechazo, permitiendo con ello rechazar la hipótesis nula, aceptando con ello la hipótesis alterna. Con esta información se logró concluir que los datos concernientes a la variable estrés laboral no presentan normalidad en su comportamiento.

Anexo 3. Variable Estrés laboral

Una vez habiendo clasificado y procesado el conjunto de datos producto de la encuesta realizada, se pasó a realizar una tabla de frecuencias, que permitió resumir en información descriptiva relevante con respecto a la variable estrés. Estos resultados de las respuestas de los 120 representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas son mostrados a continuación en una tabla y figura respectiva:

Tabla 16 : *Niveles de la variable Estrés laboral*

Variable	Estrés	
	f	%
Leve	34	28.3%
Moderado	63	52.5%
Alto	23	19.2%
Total	120	100.0%

Fuentes. Encuesta a representantes de ventas

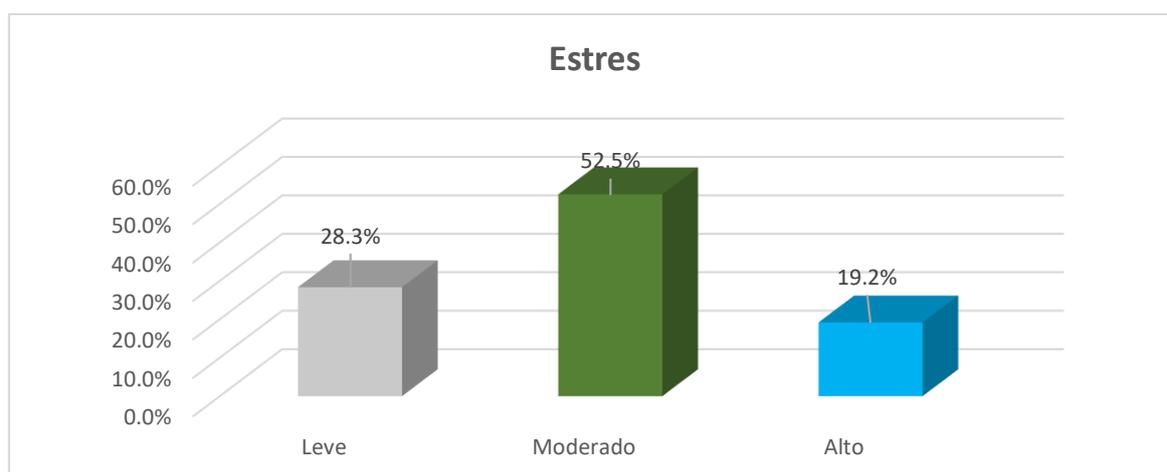


Figura 2. Niveles de la variable Estrés Laboral

Se puede observar en la tabla 5, después de obtener las respuestas de los representantes en torno a su percepción del estrés experimentado en el trabajo, que el 28.3% de los representantes de ventas encuestados presentaron en el trabajo un estrés en un nivel leve en sus organizaciones, el 52.5% de los representantes calificaron como moderado el nivel de estrés experimentado y solo el 19.2% del total llegaron a mostrar un nivel de estrés calificado como alto.

Tabla 17 : Niveles de carga de estrés en los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral

Niveles	Clima Organizacional		Estructura Organizacional		Influencia del Líder		Falta de Cohesión		Territorio Organizacional		Tecnología		Respaldo del grupo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Leve	20	16.7%	12	10.0%	12	10.0%	19	15.8%	52	43.3%	43	35.8%	31
Moderado	35	29.2%	33	27.5%	40	33.3%	45	37.5%	45	37.5%	59	49.2%	52	43.3%
Alto	65	54.2%	75	62.5%	68	56.7%	56	46.7%	23	19.2%	18	15.0%	37	30.8%
Total	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%

Fuentes. Encuesta realizada a representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito Comas

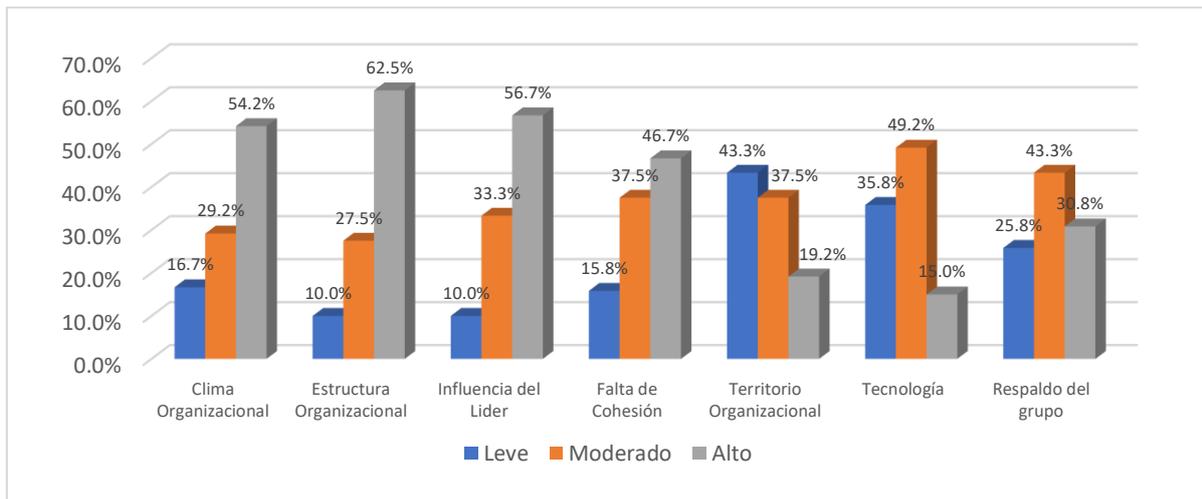


Figura 3. Niveles de carga de estrés generados en los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral

La tabla 6 muestra los resultados concernientes al nivel de estrés laboral, así también la tabla 6 muestra los niveles de carga de estrés generados por los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral, en sus niveles leve, moderado y alto. En este sentido, la dimensión clima organizacional muestra 16.7%, 29.2% y 54.2% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión estructura organizacional muestra 10%, 27.5% y 62.5% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Además, La dimensión influencia del líder muestra 10%, 33.3% y 56.7% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Así mismo, La dimensión falta de cohesión muestra 15.8 %, 37.5 % y 46.7% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión territorio organizacional muestra 43.3 %, 37.5 % y 19.2 % para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión tecnología muestra 35.8 %, 49.2 % y 15.0 % para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Finalmente, la dimensión respaldo del grupo muestra 25.8 %, 43.3 % y 30.8% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente.

Anexo. 4 Tablas descriptivas

Tabla 18: *Factor demográfico Género de los representantes de ventas*

Factor	Genero	
	f	%
Masculino	52	43.3%
Femenino	68	56.7%
Total	120	100.0%

Fuente : Encuesta realizada a representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

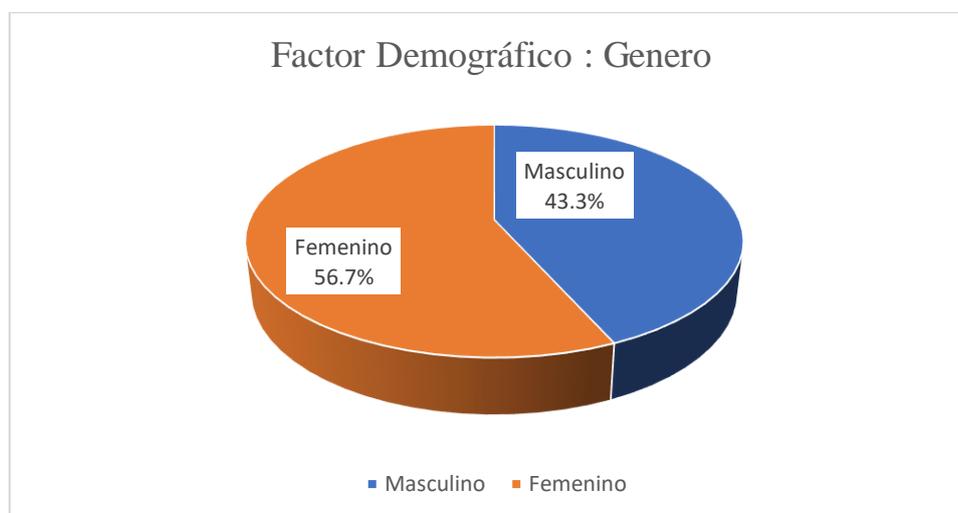


Figura 4. Genero de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

De los 120 representantes de ventas encuestados, se observó que 52 de ellos pertenecen al género masculino, representando el 43.3% del total, a su vez 61 representantes pertenecen al sexo femenino, representando el 50.8 % del total.

Tabla 19: *Factor demográfico edad de los representantes de ventas*

Factor	Edad	
	f	%
[20-30]	37	30.8%
[31-40]	65	54.2%
[41-50]	14	11.7%
Más de 51	4	3.3%
Total	120	100.0%

Fuente : Encuesta realizada a representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

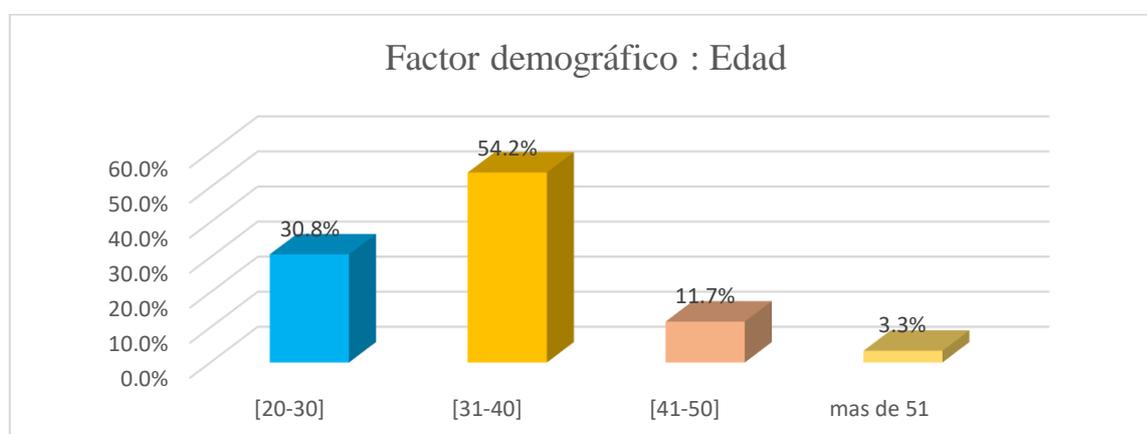


Figura 5. Edad de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

De los 120 representantes de ventas encuestados, se observó que el 37 de ellos se encuentran dentro del intervalo de 20 a 30 años, los cuales representan el 30.8%, 65 se encuentran dentro del intervalo de 31 a 40 años, representando el 54.2%, así mismo 14 de ellos se encuentran dentro del intervalo de 41 a 50 años, representando el 11.7% y finalmente solo 4 de ellos se encuentran dentro del intervalo de 51 años a mas, representando el 3.3 %.

Tabla 20: *Factor demográfico grado de estudio de los representantes de ventas*

Factor	Grado de estudio	
	f	%
Secundaria Completa	17	14.2%
Técnica	44	36.7%
Profesional	51	42.5%
Post grado	8	6.7%
Total	120	100.0%

Fuente: Encuesta realizada a representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

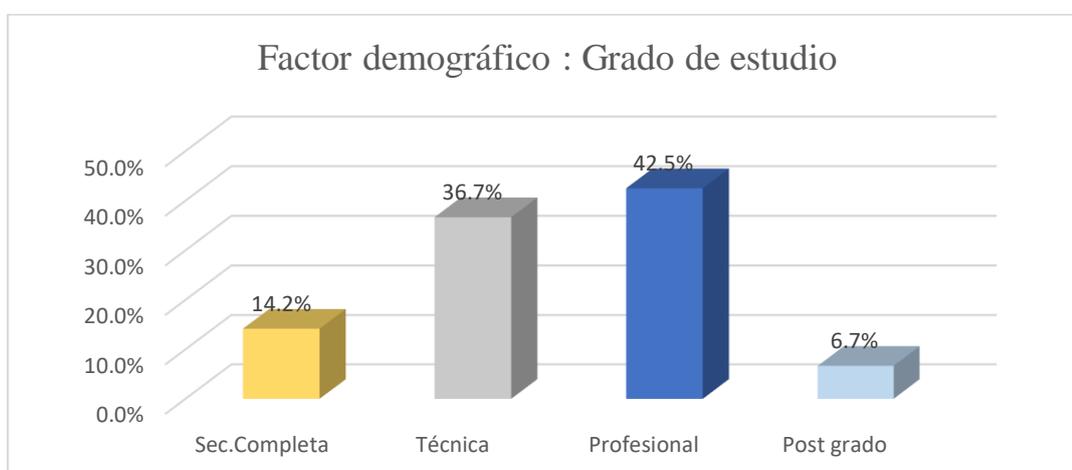


Figura 6. Grado de Instrucción de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos

Con respecto al grado de instrucción, se pudo observar que 17 del total de los encuestados tenían secundaria completa, 44 mostraban un nivel técnico, 51 nivel profesional y 8 nivel de posgrado, los cuales representan el 14.2%, 36.7%, 42.5% y 6.7% respectivamente.

Tabla 21: *Factor demográfico tipo de contrato de los representantes de ventas*

Factor	Tipo de contrato	
	f	%
Indeterminado	19	15.8%
Plazo Fijo	70	58.3%
Recibo por Honorario	31	25.8%
Total	120	100.0%

Fuente: Encuesta

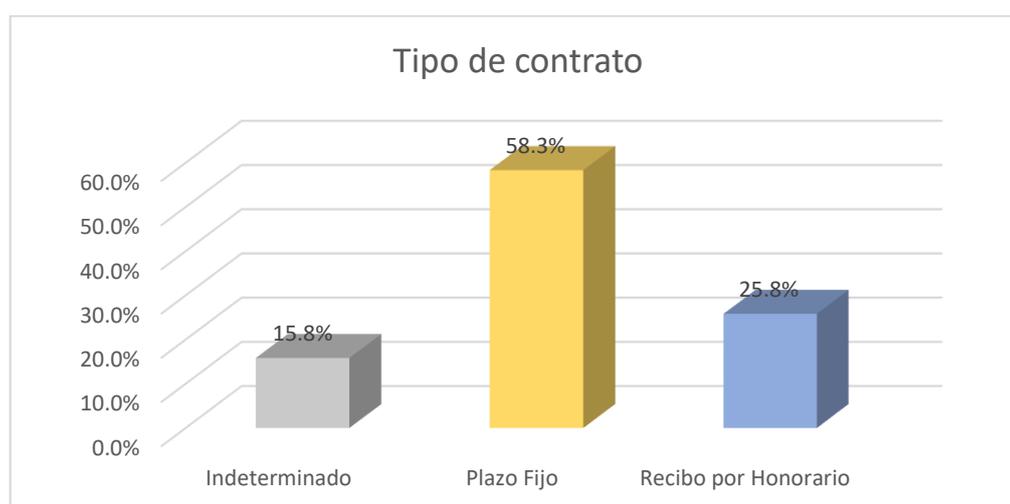


Figura 7: *Tipo de contrato de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos*

Con respecto al tipo de contrato, se pudo observar que 19 del total de los encuestados tenían contrato indeterminado, 70 tenían contrato a plazo fijo y 31 de ellos tenían que emitir sus recibos por honorarios, lo que representa el 15.8%, 58.3%, 54.2 % y el 25.8 % respectivamente.

Anexo 5. Tabla de laboratorios farmacéuticos

Laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas		
Abbot	Genfar	Menarini
AC Farma	Grunental	Merck
Bago	Hersil	OQ Farma
Bayer	Induquimica	Portugal
Biosana	IQ Farma	Quilla Farma
Bonapharm	Labofarm	Quillab
DelFarma	Labogen	Roemers
Deutschepharma	Labot	Sanofi
Duperú	Lafarpe	Sum Farma
Eurofarma	Lansier	Tecnofarma
Farminustria	Lusa	Terbol
Gaban	Makos	Teva
GencoPharmaceutica	Medifarma	Unimed
	Medrock	

Anexo 6. Base de datos

N°	Gen.	Edad	Grado de instruct.	Tipo de contrato de trabajo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	2	3	2	2	7	5	4	3	5	7	6	5	5	4	7	7	3	2	5	3	6	2	5	5	6	5	5	6	7
2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	5	3	2	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4
3	1	3	3	2	4	5	4	4	3	2	3	2	2	5	5	5	4	5	4	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2
4	2	2	3	1	2	7	3	1	2	5	3	2	2	1	1	1	7	4	4	3	1	1	1	1	5	4	7	7	7
5	2	4	2	2	3	4	1	3	5	6	4	6	7	6	6	5	6	3	2	6	6	4	4	3	4	6	4	2	4
6	1	4	2	2	2	4	2	6	7	7	4	7	4	6	7	7	7	3	7	7	3	4	7	4	4	2	2	7	7
7	2	2	2	1	2	4	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2
8	2	3	4	1	1	2	4	1	6	6	1	1	1	4	4	4	6	2	4	4	7	1	4	4	4	2	2	5	5
9	1	2	4	1	5	5	3	3	5	7	4	7	2	2	5	6	4	1	3	5	5	2	7	4	6	3	2	4	5
10	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
11	1	1	2	1	5	7	4	3	4	7	5	6	5	4	7	7	7	2	1	6	7	4	5	6	4	2	5	5	4
12	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	5	3	3	3
13	1	4	3	3	1	1	3	2	2	5	1	4	2	1	3	3	4	1	2	3	4	2	3	2	3	2	4	2	2
14	2	2	2	1	6	7	1	6	6	7	6	5	5	7	6	7	6	2	6	7	5	2	7	2	4	3	7	6	5
15	2	4	2	3	5	1	3	2	2	2	1	1	3	4	1	4	1	2	2	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4
16	2	1	1	1	4	7	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2
17	2	2	1	1	3	3	4	4	4	5	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	1	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	4	4	2	2	1	2	4	4	4	4
19	1	1	1	1	2	6	2	4	2	6	1	3	6	7	7	2	4	1	4	7	2	7	4	2	6	7	4	7	6
20	2	4	1	3	2	7	3	2	2	2	4	4	4	2	2	7	7	7	7	2	2	7	7	7	7	7	7	7	7
21	2	4	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
22	1	3	4	2	2	3	4	4	3	4	5	3	5	2	4	6	3	2	4	5	3	3	5	7	2	3	2	7	6
23	1	3	3	1	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4
24	1	2	3	3	4	7	2	1	3	7	1	4	4	4	6	2	5	1	2	5	2	5	7	3	6	1	2	3	5
25	1	2	3	3	1	7	4	2	5	3	4	5	5	6	6	6	3	6	7	7	6	5	7	7	6	4	7	5	6
26	1	3	3	2	1	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2
27	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	4	3	1	1	2	3	2
28	1	4	3	2	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4
29	1	3	4	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3
30	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

31	1	2	4	1	2	5	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
32	1	4	4	1	3	4	3	4	5	2	2	3	4	3	2	4	2	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	2	4
33	2	3	4	1	4	2	4	4	7	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	7	7	4	4	4	2	2	2	4	4
34	2	1	3	2	5	7	5	6	5	5	4	5	5	5	6	4	5	4	6	5	6	6	7	6	6	6	6	5	7
35	2	3	4	3	6	6	4	7	2	4	3	1	2	2	4	3	6	1	2	2	4	5	7	3	4	1	1	6	6
36	2	2	3	2	6	7	7	4	4	4	2	2	2	3	6	4	4	2	2	4	4	6	2	7	4	2	2	2	4
37	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1
38	1	1	2	3	2	2	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	3
39	1	2	3	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
40	2	3	3	1	4	6	3	6	5	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	4	1	1	1	1	5	3
41	2	1	3	3	3	6	2	7	7	6	6	7	3	4	2	5	2	1	6	6	7	2	6	2	7	3	3	7	2
42	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3
43	2	1	3	3	1	7	1	3	6	7	1	6	6	6	2	6	6	1	6	7	6	1	6	7	6	1	6	6	6
44	2	2	3	1	4	7	7	5	5	7	5	6	5	2	2	1	7	5	3	3	5	5	2	6	6	6	6	5	5
45	2	3	4	1	4	6	5	3	3	4	4	6	5	3	6	6	6	4	4	4	6	6	5	4	4	5	5	5	5
46	1	2	3	2	4	4	1	1	3	4	4	4	4	1	3	4	3	1	3	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3
47	1	3	4	2	1	4	4	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2
48	2	4	4	3	6	6	3	1	2	2	5	4	3	5	3	2	4	3	4	4	5	3	5	5	5	3	4	5	4
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	1	3	2	5	6	4	6	5	6	6	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6
51	1	1	1	1	4	6	3	3	3	3	5	2	4	5	3	5	3	5	3	6	4	7	5	3	3	6	3	6	5
52	1	2	2	2	2	1	1	1	7	7	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	1	2	2	2	7	2	6	7	7	2	7	7	7	7	6	4	1	7	5	5	7	7	6	7	7	6	7	7
54	2	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3
55	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2
56	2	1	3	2	2	4	2	2	2	4	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	1	4
57	2	1	2	2	4	5	1	2	2	3	1	2	6	1	7	4	3	1	1	4	1	3	6	1	6	1	1	4	4
58	2	1	3	2	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	6	2	4	2	7	7	6	5	7	1	7	6	4	6	6
59	1	1	3	1	4	6	3	6	7	7	4	6	4	2	6	6	6	2	4	5	7	7	5	3	3	5	5	6	7
60	1	1	2	3	3	5	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	3	1	4	4	4	5	4	5	4	2	4	3	3
61	2	1	2	3	4	6	3	7	5	4	6	3	4	4	5	7	4	2	5	5	7	3	7	4	6	7	7	7	5
62	2	4	4	2	2	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	4	3	3	4	4	2	2	2	3	2
63	1	1	3	3	5	5	2	2	3	4	5	3	2	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2
64	2	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	1	1	3	1	2	7	2	7	3	7	2	7	2	2	7	4	4	2	7	4	2	5	2	7	2	7	7	2	2

66	1	1	1	1	5	6	2	4	5	7	6	7	5	7	7	7	6	2	6	7	2	6	6	3	6	7	6	6	6	
67	1	1	3	3	4	6	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	2	1	3	2	4	6	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	6	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	
69	1	1	3	1	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	7	7	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	
70	2	1	3	2	4	7	2	5	4	6	1	2	5	7	6	6	6	4	7	6	7	6	7	6	4	7	6	7	7	
71	1	1	1	2	5	4	1	5	3	5	6	4	3	5	5	4	3	2	3	4	5	2	3	2	2	4	5	3	4	
72	1	1	3	1	3	2	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	5	
73	1	1	3	2	6	7	2	7	5	4	6	5	4	7	6	7	6	2	3	6	4	2	5	3	6	6	5	6	6	
74	2	1	3	3	4	5	4	3	4	6	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	7	6	6	5	5	4	7	
75	2	1	3	3	4	4	2	5	4	5	4	3	5	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	6	5	3	4	
76	2	1	3	1	2	4	1	1	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	
77	1	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	1	3	3	1	5	4	4	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	
79	2	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
80	2	1	1	1	2	4	2	1	4	2	2	3	3	1	3	4	4	4	3	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2	
81	2	2	1	3	4	5	3	3	2	2	4	3	2	2	1	4	5	1	2	4	5	2	5	4	4	2	2	3	3	
82	2	1	3	3	4	3	2	2	2	6	5	6	2	4	2	7	3	4	2	5	7	4	7	5	7	2	2	2	6	
83	2	2	3	2	3	7	1	6	4	2	1	4	2	4	5	5	4	1	3	4	4	1	5	1	6	2	4	2	5	
84	1	4	3	3	7	6	5	6	6	7	4	6	6	7	6	6	6	4	6	6	4	4	6	6	4	3	4	6	7	
85	1	2	1	2	2	4	5	6	7	2	4	2	5	6	3	2	2	6	2	3	6	4	6	7	3	6	4	2	2	
86	1	1	2	1	4	6	5	7	6	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	6	5	5
87	2	2	3	2	4	7	4	4	4	7	7	4	4	4	7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	1	1	2	1	5	6	4	2	2	2	1	3	4	7	4	3	5	2	4	7	4	7	6	4	1	5	2	4	3	
89	2	1	2	1	5	6	1	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	2	4	6	6	5	7	3	2	2	5	5	5	
90	1	1	2	1	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	6	5	4	5	3	4	5	5	
91	2	1	2	1	5	7	3	2	4	3	5	2	3	2	3	3	2	1	2	5	4	4	5	3	2	2	1	3	2	
92	1	1	3	1	5	7	6	6	6	5	4	4	4	5	4	6	4	6	5	4	5	5	6	6	3	4	5	6	5	
93	1	2	3	1	3	6	5	7	6	4	6	5	6	5	4	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	7	3	3	4	
94	2	2	2	1	6	5	4	5	5	6	3	4	5	6	6	5	6	4	5	5	4	6	5	5	3	2	5	6	4	
95	2	1	2	2	7	6	4	5	4	2	2	4	7	6	4	5	4	3	6	6	4	4	6	5	3	7	3	5	5	
96	2	2	2	2	2	2	3	2	4	7	2	4	3	4	4	4	4	4	4	6	4	2	2	7	3	1	2	4	2	
97	2	2	2	2	3	4	5	6	3	4	5	5	5	3	5	3	5	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	5	7	
98	1	2	2	2	4	2	4	5	4	5	1	4	1	6	3	7	5	5	4	3	5	2	2	4	6	2	5	2	2	
99	2	1	1	1	5	2	7	4	2	6	1	4	2	6	2	6	2	4	6	5	6	3	5	1	3	5	3	2	4	
100	1	2	3	1	3	6	5	6	4	7	4	5	3	7	2	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6

101	1	1	3	3	5	4	6	2	3	5	6	6	5	3	5	3	4	2	5	3	3	4	5	6	7	7	6	5	1
102	1	4	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	4	3	2	2	2	4	4
103	1	1	3	2	5	2	2	3	2	3	2	7	4	2	2	2	3	2	5	6	4	5	4	3	3	3	2	3	3
104	2	1	3	1	2	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5
105	2	1	1	2	2	2	3	4	5	2	5	4	4	5	6	5	5	3	4	2	3	5	3	4	4	5	3	3	3
106	1	2	3	2	3	7	1	1	2	3	3	3	4	3	3	5	3	1	4	4	5	2	2	1	5	2	5	5	3
107	2	1	3	2	3	4	3	5	6	4	4	6	2	4	5	5	5	2	5	4	3	6	6	5	6	4	3	6	6
108	2	1	3	1	3	7	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	5	2	4	5	5	3	5	3	3	4	3	5	4
109	2	3	3	1	3	2	2	2	2	4	1	5	1	2	2	3	3	2	3	6	6	6	6	2	2	4	2	2	2
110	1	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
111	1	2	2	1	4	4	2	4	5	1	5	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	5	2	4	2	3	5
112	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	4	7
113	1	1	3	1	2	4	2	2	2	4	4	5	2	4	6	7	5	1	2	7	3	4	2	5	1	2	7	6	2
114	1	1	2	1	2	6	7	4	7	7	6	4	3	2	7	7	6	1	4	4	4	7	7	6	4	7	6	6	5
115	1	1	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	1	3	4	3	2	4	2	1	3	2	3	3
116	2	1	3	1	1	7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	6	6	6	5	6	5	6	4	2	3	3	2
117	1	4	3	2	4	6	1	2	3	4	1	6	6	2	6	4	2	2	4	7	4	2	7	5	3	7	2	6	7
118	1	1	1	1	6	7	3	4	5	2	4	3	3	2	5	7	6	1	2	4	3	2	4	4	3	3	6	6	7
119	2	2	2	1	1	2	4	3	2	4	1	2	3	3	2	4	5	3	3	3	4	6	5	2	1	2	1	2	1
120	1	1	3	1	4	3	1	5	6	6	6	5	3	5	7	7	6	2	3	6	7	6	7	5	6	4	4	6	7

Anexo 7. Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSION / ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	✓		✓		✓		
FALTA DE COHESION								
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	✓		✓		✓		
20	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	✓		✓		✓		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	✓		✓		✓		
22	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	✓		✓		✓		
RESPALDO DE GRUPO								
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	✓		✓		✓		
24	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	✓		✓		✓		
25	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinion de aplicabilidad: Aplicable Aplicable despues de corregir () NO aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr. / MG.

J. Merino Garcés, Jose Luis

DNI:

40330566

Especialidad del validador:

SECTOR DE ORGANIZACIONES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2020



JOSE LUIS MERINO GARCÉS
MAESTRO EN CIENCIAS
EMPRESARIALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSION / ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	/		/		/		
FALTA DE COHESION								
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	/		/		/		
20	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	/		/		/		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	/		/		/		
22	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	/		/		/		
RESPALDO DE GRUPO								
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	/		/		/		
24	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	/		/		/		
25	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinion de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable despues de corregir () NO aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador Dr. MG. CARRONZA ESTEBAN TEODORO DNI: 08074401

Especialidad del validador: Lic. Administración, Doctor en Administración

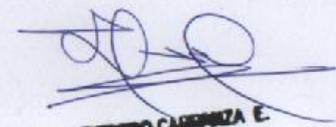
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de 06 del 2020


Dr. TEODORO CARRANZA E.
 DIRECTOR RLC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS NIVELES DE ESTRÉS LABORAL

N°	DIMENSION / ITEM	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	/		/		/		
FALTA DE COHESION								
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	/		/		/		
20	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	/		/		/		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	/		/		/		
22	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	/		/		/		
RESPALDO DE GRUPO								
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	/		/		/		
24	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	/		/		/		
25	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mg. Dra. Jessica Patricia Garay DNI: 00370757

Especialidad del validador: Metadología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin discusión alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de 05 del 2020

Jessica
 Dra. Jessica Patricia Patricia Garay
 DNI: 00370757
 Firma del Experto Interesante.

Anexo 8: Autorización de aplicación de Instrumento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Atencion: Escuela de Post Grado

Yo Sorjo Eduardo Hernandez con documento de identidad N° 08089752 certifico que he sido informado con claridad y veracidad debida respecto al trabajo de tesis "**Factores demográficos asociados al estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020**" que el estudiante MARIANO ADOLFO LOPEZ RUIZ me ha invitado a participar; que actuo libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conocedor de la autonomia suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio academico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificacion laguna

Representante medico

Laboratorio:

Redmeth.

Cuestionario electronico

Sección 1 de 2

Cuestionario de medición del Estrés

Estimado señor(a) el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación sobre el Estrés en los representantes médicos del distrito de Comas, esta información será manejada con total confidencialidad por lo que le solicitamos que exprese sus respuestas con total transparencia y confianza. Gracias por su participación.

Genero

Mujer

Anexo 9: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿Existe asociación de los factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?	Determinar la asociación de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.	Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020	FACTORES DEMOGRAFICOS	* Genero * Edad * Grado de Instrucción * Tipo de Contrato
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
¿Existe asociación de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?	Determinar la asociación de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020	Existe asociación significativa de los factores demográficos y el clima organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020	ESTRÉS LABORAL	* El clima organizacional
¿Existe asociación de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?,	determinar la asociación de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020	Existe asociación significativa de los factores demográficos y la estructura organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020		*La estructura organizacional
¿Existe asociación de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?	determinar la asociación de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020,	Existe asociación significativa de los factores demográficos y el territorio organizacional de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020,		*El territorio organizacional
¿Existe asociación de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?,	determinar la asociación de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020,	Existe asociación significativa de los factores demográficos y la tecnología de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020,		*La tecnología
¿Existe asociación de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?,	determinar la asociación de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020,	Existe asociación significativa de los factores demográficos y la influencia del líder de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020,		*La influencia del líder
¿Existe asociación de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?,	determinar la asociación de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020	Existe asociación significativa de los factores demográficos y la falta de cohesión de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020		*La falta de cohesión
¿Existe asociación de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020?	Determinar la asociación de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas, 2020.	Existe asociación significativa de los factores demográficos y el respaldo de grupo de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020.		*El respaldo de grupo



Factores demográficos asociados al estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

Br. Mariano Adolfo López Ruiz

marianolopezr@hotmail.com

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima Norte

1. RESUMEN

La investigación titulada “Factores demográficos asociados al Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020”, que tuvo como objetivo principal el determinar la asociación de los factores demográficos y el estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, aborda la importancia de determinar los niveles de estrés laboral tomando en cuenta que este ya fue considerado por la OMS como una enfermedad. Para el presente trabajo de investigación se consideró una muestra poblacional de 120 representantes de ventas de los 40 laboratorios farmacéuticos que realizan actividades comerciales en el distrito de comas.

El enfoque fue cuantitativo, transversal y con diseño no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente ninguna de las variables. La técnica empleada fue la encuesta la y los instrumentos fueron los cuestionarios específicamente la escala de estresores laborales de OIT/OMS, con escala de Likert, fue validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad por Alfa de Cronbach. Se realizó la prueba del Chi-cuadrado de Pearson a las dimensiones de los factores demográficos con la variable Estrés laboral, obteniéndose en todos los casos un Sig. (p-valor) < 0.05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, concluyendo que existe asociación significativa entre las dimensiones de la variable factores demográficos y la variable estrés laboral en los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Así también existe significativa asociación de la variable factores demográficos y las dimensiones consideradas dentro del variable Estrés laboral como son: Clima organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Tecnología, Influencia del Líder, Falta de cohesión, Respaldo del grupo.

Palabras claves: Factores demográficos, Estrés laboral.

ABSTRACT

The investigation entitled "Demographic factors associated with the work stress of Comas district pharmaceutical laboratory sales representatives, 2020", whose main objective was to determine the association of demographic factors and the work stress of Comas district pharmaceutical laboratory sales representatives, addresses the importance of determining the levels of Work Stress determined that it was already considered by the WHO as a disease. For this research work, a population sample of 120 sales representatives from the 40 pharmaceutical laboratories that carry out commercial activities in the Comas district is considered.

The approach was quantitative, correlational and with a non-experimental design since none of the variables was deliberately performed without manipulation. The technique used was the survey and the instruments were the specific questionnaires. The ILO / WHO Labor Stressors scale, with a Likert scale, was validated through expert judgment and specified its reliability by Cronbach's Alpha. Pearson's Chi-square test was carried out on the dimensions of demographic factors with the variable Work stress, obtaining in all cases a Sig. (P-value) <0.05, which rejected the null hypothesis and accepted the alternative hypothesis, concluding that there is a significant association between the dimensions of the variable demographic factors and the variable work stress in the sales representatives of pharmaceutical laboratories, Comas district, 2020.

Thus there is also a significant association of demographic variable factors and the dimensions considered within the variable Work stress such as: Organizational climate, Organizational Structure, Organizational Territory, Technology, Leader Influence, Lack of cohesion, Group support.

Keywords: Demographic factors, Work stress.

2. INTRODUCCIÓN

Actualmente y a nivel de todo el planeta, se resalta la necesidad de brindar a los empleados un trabajo digno, además de garantizarles un ambiente apropiado para el desarrollo de sus actividades laborales, seguridad social, cuidado de la salud, integridad, higiene y bienestar. Estos aspectos mencionados son agrupados dentro de las condiciones laborales que brindan las organizaciones, siendo contempladas dentro del derecho del trabajador y obligaciones del empleador dentro de las leyes laborales de cada país, razón por la cual, son temas son ampliamente considerados en las investigaciones.

A nivel nacional, también se observan evidencias de esta tendencia mundial por mejorar las

condiciones del trabajador, en ese sentido, las empresas peruanas se muestran cada vez más comprometidos por mejorar las condiciones laborales, así como también las condiciones de aseguramiento social, los cuales aplacan la intranquilidad y el estrés, por la calma que traslada a quienes lo reciben. En este sentido, el informe anual del empleo en el Perú (2018) que publica el ministerio de trabajo, informó que en el año 2018 el 78,8% de los trabajadores llegó a contar con beneficios de protección social y que, además, entre los años 2014 al 2018, el aseguramiento social de los trabajadores ha aumentado de 72,5% a 78,8%, incrementándose casi un 7% en cuatro años, lo que muestra que las empresas están considerando cada vez más este importante derecho del trabajador.

El estrés ya es considerado por los distintos organismos internacionales como un fenómeno que tiene graves consecuencias en la salud de quienes lo experimentan en el trabajo. La Organización Mundial de la Salud en el año 2017 mencionó sobre el estrés por sus características y repercusiones en la salud del trabajador está siendo considerado como una enfermedad que se presenta en los trabajadores dentro de las organizaciones a nivel global, pudiendo afectar inclusive al total de los miembros de una empresa. En este sentido, los efectos que genera el estrés, además de deteriorar la salud e incrementar la aparición de otras enfermedades, también propician el ausentismo, aceleran la rotación del personal, incrementan la generación de accidentes, disminuyen la productividad individual y grupal, así como también disminuyen los índices de desempeño, esto se da puesto que un trabajador con estrés suele tener mayor exposición a patologías, desmotivación, baja productividad y mayores riesgos a nivel de seguridad laboral.

Una evidencia importante ha sido destacada por el diario El Peruano en el año 2019 con referencia al estrés y a lo mencionado por el organismo Mundial de la Salud, señalando que Esta enfermedad ha alertado al mundo y ya está catalogado como una enfermedad. A nivel nacional, en el 2018 un gran porcentaje de los peruanos pasan o han pasado por cuadros de estrés, este mismo estudio indica que las poblaciones femeninas son quienes con mayor frecuencia padecen de este mal. Asimismo, este estudio manifiesta que el peruano sufre de frecuentes cambios frecuentes en su estado motivacional, depresión, alteraciones de sueño y otras situaciones extremas asociadas al estrés.

A nivel empresarial las empresas buscan desarrollar ventajas competitivas y como tal buscan contratar a sus trabajadores siguiendo el modelo de gestión por competencias, con el objeto que estos sean poseedores de capacidades y habilidades que les permita resolver satisfactoriamente las exigencia del mercado laboral, que implica enfrentamientos diarios en su entorno laboral,

provocado por nuevos retos y metas que se deben alcanzar, generando cada vez más presión, misma que es relacionada con los recursos y herramientas que disponga y el estilo de liderazgo que se ejerza. En el rubro farmacéutico como consecuencia del gran número de laboratorios que compiten y buscan cobertura al mayor número de boticas, farmacias, médicos, poniendo cuotas altas a los representantes médicos surge el estrés laboral, fenómeno que ha puesto en peligros la salud de estos, afectando negativamente la productividad empresarial y los índices rotación de personal.

Xiaoqi et al (2020) realizaron un estudio que analiza el papel que juega la depresión y el estrés laboral en la disminución de la confianza de las personas miembros de las organizaciones, además de ello en base a una clasificación de las personas según su genotipo, se evaluó la forma en que el gen OXTR rs 53576 genera respuestas en las personas en el establecimiento de la confianza. Para esto, se realizó una encuesta 576 trabajadores de la universidad en Beijing en china. Cuando aparece el estrés, normalmente se presenta acompañado con manifestaciones de depresión, es más, generando entre quienes la padecen una marcada disminución de confianza. Estrés laboral, las manifestaciones de depresión, y los niveles de confianza general se evaluaron instrumentos adecuados, Las conclusiones resaltan que la depresión es un factor que interviene junto al estrés laboral, deteriorando la confianza general de quienes lo experimentan. La confianza de ciertas personas según su genotipo, se ven más afectadas, por estas mismas razones algunas personas muestran mayores tendencias a verse afectadas por el estrés laboral que las otras.

Pérez, Topa, y Belendez (2019) mencionan que la percepción de la justicia y equidad que imparte una empresa sobre sus integrantes impacta en la parte emocional de los empleados, al comprobar o percibir que no hay equidad en la asignación de recursos, estos terminan por modificar su actitud y el comportamiento dentro de la empresa. Los cambios mencionados terminan por disminuir la efectividad de las organizaciones, por lo que se toma en cuenta a la justicia organizacional como parte del fenómeno del estrés. Para la investigación se estableció una muestra de 465 empleados de diferentes organizaciones españolas. Se concluye que existe una influencia negativa en el estrés de los trabajadores el percibir que trabajan para una empresa que no imparte justicia y equidad a su interior, generando consecuencias de carácter negativo entre sus miembros y en el estrés que padecen.

Orgambídez, Pérez y Borrego (2015) elaboraron la investigación con objetivo de verificar que existen relaciones entre el puesto de trabajo y el estrés en las organizaciones, así como el compromiso en el trabajo y la satisfacción que se experimenta al desarrollar sus labores. En experimentar sobrecarga en el puesto de trabajo por parte de los trabajadores hace que estos

desarrollen un nivel de estrés. La muestra fue de 586 trabajadores del sur de España. Se usó un modelo de ecuaciones estructurales para el análisis del modelo. Los resultados mostraron que el conflicto de puesto de trabajo, la ambigüedad que existe en el puesto de trabajo y el compromiso determinan respuestas que modifican la satisfacción laboral que experimentan los trabajadores en el desarrollo de sus labores organizacionales.

Con respecto investigaciones realizadas en torno al estrés, la investigación que realizaron Acosta, Jiménez, Guillermo y Redondo (2019) fue realizadas a docentes universitarios sobre estrés Ocupacional, encontraron en la muestra estudiada que el 45% presento niveles de estrés entre alto y muy Alto, un 40% con niveles de estrés bajo y muy bajo y el restante 15% con un estrés medio. Estos resultados nos muestran que un importante porcentaje de docentes universitarios estudiados se ve afectado por respuestas de estrés emocionales, fisiológicas, cognitivas, afectivas y sociales. El resultado en el trabajo realizado implica una urgente aplicación de un proceso de evaluación y vigilancia sobre el riesgo psicosocial a nivel institucional. En este estudio también se analizó datos descriptivos de los docentes en estudio frente a los factores sociodemográficas, se infiere que un 64% de los encuestados tienen la condición de casado, el 72% de los encuestados cuenta con post grado culminado o por culminar.

En el ámbito nacional Chávez (2016) realizó una investigación a una empresa trujillana sobre el estrés y desempeño, encontrando que el 50% de los trabajadores de producción de esta empresa perciben de estrés laboral a un alto nivel, lo que coincide con la investigación realizada por donde también encontró que el 60% del total de colaboradores perciben altos niveles de estrés en el trabajo, como consecuencia de un exceso de trabajo, dentro de los resultados se encontró al 55 % de los colaboradores que participaron en la encuesta percibieron un desempeño laboral a un bajo nivel y el 5% de nivel regular. La correlación fue de 0.806 correspondiente a nivel positivo alto, lo que indicó que el estrés laboral mostraba correlación alta con el desempeño laboral.

Las empresas y el clima de la organización intervienen en el estrés observado, en este sentido, Ferrando (2016) realizó un estudio en empresas agroindustriales, encontró que el 79.67% de los colaboradores de las empresas investigadas percibe el clima laboral de sus empresas como favorable y reforzador y solo el 20.33% como poco favorable. Asimismo, se encontró que 79.74% de los trabajadores de estas empresas agroindustriales no se siente estresado por lo generado la presencia de un clima laboral u organizacional y solo el 20.26% de los colaboradores encuestados presenta estrés laboral, que va desde moderado a demasiado, que pudieran generar perjuicios en su salud, productividad y la calidad de su desempeño en el trabajo. Dentro de sus conclusiones, destaca la existencia de correlación entre el clima de la organización con el estrés que muestran

las personas que trabajan en las empresas agroindustriales materia de estudio. Las empresas agroindustriales deben implementar programas de evaluación permanente del clima organizacional para prevenir la mala percepción y mejorarlo a fin de aplacar los niveles de estrés que presentan los colaboradores para evitar futuros malestares y enfermedades en los colaboradores y evitar consecuentemente la disminución en el desempeño laboral y productividad de estas empresas.

3. METODOLOGÍA

El estudio realizado ha sido clasificado de tipo sustantiva, en este sentido Sánchez y Reyes (2018), menciona que en este tipo de investigaciones los autores se orientan a la solución de problemas propios de la realidad, tanto en de aspectos o temas de índole social como natural, buscando responder objetivamente a las interrogantes planteadas, contribuyendo de esta manera a la estructuración de las teorías científicas entorno a problema investigado.

La investigación ha sido realizada bajo el enfoque cuantitativo, dado que el análisis realizado es en base a datos numéricos, como lo señala Baena (2017) indicando que los estudios de este tipo prueban las hipótesis planteadas sobre la realidad observada con ayuda del análisis estadístico y el base a números, generando con ello aportes a la teoría existente.

Con respecto al diseño empleado, este estudio es denominado no experimental, como los señalan Hernández y Mendoza (2018) debido, sobre todo, a la ausencia de algún tipo de influencia o experimentación en los encuestados, obteniendo sus respuestas según las versiones naturales obtenidas, además de ello, la investigación es denominada transversal, puesto que las encuestas fueron realizadas en un momento dado del tiempo, capturándose los datos de la realidad observada en un momento dado del tiempo, analógicamente como si se tratase de una fotografía instantánea.

El estudio tuvo alcance (nivel) descriptivo correlacional, dado que busca determinar si las variables analizadas presentan algún grado de asociación, como lo mencionan Cohen y Gómez (2019) que en estos estudios se busca encontrar un patrón de asociación predecible dentro del grupo estudiado o dentro de la población, sin embargo, la existencia de una relación no lleva necesariamente a considerar al estudio de tipo explicativa, ya que ello necesita de la formulación de hipótesis que tomen en cuenta la relación entre variables controladas.

4. RESULTADOS

Prueba de contraste para la hipótesis general

En esta parte se probará la hipótesis de investigación que afirma que existe asociación significativa entre los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

H₀: No existe asociación significativa de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020

H_a: Existe asociación significativa de los Factores demográficos y el Estrés laboral de representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Tabla 5 : Pruebas de chi-cuadrado para los factores y Estrés laboral

Factor demográfico / Estrés laboral		Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Genero / Estrés Laboral	Chi-cuadrado de	28,192 ^a	6	0.000
	Pearson			
Edad / Estrés Laboral	Chi-cuadrado de	33,155 ^a	6	0.000
	Pearson			
Grado de Instrucción / Estrés laboral	Chi-cuadrado de	12,282 ^a	6	0.046
	Pearson			
Tipo de contrato / Estrés laboral	Chi-cuadrado de	48,727 ^a	6	0.000
	Pearson			

La tabla 7, permite observar el resultado de la prueba chi-cuadrado que determina la existencia de independencia o asociación de las variables analizadas. En este sentido, se obtuvo un p-valor menor a 0.05 en todos los casos, determinando con esto el rechazo de la de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, afirmando con esto que la variable analizada factores demográficos y la variable estrés laboral están asociadas en los representantes de ventas de los laboratorios farmacéuticos distrito Comas, 2020.

Anexo 2. Prueba de normalidad

Prueba de contraste de hipótesis que permite analizar si hay presencia de normalidad

H₀: Los datos de la variable estrés laboral presentan una distribución con normalidad

H_a: Los datos de la variable estrés laboral no presentan una distribución con normalidad

Tabla 15: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de estrés laboral	0.27	120	0.0002

La tabla 9 permite corroborar la no presencia de normalidad en los datos concernientes a la variable estrés laboral, esto gracias a los resultados arrojados en la prueba de kolgomorov smirnov. Se puede observar que, de los 120 datos analizados, se obtuvo un valor sig. (p-valor) de 0.0002. Este resultado obtenido permitió ubicarse en la zona de rechazo, permitiendo con ello rechazar la hipótesis nula, aceptando con ello la hipótesis alterna. Con esta información se logró concluir que los datos concernientes a la variable estrés laboral no presentan normalidad en su comportamiento.

Anexo 3. Variable Estrés laboral

Una vez habiendo clasificado y procesado el conjunto de datos producto de la encuesta realizada, se pasó a realizar una tabla de frecuencias, que permitió resumir en información descriptiva relevante con respecto a la variable estrés. Estos resultados de las respuestas de los 120 representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos distrito Comas son mostrados a continuación en una tabla y figura respectiva:

Tabla 16 : Niveles de la variable Estrés laboral

Variable	Estrés	
	f	%
Leve	34	28.3%
Moderado	63	52.5%
Alto	23	19.2%
Total	120	100.0%

Fuentes. Encuesta a representantes de ventas

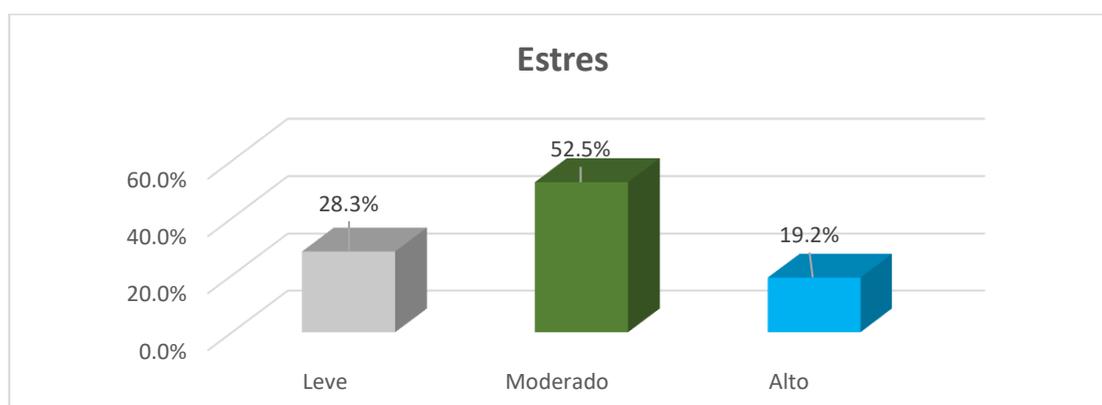


Figura 2. Niveles de la variable Estrés Laboral

Se puede observar en la tabla 5, después de obtener las respuestas de los representantes en torno a su percepción del estrés experimentado en el trabajo, que el 28.3% de los representantes de ventas encuestados presentaron en el trabajo un estrés en un nivel leve en sus organizaciones, el 52.5% de los representantes calificaron como moderado el nivel de estrés experimentado y solo el 19.2% del total llegaron a mostrar un nivel de estrés calificado como alto.

Tabla 17 : Niveles de carga de estrés en los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral

Niveles	Clima Organizacional		Estructura Organizacional		Influencia del Líder		Falta de Cohesión		Territorio Organizacional		Tecnología		Respaldo del grupo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Leve	20	16.7%	12	10.0%	12	10.0%	19	15.8%	52	43.3%	43	35.8%	31	25.8%
Moderado	35	29.2%	33	27.5%	40	33.3%	45	37.5%	45	37.5%	59	49.2%	52	43.3%
Alto	65	54.2%	75	62.5%	68	56.7%	56	46.7%	23	19.2%	18	15.0%	37	30.8%
Total	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%	120	100.0%

Fuentes. Encuesta realizada a representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito Comas

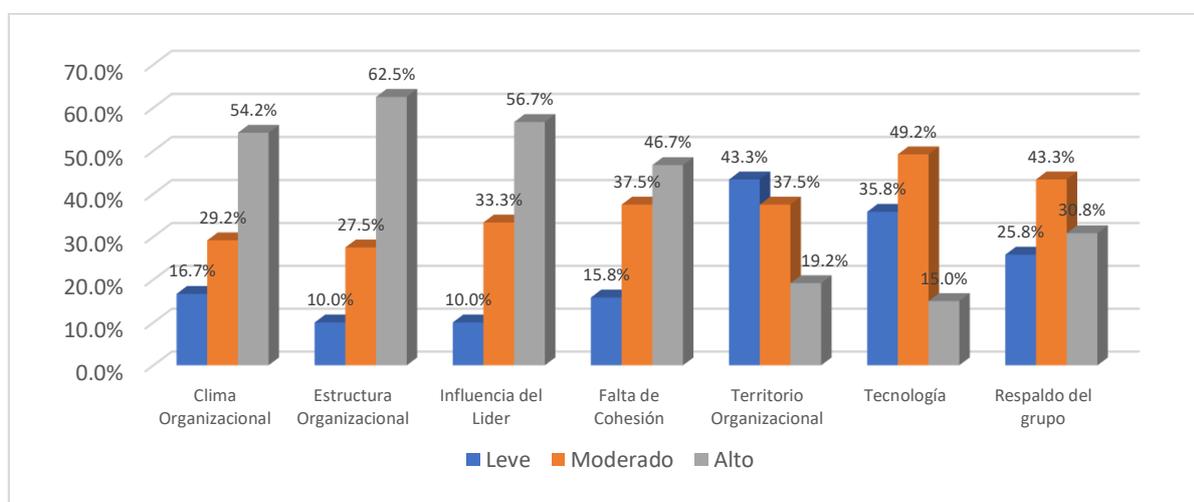


Figura 3. Niveles de carga de estrés generados en los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral

La tabla 6 muestra los resultados concernientes al nivel de estrés laboral, así también la tabla 6 muestra los niveles de carga de estrés generados por los factores perjudiciales dentro del ambiente laboral, en sus niveles leve, moderado y alto. En este sentido, la dimensión clima organizacional muestra 16.7%, 29.2% y 54.2% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión estructura organizacional muestra 10%, 27.5% y 62.5% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Además, La dimensión influencia del líder muestra 10%, 33.3% y 56.7% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Así mismo, La dimensión falta de cohesión muestra 15.8 %, 37.5 % y 46.7% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión territorio organizacional muestra 43.3 %, 37.5 % y 19.2 %

para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. La dimensión tecnología muestra 35.8 %, 49.2 % y 15.0 % para los niveles leve, moderado y alto respectivamente. Finalmente, la dimensión respaldo del grupo muestra 25.8 %, 43.3 % y 30.8% para los niveles leve, moderado y alto respectivamente.

5. DISCUSIÓN

El estudio determinó a través del análisis descriptivo e inferencial la existencia de asociación significativa entre las variables factores demográficos y el estrés laboral. El resultado fue obtenido en base a los datos de las encuestas a 120 representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020.

Así mismo, se trabajó con 4 factores demográficos: género, edad, grado de estudios y tipo de contrato de trabajo. La muestra analizada está compuesta por el 56.7% de trabajadores del género femenino y el 43.3% de género masculino. Además, como información importante de los encuestados, se observó que el 85 % de los encuestados se encuentran entre los 20 y 40 años de edad, el 79.20 % de los encuestados tiene educación técnica o profesional y el 84.10% de los encuestados tiene contratación a plazo fijo o emite recibo por honorarios profesionales.

Con respecto al objetivo general e hipótesis general, los resultados obtenidos de la aplicación de la prueba estadística han permitido que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada en todos los casos, esto debido a que el p-valor para la prueba chi-cuadrada de Pearson de las dimensiones de los factores demográficos con el estrés laboral fueron menores a 0.05, por lo tanto, se aceptó que existía asociación entre estas variables.

Los datos descriptivos, muestran evidencias de la presencia de estrés en los entrevistados, asignándose un nivel moderado al 52.5% y un nivel alto al 19.2%, lo que indica en cierta forma que la mayoría de los encuestados se constataba la presencia del estrés en niveles considerables a tomarlos en cuenta, constatándose que solo un 28.3% tenía un nivel leve de estrés. Además de ellos, dentro de las dimensiones del estrés se puede verificar que los aspectos que generan mayor carga de estrés vienen a ser el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del líder la falta de cohesión, ya que la mayoría de los representantes de ventas mencionaron que esos aspectos le generan un nivel alto de estrés. Por otro lado, la tecnología, el territorio organizacional y el respaldo de grupo son señalados como aspectos generadores de niveles moderados de estrés.

Coincidiendo con el estudio realizado por Acosta A, Jiménez L, Guillermo E, Redondo M (2019) a docentes universitarios sobre Estrés Ocupacional encontraron que de la muestra

estudiada el 60% de los encuestados tenía niveles de estrés entre media a alto. Siendo las características de esta muestra el 72% tienen post grado académico culminado o por culminar y El 83% tienen contratación a término fijo inferior a un año, es más, la vinculación de estos docentes es de cuatro meses por semestre académico.

Un trabajo que apoya el planteamiento de la hipótesis general, es el estudio realizado por Xiaoqi et al (2020) quienes mencionan que el estrés laboral modifica el comportamiento de las personas dentro los grupos sociales y relaciones, en algunos casos reduciendo la confianza que tienen, lo cual trasciende en la formación de relaciones duraderas entre trabajadores. Sin embargo, observan que existen diferencias entre ciertos grupos de personas, con características genéticas distintas, los cuales responden falta de confianza. Es posible que no solo haya diferencias entre grupos genéticos, sino también entre factores demográficos. El hecho es que la investigación concluyó que la depresión y el estrés no afecta a todos por igual y varía según ciertas características genéticas de las personas (distinto genotipo), ya que tienen una marcada presencia de un gen denominado OXTR rs 53576 genera respuestas en las personas distintas.

6. CONCLUSIONES

Existe asociación significativa de los factores demográficos con el estrés laboral de los representantes de ventas de laboratorios farmacéuticos del distrito de Comas 2020. Esta afirmación se hizo dado que la hipótesis nula fue rechazada y la hipótesis alterna sea aceptada al obtenerse un Sig. (p-valor) < 0.05.

7. REFERENCIAS

Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E., y Redondo, M. (2019) Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. Vol. 17-01 de enero-junio.

Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>

Baena, G.(2017) Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3era Edición). Mexico. Grupo editorial Patria. ISBN: 978-607-744-748-1

Chávez, R. (2016) el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electro sur s.a. en periodo 2015. (Tesis de pregrado)

universidad privada de Tacna, Perú.

Cohen, N. y Gómez, G. (2019) Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños. Argentina. Editorial Teseo. Leiva, P.(2017) Manejo de estrés Conecta con tus emociones, aprende a controlar el estrés a tu favor. España. Penguin Random House Grupo Editorial .

Ferrando A (2019) Incidencia del clima organizacional en el estrés laboral en las empresas agroindustriales Revista Anales Científicos, 76 (1), 54-62 (2016).

DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v77i1.477>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Orgambídez, A., Pérez, P. y Borrego, Y. (2015) Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. Journal of Work and Organizational Psychology. doi.org/10.1016/j.rpto.2015.04.001

Perez, V, Topa, G., Belendez, M. (2019) Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. Personality and Individual Differences. Doi.org/10.1016/j.paid.2019.04.047

Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K., (2018) Manual de terminos en investigación científica, tecnología y humanística. Lima. Editoria Universidad Ricardo Palma. ISBN: 978-612-47351-4-1

Xiaoqi, Y., Donga, Y., Lia, Z., Fanga, Y., Wub, S. , Wangb, C. , He, S. (2020) Work Stress and General Trust: The Mediating Effect of Depression and the Moderating Effect of the OXTR Gene rs53576. Journal of Affective Disorders

Doi.org/10.1016/j.jad.2020.03.160