



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**VALORES INTERPERSONALES Y AFRONTAMIENTO
AL ESTRÉS EN JÓVENES VENDEDORES DE UNA
EMPRESA DE CHICLAYO, 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

Autor:

Bach. Ancajima Díaz José Alberto

Asesor:

Mg. López Ñiquen Karla Elizabeth

Línea de Investigación:

Psicología y Desarrollo Humano

**Pimentel – Perú
2018**

**VALORES INTERPERSONALES Y AFRONTAMIENTO
AL ESTRÉS EN JÓVENES VENDEDORES DE UNA
EMPRESA DE CHICLAYO, 2018**

Aprobación del Jurado

Mg. López Ñiquen Karla Elizabeth
Asesor Metodológico

Mg. Torres Díaz María Malena
Presidente de jurado

Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretario de jurado

Mg. Llacsá Vásquez Mercedes
Vocal de jurado

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios por darme salud, perseverancia y haberme permitido culminar mi carrera profesional.

A mis queridos abuelos José Del Carmen, Francisca, María Eugenia y Maximino porque a lo largo de mi vida han sido una luz que me guió en mis decisiones profesionales, además dedico este trabajo a mis padres José, Magaly y a mi hermano Andrés; por su apoyo, y consejos.

José

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por mantenerme con salud y guiarme en cada paso que doy en mi vida, y por permitirme culminar con este informe de investigación.

Agradezco a mis padres José y Magaly por el sacrificio, esfuerzo y preocupación en solventar mi preparación profesional y poder alcanzar mis metas trazadas.

José

RESUMEN

El propósito del estudio fue determinar la relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo. Se trató de una investigación cuantitativa, no experimental, transaccional y correlacional. La muestra estuvo comprendida por 100 vendedores, siendo el 44% hombres y el 56% mujeres con edades entre los 18 y 30 años, pertenecientes a diferentes marcas de electrodomésticos y aparatos tecnológicos, a quienes se les aplicó el instrumento de Valores Interpersonales (SIV), y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento al Estrés. Los resultados demostraron que existe relación entre los valores interpersonales: liderazgo y el afrontamiento directo, además se encontró que relación con los valores soporte y benevolencia con el afrontamiento desadaptativo, sin embargo, no se encontró relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento defensivo. Con respecto, los valores predominaron la independencia seguido del soporte; y la estrategia que predominó fue la defensiva. De esta manera, se concluyó que los jóvenes vendedores suelen emplear su capacidad de liderazgo como una estrategia directa, además reflejan amabilidad, generosidad, comprensión y consideración como medio de enfrentamiento al cansancio que puedan presentar durante su jornada laboral. Asimismo, los resultados dieron a conocer que los vendedores reflejaban libertad en la toma de decisiones sin dejar de lado el expresar amabilidad y comprensión, evitando las situaciones que les generen estrés de forma mental o física.

Palabras clave: Valores, afrontamiento, jóvenes vendedores

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between interpersonal values and coping with stress in young vendors of a Chiclayo company. It was a quantitative, non-experimental, transactional and correlational investigation. The sample was comprised of 100 vendors, 44% being men and 56% women between the ages of 18 and 30, belonging to different brands of household appliances and technological devices, to whom the Interpersonal Securities (SIV) instrument was applied, and the Inventory of Stress Coping Responses. The results showed that there is a relationship between interpersonal values: leadership and direct coping, in addition it was found that relationship with support and benevolence values with maladaptive coping, however, no relationship was found between interpersonal values and defensive coping. With respect, values dominated independence followed by support; and the strategy that prevailed was defensive. In this way, it was concluded that young salespeople often use their leadership capacity as a direct strategy, they also reflect kindness, generosity, understanding and consideration as a means of coping with fatigue they may present during their workday. Likewise, the results revealed that sellers reflected freedom in decision-making without neglecting to express kindness and understanding, avoiding situations that generate mental or physical stress.

Keywords: values, confrontation, young vendors

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 Realidad Problemática	9
1.2 Antecedentes de Estudio	11
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1. Valores interpersonales	16
1.3.2. Afrontamiento al estrés.....	19
1.4. Formulación del Problema	23
1.5. Justificación e importancia del estudio	23
1.6. Hipótesis.....	24
1.7 Objetivos.....	25
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	27
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	27
2.2. Población y Muestra	28
2.3. Variables, Operacionalización	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1. Técnica	31
2.4.2. Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV; Edmundo Arévalo Luna y Diego Roberto Horna Alva.).....	31

2.4.3. Inventario de Respuestas de Afrontamiento al Estrés (Arévalo et al., 2008).....	32
2.5. Procedimientos de análisis de datos.	33
2.6. Criterios éticos.....	33
2.7. Criterios de Rigor científico.....	34
III. RESULTADOS.....	36
3.1. Resultados en Tablas	36
3.2. Discusión de resultados.....	44
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
4.1. Conclusiones	49
4.2. Recomendaciones	50
V. REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	57

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Los valores son relevantes para un desarrollo como sociedad, así mismo estos han venido variando en términos de relevancia o la manera en que se muestran. Los valores varían dependiendo de cómo ha sido formada la persona en casa y como lo asume. De esta manera, en el mundo se puede apreciar que también los valores interpersonales se ponen en juego en las empresas, siendo estos un determinante para una vida socialmente aceptable. Cabe resaltar, que la ausencia de valores en las empresas también tiene efectos en la manera que interactúa el colaborador en su puesto o centro de trabajo, por lo cual es importante tener a los colaboradores bajo la normatividad de la empresa, debido a que es el lugar donde pasan la mayor parte de tiempo. Asimismo, los valores se ven reflejados en como actuamos, pensamos y decimos las cosas ante las estrategias que se emplean frente a la competitividad, el servicio que brinda a los clientes, las relaciones interpersonales en el trabajo o los procesos de innovación (Comercio y justicia, 2015).

Por otro lado, en referencia al estrés en los últimos años, se le considera como un fenómeno relevante que es reconocido a nivel social y que, además es asociado frecuentemente con el ámbito laboral y las actividades que se realizan en la empresa. Ello se ve reflejado en las evaluaciones que se han realizado con respecto a la apreciación de las condiciones de trabajo, dando a conocer que es un problema que se presenta en grandes niveles y son diversas las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral que suele ir asociada a consecuencias negativas (Kristensen et al., 2007).

De igual manera, para la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2004) el estrés es considerado como una enfermedad del siglo XXI y que se ve reflejado en los trabajadores de las empresas generando consecuencias sobre ellos, repercutiendo en las funciones que desempeñan, así como también en la misma organización, incitando de esta manera al ausentismo, rotación y un desempeño inadecuado.

Por consiguiente, los estudios a nivel nacional revelan que en Perú el 70% de trabajadores de entidades públicas y particulares presentan estrés, y pese a ello solo algunas organizaciones han buscado dar solución a la problemática (Barquinero, 2014).

Asimismo, un estudio efectuado por el Instituto Integración en el 2014 dio a conocer que 6 de cada 10 peruanos, 58%, considera que en el último año su vida ha sido estresante, mientras que el 25% expreso muy estresante y 33% algo estresante. Además, el 33% indicó que el origen de estrés radicaba en la responsabilidad del trabajo, los estudios y la familia, debido a que hoy en día los trabajos ofrecen jornadas fatigantes, con metas inaccesibles y falta de condiciones para desempeñar de manera adecuada la labor.

De esta manera, la presente investigación busca analizar la relación entre los valores interpersonales y afrontamiento al estrés; debido a que es un tema de importancia para las empresas y por ende mediante los resultados se pretende ser un referente para brindar una intervención adecuada haciendo hincapié en la mejora del desempeño personal en las organizaciones. En efecto, dado que ante la problemática que presentan los vendedores de la empresa, se ha podido apreciar mediante la observación y la opinión de los supervisores que existe fuerza de venta de campo y ello se considera que está asociado a los valores que poseen

los vendedores reflejado en el cumplimiento de propósitos y metas propuestas durante el mes, dando a conocer que el nivel de estrés que presentan los vendedores es en base a la manera en cómo controlan su estrés, es así que, por ejemplo los vendedores que tiene una actitud proactiva de liderazgo tiende a poder cumplir con sus objetivos mensuales de venta, incluso apoyan a otros para que también cumplan con sus metas encomendadas; sin embargo existe otro grupo de vendedores que no acatan ordenes, reflejan ser desorganizado, impuntuales, con bajo nivel de compromiso hacia la empresa y tiende a no cumplir con sus objetivos, manifestando de esta manera un nivel de estrés mayor al de sus compañeros que si logran cumplir con lo propuesto, por ende la presente investigación busca también dar a conocer cuáles son las estrategias que suelen emplear los vendedores con el propósito de disminuir su nivel de estrés y que valores interpersonales son los que más prevalecen en ellos.

1.2 Antecedentes de Estudio

Internacionales

Teixeira, Gherardi-Donato, Pereira, Cardoso y Reisdorfer (2016) realizaron una investigación en São Paulo, Brasil que tuvo como fin conocer el estrés en el trabajo y las estrategias de afrontamiento empleadas por técnicos y auxiliares de enfermería de un hospital universitario. Trabajaron con un diseño correlacional transnacional de tipo descriptivo. Contando con la participación de 310 jóvenes hombres y mujeres. Para la evaluación emplearon los instrumentos de Job Stress Scale y la escala de Modos de enfrentamiento de problemas. De esta manera, los resultados dieron a conocer que las estrategias centradas en los problemas resultaron ser protectoras en relación al estrés. Entonces, el 59,4% empleaba

estrategias focalizadas en el problema, el 20,3% utilizaba estrategias por prácticas religiosas, el 19% optaba por estrategias de soporte social y el 1,3% usaba estrategias focalizadas en la emoción. Además, se halló que el 17,1% de los profesionales presentaron altos niveles de estrés. De esta manera, el estudio concluyó que se puede trabajar de manera óptima si se llega a enfrentar los factores del estrés en el hospital.

Gonzales (2014) para su estudio sobre el Estrés y desempeño laboral en Serviteca Altense de Quetzaltenango, empleó el diseño explicativo. Además, trabajó con una muestra de 50 personas adultas, entre 25 y 50 años, a quienes se les aplicó la Escala de Apreciación del Estrés y la evaluación de desempeño. Se identificó que el nivel de estrés que experimentan los trabajadores dependía de forma decisiva de los recursos psicológicos que posee la persona para enfrentar la situación. Asimismo, la inestabilidad temporal sería uno de los factores que influye en el nivel de estrés laboral experimentado y cambia a lo largo del tiempo, además se dio a conocer que el estrés generaba en las organizaciones, problemas que reducen la productividad de los trabajadores.

Santizo (2014) en su estudio se orientó a conocer el nivel de estrés en el trabajo en los trabajadores de entidades bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos; Guatemala. Se trató de un estudio descriptivo, en el cual se empleó una muestra de 40 personas con edades entre 20 y 50 años, de 4 instituciones bancarias, a quienes se les aplicó como pruebas de recopilación de datos la Escala de Apreciación del Estrés la escala S. Los resultados dieron a conocer que el 73% presentó nivel medio de estrés, dando a conocer existe situaciones que consideran estresantes en el trabajo, y por lo tanto es necesario tomar medidas como la implementación de actividades recreativas ya sean de lecturas,

juegos, deportes entre otros. Asimismo, el estrés se considera como el resultado de la relación entre la persona y su entorno (como pueden ser las demandas de tareas, roles interpersonal y físico que pone en peligro su bienestar).

Mac Donald (2009) realizó un estudio con respecto a las estadísticas del estrés laboral, en los países europeos, encontrando que los colaboradores suelen salir afectados ante las diversas presiones que sufren en sus centros laborales. De esta manera, se encontró que en Europa existen cifras altas en estrés laboral en los colaboradores, encontrándose que en Suiza se da con una frecuencia de 68% seguido de Noruega y Suecia con un 31%, en Alemania es el 28%, y finalmente Holanda refleja un menor porcentaje en estrés laboral. Se llegó a la conclusión que la actividad laboral es el disparador generador del estrés laboral. Asimismo, en referencia a Latinoamérica se aplicó encuestas a 100 colaboradores; encontrándose que el estrés laboral viene incrementándose año a año, siendo Argentina uno de los países en los que más se presenta, además, se dio a conocer que el 65% de los colaboradores en Capital Federal padece de estrés laboral y el 18% es en el interior del país.

Nacionales

Torres (2017) en su investigación denominada “Valores interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de calzado PRETTY D'HANS del distrito El Porvenir, Trujillo 2017” (Perú), se enmarcó en conocer la relación entre los valores interpersonales y la satisfacción laboral; se trató de un estudio descriptivo correlacional. La muestra con la que se trabajó estuvo constituida por 25 colaboradores, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Valores Interpersonales y Cuestionario de Satisfacción Laboral. Los resultados dieron a conocer que los colaboradores presentan niveles altos en la mayoría de valores

interpersonales como lo fueron el soporte, conformidad, reconocimiento y benevolencia con promedios superiores a 1.99, mientras que el valor de liderazgo se presentó en nivel bajo con un promedio de 0.52. Concluyendo que los trabajadores cumplen con las normas establecidas en la organización, además de darle importancia a la admiración por parte de sus compañeros y el trabajar brindando una adecuada atención en beneficio de otras personas.

Castro, Gómez, Lindo y Vega (2017) realizaron una investigación en Lima, con el fin de conocer los estilos de afrontamiento al estrés que utilizan las mujeres ejecutivas. Tratándose de un estudio de tipo cuantitativo de diseño correlacional. Para ello emplearon la muestra de 150 mujeres con edades entre 25 y 60 años. Para la recopilación de los datos se aplicó el cuestionario de estilos de afrontamiento el COPE 60. Los resultados dieron a conocer que el 67% presenta estilo de afrontamiento centrados en el problema y el 33% de ellas mostraron un estilo de afrontamiento orientado en las emociones. Concluyendo que debido a la predominancia en el afrontamiento enfocado en el problema, es decir, que las mujeres ejecutivas presentan características de líder efectivo en la toma de decisiones, siendo este factor importante para la empresa.

Villegas (2017), en su investigación titulada “Clima laboral y afrontamiento del estrés en trabajadores del call center de una institución financiera sede Lima 2017”, fue un estudio de tipo explicativo con diseño no experimental, contó con la participación de 276 trabajadores de ambos sexos, con edades entre los 18 y 45 años. Emplearon como pruebas de recolección de datos la escala CL-SPC y el inventario de estimación y afrontamiento Cope. Los resultados demostraron que el estilo de afrontamiento al estrés en los trabajadores del call center de la institución financiera fue el basado en las emociones con 47,5%,

concluyendo de esta manera que los colaboradores optan por la búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva y desarrollo personal, así como también el acudir a la religión y al análisis de las emociones.

Quispe (2016) en su investigación realizada en Lima, teniendo como propósito determinar la relación entre los niveles de estrés y clima laboral en los trabajadores de una organización privada. Se trató de un estudio de tipo no experimental transaccional, descriptivo, comparativo y correlacional. Se trabajó con una muestra de 168 trabajadores, a quienes se les aplicó la escala de clima laboral y la Escala de Estrés de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (OIT-OMS). Los resultados dieron a conocer que existe un nivel bajo de estrés con 87,50%, dando a conocer que ello estaría asociado a la estimación cognitiva de las capacidades que tiene la persona para afrontar las demandas del ambiente.

Salirrosas y Rodríguez (2015) en su estudio realizado en Trujillo sobre Estrés laboral y desempeño de los trabajadores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de la esperanza - año 2015, emplearon como diseño el descriptivo correlacional, con la muestra de 121 colaboradores, a quienes se les evaluó el Cuestionario karasek y la escala de desempeño laboral. Se encontró que el 88% de los trabajadores está de acuerdo y totalmente de acuerdo respecto a la sobrecarga laboral que se les asigna, generando en ellos presión y estrés laboral. Se concluyó de esta manera que, los factores que intervienen en el alto nivel de estrés son la sobrecarga laboral, bajo nivel de comunicación entre Jefe-subordinado y trato con hostilidad.

A nivel local se evidencia la carencia de estudios de ambas variables con una población similar a la propuesta en este estudio.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Valores interpersonales

Gordon (2005), menciona que los valores pueden componer un medio para establecer lo que las personas realizan y como lo hacen, de este modo influye en sus planes a largo plazo, además en su consciente o inconscientemente de acuerdo al sistema de valores que adopten. Asimismo, estos valores tienen implicancia en el ajuste personal, social, familiar y profesional de los sujetos.

Sin embargo, para Grimaldo (2005) los valores son aquellos que se comparten entre un número de personas, las cuales pertenecen a una sociedad, cultura e identidad y dando cabida al desarrollo de actitudes para accionar ante las diversas situaciones.

Los valores interpersonales forman parte de la compatibilidad e incompatibilidad entre valores inter o intra individuales; en efecto, que alude a las relaciones que tiene la persona con los demás, así como también se caracteriza por las actitudes que tiene la persona ya sea de apoyo por parte de otros, de conformidad, el ser reconocido, independencia, benevolencia o de reflejar liderazgo (Gordon, como se citó en Aguilar, 2010).

Asimismo, según Medina (2015) los valores interpersonales involucran las formas que posee un individuo ante su contexto, ya sea mediante las emociones, pensamientos y experiencias. Asimismo, para Berger y Luckman (como se citó en Restrepo, Martínez, Soto, Martínez, Baena, 2009) los valores interpersonales dan pase a diferenciar los rasgos de personalidad, tomando en cuenta creencias, normas y la forma de vivir de un individuo en su contexto.

Del mismo modo, Vera (2015) da a conocer que los valores interpersonales reconocen el sistema de dominio que tiene un individuo y que como ello se refleja en los comportamientos, pensamientos y la manera de enfrentar los problemas. Es decir, se trataría las creencias, emociones y formas de actuar frente a la vida o con el fin de apoyar a las personas a lograr sus metas (Del Junco, Medina y Dutschke, 2010; Guamán, 2013).

1.3.1.1. Teoría de los Valores

La Teoría de los Valores de Scheler (como se citó en Vélez, 1990) da a conocer el movimiento fenomenológico basados en los problemas de ética, antropología filosófica, religión, psicología y filosofía humana. Entonces los valores se tratan de aquellos aspectos que son percibidos en una persona y las hacen dignas de respeto, estima y preferencias.

Para Scheler (como se citó en Vélez, 1990) los valores están constituidos por cuatro niveles, el primero se basa en lo *ínfimo*: asociado a los valores sensibles, que se concentran en cosas apreciables por los sentidos, ya sea lo atrayente y/o

desagradable. Luego están los valores *vitales*, haciendo alusión a las cualidades comprendidas en la antítesis noble – vulgar, por ejemplo, se habla de un “caballo noble”, a un “árbol noble”; reflejando los modos de sentimientos como salud, enfermedad; vigor, fatiga; bienestar; malestar, entre otros. Asimismo, están los valores *espirituales*, los cuales se subdividen en tres: los valores estéticos; los valores de lo justo y lo injusto y los valores del puro conocimiento de la verdad, o sea, los del saber. Finalmente, están los *valores de lo santo y lo profano*, siendo estos los de más alto nivel, referidos a lo santo que es un valor por sí mismo y un valor de persona.

1.3.1.2. Clasificación de Valores

Para Gordon (2005) los valores interpersonales están distribuidos de la siguiente manera:

Soporte: hace alusión a la comprensión, a como la persona percibe el apoyo por parte de otros; ya sea ser tratado con amabilidad y consideración.

Conformidad: se trata cuando la persona realiza lo que es socialmente adecuado, basándose en las normas; es decir realizar lo que es aceptado en la sociedad, ser conformista.

Reconocimiento: hace referencia a la forma en como la persona se siente la persona observada y admirada por los demás, llegando a ser considerada como persona importante, captando la atención y reconocimiento de los demás.

Independencia: es cuando la persona es autónoma, teniendo la capacidad de realizar lo que plazca, siendo libre en las decisiones que toma y su forma de actuar.

Benevolencia: se trata cuando la persona realiza las cosas por los demás y le agrada compartir momentos con otros, enfocándose en apoyar a los pocos afortunados, es decir ser género so.

Liderazgo: es la capacidad que tiene la persona para hacerse cargo de otras, y dar a conocer autoridad en un puesto de mando.

1.3.2. Afrontamiento al estrés

Selye (1983) considera al estrés como un síndrome general de adaptación ante un contexto que se considera amenazante para su equilibrio, de esta manera la persona elige una respuesta con el fin de adaptarse.

Asimismo, Carver (1989) dio a conocer que el afrontamiento se trataría de una respuesta frente un contexto que se asume como estresante, además la forma en como la persona reaccione dependerá de las experiencias que ya ha tenido anteriormente.

De esta manera, para Nogareda (1992) se trata de reacciones fisiológicas ante un agente estresor (físico o psicológico), es decir el afrontamiento al estrés está asociado a la habilidad que tiene un individuo para manejar una situación tomando en cuenta sus recursos y la situación en la que se encuentre.

Sin embargo, para Lazarus y Folkman (como se citó en Sandín, 2003) el afrontamiento al estrés está asociado a esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea la persona ante las situaciones que considera estresantes, ya sea a través de exclusión o reducción del ente estresor; emitiendo de esta manera una respuesta ya sea físicas, psicológicas y social.

1.3.2.1. Teoría de afrontamiento al estrés

1.3.2.1.1. Teoría de afrontamiento al estrés de Lazarus

Lazarus y Folkman (1986) dieron a conocer que el afrontamiento al estrés está asociado a los recursos, estrategias y habilidades de afrontamiento que presenta la persona ante una situación que considera estresante. De esta manera, cuando el individuo está bajo un contexto estresante evalúa y valora los recursos (físicos, creencias existenciales, experiencias pasadas, entre otros) que posee para emitir su respuesta la cual puede ser a nivel conductual o de pensamiento, con el fin de disminuir y controlar la situación, además de encontrar un equilibrio emocional. Asimismo, las conductas de afrontamiento pueden ser desde ámbito personal o ambiental, ello debido a que depende del

control que tengan, su nivel de autoestima o la autoeficacia; es así que, mientras se tenga un adecuado control ante la situación, mejor será la solución.

1.3.2.1.2. Teoría de Selye:

Selye (1983) implantó el concepto de estrés, como un estímulo y que ante ese estímulo (condiciones del contexto) y luego lo considero como una respuesta. Sin embargo, Selye no toma en cuenta, gran parte las respuestas psicológicas, las cuales están constituidas por los elementos individuales y la interpretación personal de los acontecimientos estresantes, por lo cual Selye considera que la firmeza en la respuesta al estrés está asociado a un elemento subyacente de la emoción.

1.3.2.2. Estrés laboral

Selye (como se citó en Soriano, 2007) dio a conocer que el estrés laboral es una respuesta frente a un estímulo que se considera estresante, siendo este a base de la interacción que se da ante las condiciones ambientales y las características que presenta la persona.

Asimismo, el estrés es considerado como la relación que tiene la persona con su entorno, siendo este el que le ocasiona carencia de manejo de sus propias capacidades (Lazarus y Folkman, 1986). De esta manera, en el ámbito laboral se percibe al estrés como algo inevitable, que se llega acumular debido a las exigencias que le demanda su ambiente laboral, y que por lo cual llega afectar sus

emociones, pensamiento, su habilidad de solucionar los problemas y hasta el aspecto físico (Lazarus y Folkman, 1986).

Para Zamora, Sánchez y Hernández (2009) el estrés surge a consecuencia de las demandas ambientales que existen en el trabajo, siendo consideradas como amenazantes y se reflejan en síntomas físicos y psicológicos. Por lo cual está asociado a los siguientes elementos como las vivencias displacenteras, respuesta del organismo y los sistemas, la interacción entre el sujeto y el ambiente y falta de control del sujeto.

Además, el estrés puede llegar a afectar a cualquier persona, debido a que no hay distinción en la edad que tenga, surgiendo ante factores estresantes que se encuentran en su entorno y llegando a afectar la salud física y mental de la persona (Alfonso, Calcines, Monteagudo, y Nieves, 2015).

1.3.2.3. Estrategias de afrontamiento al estrés

Según Méndez (2003) el afrontamiento al estrés posee tres tipos de estrategias:

Afrontamiento directo: evidenciándose que la persona realiza esfuerzos intencionales por modificar la situación que le genera incomodidad, dirigiéndose de esta manera hacia el problema y concentrarse en ello. Asimismo, según Vera y González (2005) cuando el sujeto se siente amenazado, frustrado o en conflicto, se presentan tres opciones básicas de afrontamiento directo, como lo son:

Confrontación: caracterizado por aceptar la existencia del problema y que quiere de solución, es decir encararlo.

Negociación: aquí la persona se decide por una solución.

Retirada: la persona evita la situación.

Afrontamiento defensivo: hace alusión a como la persona opta por evitar la situación que le genera estrés ya sea de forma mental o física, empleando métodos defensivos, orientándose a la emoción y concentrarse en el estado mental (Méndez, 2003).

Afrontamiento desadaptativo: el individuo opta por evadir y rechazar toda aquella conducta que le produzca dolor o cansancio (Méndez, 2003).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El estudio estuvo orientado a conocer la relación entre los valores interpersonales y las respuestas de afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; y cómo estas variables en conjunto influyen en el colaborador; siendo su estudio importante porque los valores proporcionan pautas para plantear metas, objetivos personales o grupales, manifiestan intereses, sentimientos y convicciones; de esta manera, al tener de conocimiento

podemos darnos cuenta si existe relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés; así como también cómo el estrés puede perturbar los valores en los colaboradores influyendo en su entorno laboral y en base a ello proporcionar medidas de soluciones.

Asimismo, a nivel teórico, se pretende brindar mayor conocimiento en el ámbito psicológico, con el objetivo de motivar a profundizar más en el estudio de las variables y su relación, de esta manera ser un referente para otras investigaciones y la generación de soluciones ante la problemática investigada.

En referente al nivel social, se busca que a través de los resultados se contribuya de manera directa a la psicología organizacional y a la administración de los recursos humanos, puesto que se estudió variables en el ámbito organizacional.

En cuanto al nivel práctico, en referencia a los resultados conseguidos se busca promover la intervención de manera oportuna y adecuada con talleres y evaluaciones, haciendo participe a los directivos y colaboradores de la organización.

A nivel metodológico, se pretende contribuir con futuros estudios, siendo un referente y permitiendo conocer mejor el desarrollo de estas variables en similares contextos o distintas poblaciones.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Hipótesis Específicas

Existen un nivel predominante de los valores interpersonales en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género.

Existe un nivel predominante de las estrategias de afrontamiento de estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género.

Existe relación significativa entre las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento directo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Existe relación significativa entre las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento defensivo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Existe relación significativa entre las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento desadaptativo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Objetivos específicos

Identificar el nivel predominante de los valores interpersonales en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género.

Identificar el nivel predominante de las estrategias de afrontamiento de estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género.

Identificar la relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento directo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Identificar la relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento defensivo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

Identificar la relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento desadaptativo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

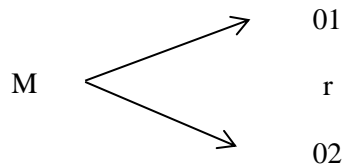
2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El tipo de estudio que se empleó en el estudio fue el cuantitativo, debido a que se analizaron los resultados a través de métodos estadísticos, obteniendo valores numéricos, descripción de tendencias, así como también la contratación de la relación que existió entre las variables haciendo comparaciones con los estudios antecesores mencionados en el trabajo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de Investigación

Se trabajó bajo un diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables, del mismo modo, fue transaccional – correlacional, debido a que se evaluó en un momento determinado y por única vez, así como también se buscó la relación que existía entre las variables (Hernández, Baptista y Fernández 2014).



Donde:

M: Muestra de jóvenes vendedores

01: Valores interpersonales

02: Afrontamiento al estrés

r: Relación de ambas variables

2.2. Población y Muestra

Población

Conformado por una totalidad 261 vendedores pertenecientes a 6 empresas (Elektra, Tiendas EFE, Empresas de telecomunicaciones Movistar, Claro, Entel, Bitel, Curacao y Tiendas León S.A.C.) las cuales son distribuidores autorizados para la venta de marcas de electrodomésticos y aparatos tecnológicos en la ciudad de Chiclayo.

Muestra

De esta manera, se trabajó con una muestra no probabilísticas, donde la selección de los elementos no se rige de la probabilidad, al contrario, se basa en las procedencias relacionadas a las particularidades del estudio teniendo en cuenta criterios de selección (Hernández, Fernández, Baptista, 2014). Por consiguiente, la muestra estuvo conformada por 100 vendedores, siendo el 44% hombres y mujeres el 56%, con edades entre los 18 y 30 años, los cuales fueron seleccionados a través de los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

Vendedores que participaron en la evaluación sin ningún reclamo.

Vendedores de ambos sexos.

Vendedores que hayan respondido de forma completa los instrumentos psicológicos.

Criterios de exclusión:

Vendedores que no contestaron a todas las preguntas de una o ambos instrumentos.
psicométricos.

Vendedores que no presenten la voluntad de resolver o contestar los instrumentos.

2.3. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de Valores Interpersonales

Para Gordon (2005) los valores pueden componer un medio para establecer lo que las personas realizan, de este modo influye en sus proyectos a largo plazo, además en su consciente o inconscientemente de acuerdo al sistema de valores que posean. Asimismo, estos valores tienen implicancia en el ajuste personal, social, familiar y profesional de los sujetos.

Definición operacional de Valores Interpersonales

Los valores interpersonales fueron evaluados tomando en cuenta los niveles bajo, medio y alto de las 6 dimensiones: soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo, las cuales corresponden al Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV).

Definición conceptual de Afrontamiento al estrés

Para Lazarus y Folkman (como se citó en Sandín, 2003) el afrontamiento al estrés está asociado a esfuerzos cognitivos o conductuales que emplea la persona ante las situaciones que considera estresantes, ya sea a través de exclusión o reducción del ente estresor; emitiendo de esta manera una respuesta ya sea físicas, psicológicas y social.

Definición operacional de Afrontamiento al estrés

El afrontamiento al estrés fue medido mediante los niveles bajo, medio y alto de las 3 estrategias: directo, defensivo y desadaptativo, los cuales pertenecen al Inventario de Respuestas de Afrontamiento al Estrés.

Operacionalización de las Variables

Variable	Indicadores	Ítems	Categoría	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
V1: Valores interpersonales	Soporte	2,12,14,27,29,33,36,40,47,52,58,64,69,75,87	Alto Medio Bajo	Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV; Arévalo y Horna, 2014)
	Conformidad	5,9,13,20,25,32,35,48,53,57,63,66,80,85,89		
	Reconocimiento	6,10,19,22,30,38,45,49,70,77,79,82,88		
	Independencia	1,4,11,16,24,34,39,43,50,55,61,68,74,78,83,90		
	Benevolencia	3, 8, 18, 23, 28, 42, 44, 51, 54, 60, 62, 71, 73, 81, 86		
	Liderazgo	7, 15, 17, 21, 26, 31, 37, 41, 46, 56, 59, 65, 67, 72, 76, 84		
V2: Afrontamiento al estrés	Afrontamiento Directo	12, 17, 22, 31, 38, 40, 3, 23, 27, 37, 8, 14, 29,36	Alto Medio Bajo	Inventario de Respuestas de Afrontamiento al Estrés (Arévalo et al., 2008)
	Afrontamiento Defensivo	1, 11, 19, 28, 5, 13, 25, 33, 2, 7, 9, 15,20, 24,30, 35		
	Afrontamiento Desadaptativo	6, 16, 26, 4, 18, 32, 39, 10, 21, 34		

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

2.4.1. Técnica

La técnica proporciona instrumentos para su respectiva recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos, con el fin de brindar aportes a la ciencia. De esta manera, la técnica es parte fundamental del método científico, debido a que facilita el conocimiento y favorece la descripción, la explicación, y la predicción de los fenómenos (González, 2012).

2.4.2. Cuestionario de Valores Interpersonales (SIV; Edmundo Arévalo Luna y Diego Roberto Horna Alva)

La prueba psicométrica fue elaborada por Gordon (1977), siendo aplicable para personas con edades igual o mayor a 15 años. Puede ser administrada de manera individual o colectiva, con un tiempo de duración de 25 minutos aproximadamente. El presente cuestionario tiene como fin medir el grado o intensidad relativo de cada uno de los valores interpersonales. Asimismo, da cabida a que se pueda apreciar y comparar la importancia que un individuo le asigna como lo son: soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo.

Con respecto a la composición de la prueba, está constituida por 90 ítems ordenados en triadas, donde el participante deberá seleccionar solo 2 ítems considerando al más y menos importante.

Por otro lado, la validez de la prueba se realizó a través del análisis factorial. Asimismo, otra forma en la que se evaluó la validez fue mediante la determinación de la relación entre dicha prueba y otras medidas. Entonces, al corresponder las corresponden a las expectativas y ser lógicas y semejantes, suma confiabilidad en la prueba.

Confiabilidad

La confiabilidad se obtuvo mediante el método test – retest para las escalas, obteniéndose valores entre 0.78 y 0.89. se empleó la fórmula de Kuder – Richardson, obteniéndose valores entre 0.71 y 0.86. De esta manera, el instrumento muestra ser confiable.

2.4.3. Inventario de Respuestas de Afrontamiento al Estrés (Arévalo et al., 2008)

El presente instrumento tiene como fin la situación actual de respuestas de afrontamiento al estrés que tiene la persona, tomando las medidas que le corresponde al caso y ayude a los individuos a dirigir los recursos humanos de forma eficaz. Esta prueba puede ser administrada a personas entre los 18 y 25 años, sin presentar límite de tiempo en su administración, pero se toma en cuenta un aproximado de 15 a 20 minutos en su aplicación, así también se puede desarrollar de manera colectiva, brindando las indicaciones previas. Posee un método de respuesta Likert desde *nunca* hasta *siempre ocurre*. En cuanto a su evaluación, se califica por niveles desde bajo hasta alto, realizando la sumatoria de manera individual por cada una de las estrategias de afrontamiento (directo, defensivo y desadaptativo), además de tomar en cuenta los baremos que se

encuentran en el protocolo de respuesta para la definición del nivel en que se encuentra cada una de las estrategias.

En referencia a la validez del instrumento, este se realizó mediante el método de validez de constructo, obteniéndose valores entre 0.42 bajo y 0.92 alto. La confiabilidad se trabajó a través del método de las mitades, hallándose los siguientes valores en Afrontamiento Directo R 0.64; Afrontamiento Defensivo R 0.87; Afrontamiento Desadaptativo R 0.7.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

El análisis estadístico de la presente investigación se inició con la recopilación de las respuestas emitidas mediante una base de datos elaborada en programa Microsoft Excel 2010, para luego realizar el análisis estadístico en el programa estadístico SPSS 24, obteniéndose de esta manera resultados en porcentajes y frecuencias, además de las relaciones entre variables para dar respuesta a la constatación de la hipótesis general y las específicas, así mismo cabe resaltar que se empleó como estadístico el Chi cuadrado debido a que ambas variables califican en niveles y posee una distribución anormal con un $p < 0.05$. Finalmente, se realizó la interpretación de los datos a nivel estadístico y psicológico.

2.6. Criterios éticos

Los principios que se han tomado en cuenta la presente investigación fue según el código de ética de psicólogos del Perú haciendo en referencia siguientes criterios (Colegio De Psicólogos del Perú, 2015): ayudar al bienestar y respeto de la persona participante, informando al participante sobre las características de la investigación y que la emisión de sus respuesta es de manera anónima y confidencial, empleándose solo para aspectos de

investigación, las cuales de alguna manera pueden influir en su decisión de participar, así como también el resolver las dudas que presente el participante; además, se ofreció la apertura y modestia para la relación entre el investigador y el participante. Se respetó la libertad de los participantes en caso de querer o no participar de la investigación. Asimismo, se honraron todas las proposiciones y responsabilidades en el acuerdo. Finalmente, después de recoger las pruebas, se facilitó al evaluado la información acerca de la naturaleza de la investigación, con el propósito de aclarar cualquier duda que se presentara.

2.7. Criterios de Rigor científico

Para el estudio se tomaron en cuenta los siguientes criterios:

La validez de los datos, debido a que las variables pasaron por un proceso estadístico de validez y confiabilidad asegurando la fiabilidad.

El ambiente donde se llevó a cabo el estudio, contaba con las condiciones óptimas como el ser amplia el aula, no hubo distractores internos o externos que perturbaran a los participantes, a su vez se contó con adecuada ventilación e iluminación, generando una adecuada concentración e interés en el desarrollo del instrumento.

De igual manera, cada instrumento administrado fue revisado de manera minuciosa para confirmar las respuestas de formar correcta y clara.

Asimismo, se aplicó el consentimiento informado a los participantes, detallando que los resultados en forma general serán utilizados con fines académicos.

La administración de los instrumentos de prueba fue a cargo por el investigador responsable, donde ha tenido previas recomendaciones y apoyo en el estudio.

Se garantizó la confidencialidad, porque se aseguró el resguardo de la identidad de los participantes de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en Tablas

Prueba de hipótesis General

Tabla 1

Relación entre valores interpersonales y estrategias de afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo

Estrategías de afrontamiento al estrés			
		Valor	p
Chi-cuadrado Pearson	Valores Interpersonales	5,614a	0.0517134

En la siguiente tabla 1 se aprecia la relación entre los valores interpersonales con las estrategias de afrontamiento al estrés ($X^2 = 5,614$; $p \leq 0.05$), así mismo debido a que el p valor es menor a 0.05 indica de que estas actúan de manera dependiente y que los valores interpersonales están asociados a las estrategias de afrontamiento, indicando así que los vendedores que suelen tener valores interpersonales como soporte, conformidad, reconocimiento, independencia, benevolencia y liderazgo, suelen afrontar el estrés de una manera adecuada; permitiéndole adaptarse a las presiones de su entorno laboral.

Tabla 2

Niveles predominantes de los valores interpersonales en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género

Sexo	Nivel	Soporte		Conformidad		Reconocimiento		Independencia		Benevolencia		Liderazgo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
H	Bajo	15	60.0%	12	38.7%	4	44.0%	0	0.0%	4	33.3%	10	40.0%
	Medio	23	39.0%	17	51.5%	30	42.3%	5	71.4%	26	43.3%	13	32.5%
	Alto	6	37.5%	15	41.7%	10	50.0%	39	42.9%	14	50.0%	21	60.0%
M	Bajo	10	40.0%	19	61.3%	5	55.6%	2	100.0%	8	66.7%	15	60.0%
	Medio	36	61.0%	16	48.5%	41	57.7%	2	28.6%	34	56.7%	27	67.5%
	Alto	10	62.5%	21	58.3%	10	50.0%	52	57.1%	14	50.0%	14	40.0%
Total		100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

H: hombres

M: mujeres

En la tabla 2 se aprecian los niveles predominantes de los valores interpersonales, encontrándose que en la dimensión soporte en los hombres predominó el nivel bajo con 60% y en las mujeres fue el nivel alto con el 62.5% indicando que los hombres en comparación con las mujeres presentan poca necesidad de apoyo y comprensión de los demás. Con respecto a la dimensión conformidad en los hombres predominó el nivel medio con 51.5%, mientras que las mujeres fue el bajo con 61.3%, indicando que las mujeres en comparación con los hombres presentan bajo nivel de conformismo. Asimismo, en reconocimiento en los hombres predominó el nivel alto con 50% y en las mujeres el nivel medio con 57.7%, dando a conocer que los hombres a diferencia de las mujeres presentan la necesidad de verse importante y que los demás reconozcan que es así. Además, en la dimensión independencia se encontró que en los hombres predominó el nivel medio con 71.4% y en las mujeres el nivel bajo con 100%, dando a conocer que

en las mujeres existe menor tendencia actuar pensando solo en las propias necesidades e intereses. Sin embargo, en benevolencia predominó en los hombres el nivel alto con 50% mientras que en las mujeres fue el nivel bajo con 66.7%, esto quiere decir que los hombres en comparación con las mujeres presentan actitudes de ayudar al prójimo. Finalmente, en la dimensión liderazgo los hombres obtuvieron un nivel alto con el 60% y en mujeres fue el nivel medio con 67.5%, indicando que en los hombres se presenta mayor el deseo y gusto por las actitudes de mando.

Tabla 3

Nivel predominante de las estrategias de afrontamiento de estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo; según género.

Sexo	Nivel	Afrontamiento Directo		Afrontamiento Defensivo		Afrontamiento Desadaptativo	
		f	%	f	%	f	%
Hombres	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	31	42.5%	39	43.3%	1	50.0%
	Alto	12	46.2%	4	44.4%	42	43.3%
Mujeres	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Medio	42	57.5%	51	56.7%	1	50.0%
	Alto	14	53.8%	5	55.6%	55	56.7%
Total		100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

En la tabla 3 se puede evidenciar los niveles predominantes en los jóvenes vendedores, encontrándose que en el afrontamiento directo predomina el nivel alto con 46.2%, mientras que en las mujeres fue el nivel medio con 57.5%, dando a conocer que los hombres en comparación con las mujeres realizan esfuerzos intencionales por modificar la situación que les genera incomodidad. Asimismo, en el afrontamiento defensivo en los hombres predominó el nivel alto 44.4% y en las mujeres el nivel medio con 56.7%,

indicando que los hombres optan por evitar la situación que les genera estrés. Además, en el afrontamiento desadaptativo en los hombres predominó el nivel medio y en las mujeres fue el nivel alto con 56.7%, reflejando que las jóvenes vendedoras optan por evadir y rechazar toda aquella conducta que les produzca dolor o cansancio.

Tabla 4

Relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento directo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo

	Valores interpersonales	Afrontamiento directo		
		Valor	gl	P
Chi-cuadrado Pearson	Soporte	,527	2	0.7681
	Conformidad	3,244	2	0.1975
	Reconocimiento	,249	2	0.8831
	Independencia	,733	2	0.6930
	Benevolencia	,728	2	0.6950
	Liderazgo	5,892	2	0.0525

En la tabla 4 se observa que existe relación entre el valor interpersonal liderazgo y la estrategia de afrontamiento directo ($X^2 = 5,892$; $p \leq 0.05$), dando a conocer que el liderazgo en los jóvenes vendedores está asociada al afrontamiento directo, dando a conocer que los vendedores que poseen la capacidad de liderar emplean el afrontamiento directo en busca de soluciones para mitigar la situación que le genera estrés.

Sin embargo, no se encontró relación con el valor interpersonal soporte ($X^2 = ,527$; $p > 0.05$) por lo cual se aceptó la hipótesis nula, es decir que el soporte no está asociado con el afrontamiento directo, dando a conocer que los vendedores que perciben el apoyo

de otros no realiza esfuerzos por enfrentar su problema. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad ($X^2 = 3,244; p > 0.05$), es decir que la conformidad no está asociada con el afrontamiento directo, dando a conocer que los vendedores que son conformistas no enfrentan de manera directa su problema, optando por evadir responsabilidades. Asimismo, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento ($X^2 = ,249; p > 0.05$), es decir que el reconocimiento no está asociado con el afrontamiento directo, indicando que los vendedores que reciben mucha atención y reconocimiento por demás optan por no enfrentar su estrés y evadirlo. Del mismo modo, no se encontró relación con el valor interpersonal independencia ($X^2 = ,733; p > 0.05$), es decir que la independencia no está asociada con el afrontamiento directo, reflejando que los vendedores que presentan la capacidad de ser autónomos con decisión propia, no suelen enfrentar su problema o generar alternativas de solución ante ello. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal benevolencia ($X^2 = ,733; p > 0.05$), es decir que la benevolencia no está asociada con el afrontamiento directo, reflejando que los vendedores que suelen ser generosos con sus compañeros, no emplean el afrontamiento directo para mitigar su nivel de estrés, optando por evadirlo.

Tabla 5

Relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento defensivo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo

	Valores interpersonales	Afrontamiento defensivo		
		Valor	gl	p
Chi-cuadrado Pearson	Soporte	,442	2	0.8015
	Conformidad	3,264	2	0.1955
	Reconocimiento	4,177	2	0.1238
	Independencia	,978	2	0.6131
	Benevolencia	,140	2	0.9326
	Liderazgo	,392	2	0.8218

En la tabla 5 se observa que no existe relación entre el valor interpersonal soporte y la estrategia de afrontamiento defensivo ($X^2 = ,442$; $p > 0.05$), dando a conocer que los vendedores que perciben amabilidad y comprensión por parte de sus compañeros no presentan tendencia a un afrontamiento defensivo. De igual modo, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad ($X^2 = 3,264$; $p > 0.05$), es decir que la conformidad no está asociada con el afrontamiento defensivo, dando a conocer que los vendedores que suelen conformarse con lo que lograron no presentan afrontamiento defensivo. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento ($X^2 = 4,177$; $p > 0.05$), es decir que el reconocimiento no está asociado con el afrontamiento defensivo, dando a conocer que los vendedores que perciben atención y reconocimiento por sus compañeros, no presentan afrontamiento defensivo ante las situaciones que le generan incomodidad. Asimismo, no se encontró relación con el valor interpersonal independencia ($X^2 = ,978$;

$p>0.05$), es decir que la independencia no está asociada con el afrontamiento defensivo, indicando que los vendedores que presentan la capacidad de ser autónomos no emplean el afrontamiento defensivo como estrategia para mitigar su estrés. Del mismo modo, no se encontró relación con el valor interpersonal benevolencia ($X^2 = ,140$; $p>0.05$), es decir que la benevolencia no está asociada con el afrontamiento defensivo, reflejando que las personas que realizan cosas por los demás no suelen emplean el afrontamiento defensivo como medida para disminuir su estrés. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal liderazgo ($X^2 = ,392$; $p>0.05$), es decir que el liderazgo no está asociado con el afrontamiento defensivo, reflejando que los vendedores que tiene la capacidad de dirigir no emplean la estrategia de afrontamiento defensivo.

Tabla 6

Relación de las dimensiones de los valores interpersonales entre la dimensión afrontamiento desadaptativo de la variable afrontamiento de jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo

	Valores interpersonales	Afrontamiento desadaptativo		
		Valor	gl	p
Chi- cuadrado Pearson	Soporte	10,714	2	0.0047
	Conformidad	1,151	2	0.5624
	Reconocimiento	1,229	2	0.5409
	Independencia	,202	2	0.9040
	Benevolencia	5,892	2	0.0525
	Liderazgo	1,276	2	0.5284

En la tabla 6 se observa que existe relación entre el valor interpersonal soporte y la estrategia de afrontamiento desadaptativo ($X^2 = 10,714; p \leq 0.05$), es decir que el soporte en los jóvenes vendedores está asociado al afrontamiento desadaptativo, dando a conocer que los vendedores que perciben amabilidad y consideración son aquellas que optan por evadir o rechazar toda aquella conducta que le produzca cansancio. De igual manera, se encontró relación entre el valor interpersonal benevolencia y la estrategia de afrontamiento desadaptativo ($X^2 = 5,892; p \leq 0.05$) por lo tanto, es decir que la benevolencia en los jóvenes vendedores está asociada al afrontamiento desadaptativo, indicando que los vendedores que suelen reflejar generosidad son aquellos que evaden o rechazan las conductas que le generen cansancio.

Sin embargo, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad ($X^2 = 1,151; p > 0.05$), dando a conocer que los vendedores que suelen conformarse con lo alcanzado durante la jornada laboral, son aquellos que no emplean la evasión o rechazo a las conductas que le generan cansancio. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento ($X^2 = 1,229; p > 0.05$), dando a conocer que los jóvenes que perciben la atención y reconocimiento por sus compañeros, son aquellos que no emplean la estrategia desadaptativa. Asimismo, no se encontró relación con el valor interpersonal independencia ($X^2 = ,202; p > 0.05$), es decir que la independencia no está asociada con el afrontamiento desadaptativo, indicando que los vendedores que suelen actuar de manera autónoma, son aquellos que no evaden o rechazan las situaciones que le generan estrés. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal liderazgo ($X^2 = 1,276; p > 0.05$), reflejando que los vendedores que poseen la capacidad de guiar a otros son lo que no emplean estrategias desadaptativas.

3.2. Discusión de resultados

El estudio se realizó bajo el propósito de determinar la relación entre los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de Chiclayo. De esta manera, los resultados dieron a conocer que existe relación entre el valor interpersonal liderazgo y la estrategia de afrontamiento directo, dando a conocer que los vendedores que poseen la capacidad de liderar emplean el afrontamiento directo en busca de soluciones para mitigar la situación que le genera estrés. Ello coincide con lo establecido por el Comercio y justicia (2015) que da a conocer que los valores se ven reflejados en como actuamos, pensamos y decimos las cosas ante las estrategias que se emplean frente a la competitividad, el servicio que se brinda a los clientes y las relaciones interpersonales. Sin embargo, no se encontró relación con el valor interpersonal soporte, dando a conocer que los vendedores que perciben el apoyo de otros no realizan esfuerzos por enfrentar su problema. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad, dando a conocer que los vendedores que son conformistas no enfrentan de manera directa su problema, optando por evadir responsabilidades. Asimismo, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento, indicando que los vendedores que reciben mucha atención y reconocimiento por demás optan por no enfrentar su estrés y evadirlo. Del mismo modo, no se halló relación con el valor interpersonal independencia, reflejando que los vendedores que presentan la capacidad de ser autónomos con decisión propia, no suelen enfrentar su problema o generar alternativas de solución ante ello. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal benevolencia, reflejando que los vendedores que suelen ser generosos con sus compañeros, no emplean el afrontamiento directo para mitigar su nivel de estrés, optando

por evadirlo. De esta manera, los resultados se pueden explicar con lo mencionado por Gordon (como se citó en Aguilar, 2010) aduciendo que los valores aluden a las relaciones que tiene la persona con los demás, así como también se caracteriza por las actitudes que tiene la persona ya sea obteniendo el apoyo de otros, de conformidad, de ser reconocido, independencia, benevolencia o adoptar actitudes de mando.

Por otro lado, se encontró que no hay relación entre el valor interpersonal soporte y la estrategia de afrontamiento defensivo, es decir que los vendedores que perciben amabilidad y comprensión por parte de sus compañeros no presentan tendencia a un afrontamiento defensivo. De igual modo, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad, dando a conocer que los vendedores que suelen conformarse con lo que lograron no presentan afrontamiento defensivo. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento, dando a conocer que los vendedores que perciben atención y reconocimiento por sus compañeros, no presentan afrontamiento defensivo ante las situaciones que le generan incomodidad. Asimismo, no se halló relación con el valor interpersonal independencia, es decir que los vendedores que presentan la capacidad de ser autónomos no emplean el afrontamiento defensivo como estrategia para mitigar su estrés. Del mismo modo, no se halló relación con el valor interpersonal benevolencia, reflejando que las personas que realizan cosas por los demás no suelen emplear el afrontamiento defensivo como medida para disminuir su estrés. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal liderazgo, es decir que los vendedores que tiene la capacidad de dirigir no emplean la estrategia de afrontamiento defensivo. Ello coincide con Vera (2015) quien da a conocer que los valores interpersonales reconocen el sistema que influye en el individuo y como ello se refleja en las conductas, pensamientos

y la manera de enfrentar los problemas. No obstante, se encontró que hay relación entre el valor interpersonal soporte y la estrategia de afrontamiento desadaptativo, dando a conocer que los vendedores que perciben amabilidad y consideración son aquellas que optan por evadir o rechazar toda aquella conducta que le produzca cansancio. De igual manera, se encontró relación con el valor interpersonal benevolencia, indicando que los vendedores que suelen reflejar generosidad son aquellos que evaden o rechazan las conductas que le generen cansancio. Sin embargo, no se encontró relación con el valor interpersonal conformidad, dando a conocer que los vendedores que suelen conformarse con lo alcanzado durante la jornada laboral, son aquellos que no emplean la evasión o rechazo a las conductas que le generan cansancio. Además, no se encontró relación con el valor interpersonal reconocimiento, es decir que los jóvenes que perciben la atención y reconocimiento por sus compañeros, son aquellos que no emplean la estrategia desadaptativa. Asimismo, no se obtuvo relación con el valor interpersonal independencia, indicando que los vendedores que suelen actuar de manera autónoma, son aquellos que no evaden o rechazan las situaciones que le generan estrés. Finalmente, no se encontró relación con el valor interpersonal liderazgo, reflejando que los vendedores que poseen la capacidad de guiar a otros son lo que no emplean estrategias desadaptativas. Los resultados pueden ser explicados con la teoría que plantea Scheler (como se citó en Vélez, 1990) donde da a conocer que los valores vitales, hacen alusión a las cualidades comprendidas en la antítesis noble – vulgar y son reflejados en los modos de sentimientos como salud, enfermedad; vigor, fatiga; bienestar; malestar, repercutiendo estos en el desempeño laboral.

Asimismo, en lo que concierne al objetivo identificar el nivel predominante de los valores interpersonales, según género se halló que en la dimensión soporte en los hombres predominó el nivel bajo y en las mujeres fue el nivel alto, indicando que los hombres en comparación con las mujeres presentan poca necesidad de apoyo y comprensión de los demás. Con respecto a la dimensión conformidad en los hombres predominó el nivel medio, mientras que las mujeres fue el bajo, indicando que las mujeres en comparación con los hombres presentan bajo nivel de conformismo. Asimismo, en reconocimiento en los hombres predominó el nivel alto y en las mujeres el nivel medio, dando a conocer que los hombres a diferencia de las mujeres presentan la necesidad de verse importante y que los demás reconozcan que es así. Además, en la dimensión independencia se encontró que en los hombres predominó el nivel medio y en las mujeres el nivel bajo, dando a conocer que en las mujeres existe menor tendencia actuar pensando solo en las propias necesidades e intereses. Sin embargo, en benevolencia predominó en los hombres el nivel alto mientras que en las mujeres fue el nivel bajo, esto quiere decir que los hombres en comparación con las mujeres presentan actitudes de ayudar al prójimo. Finalmente, en la dimensión liderazgo los hombres obtuvieron un nivel alto y en mujeres fue el nivel medio, indicando que en los hombres se presenta mayor el deseo y gusto por las actitudes de mando. Siendo este un resultado que coincide con Torres (2017) quien encontró en su estudio que los colaboradores presentaron niveles altos en la mayoría de valores interpersonales tales como soporte, conformidad, reconocimiento y benevolencia, dando a conocer que los trabajadores cumplían con las normas establecidas en la organización, además de darle importancia a la admiración por parte de sus compañeros y el trabajar brindando una adecuada atención en beneficio de otras personas, dando a conocer que los valores interpersonales repercuten en su desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Asimismo, con respecto a conocer los niveles predominantes en los jóvenes vendedores se halló que en el afrontamiento directo predomina el nivel alto, mientras que en las mujeres fue el nivel medio, dando a conocer que los hombres en comparación con las mujeres realizan esfuerzos intencionales por modificar la situación que les genera incomodidad. También, en el afrontamiento defensivo en los hombres predominó el nivel alto y en las mujeres el nivel medio, indicando que los hombres optan por evitar la situación que les genera estrés. Además, en el afrontamiento desadaptativo en los hombres predominó el nivel medio y en las mujeres fue el nivel alto, reflejando que las jóvenes vendedoras optan por evadir y rechazar toda aquella conducta que les produzca dolor o cansancio. Siendo coherente con Gonzales (2014) y Mac Donald (2009) quienes encontraron que el nivel de estrés que experimentan los trabajadores va a depender de manera decisiva de los recursos psicológicos que posee la persona para enfrentar la situación, y que además la inestabilidad temporal, el bajo nivel de comunicación entre jefe-subordinado y trato hostil entre los trabajadores (Salirrosas y Rodríguez, 2015) sería uno de los factores que influye en el nivel de estrés laboral. Sin embargo, para Teixeira et al. (2016) las estrategias enfocadas en los problemas resultan ser protectoras en relación al estrés y además se puede trabajar de manera óptima si se llega a enfrentar los factores del estrés. De esta manera, ello se puede explicar con lo encontrado por Quispe (2016) quien encontró un nivel bajo de estrés, siendo este resultado asociado a la estimación cognitiva de las capacidades que tiene la persona para afrontar las demandas del ambiente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Se encontró que hay relación entre el valor interpersonal liderazgo y la estrategia de afrontamiento directo, sin embargo, no se encontró relación con los valores interpersonales soporte, conformidad, reconocimiento, independencia y benevolencia. No obstante, se encontró que no existe relación entre los valores interpersonales y la estrategia de afrontamiento defensivo. Por otro lado, se encontró que existe relación entre los valores interpersonales soporte y benevolencia con la estrategia de afrontamiento desadaptativo, pero no se halló relación con los valores conformidad, reconocimiento, independencia y liderazgo.

Se halló que el nivel predominante de los valores interpersonales, según género, es la dimensión soporte en los hombres, se encontró nivel bajo y en mujeres el nivel alto; con respecto a la dimensión conformidad en los hombres fue el nivel medio, mientras que las mujeres el bajo; asimismo, en reconocimiento en los hombres predominó el nivel alto y en las mujeres el nivel medio; además, en la dimensión independencia en los hombres predominó el nivel medio y las mujeres el nivel bajo; sin embargo, en benevolencia en los hombres fue el nivel alto mientras que en las mujeres fue el bajo; finalmente, en la dimensión liderazgo los hombres obtuvieron un nivel alto y en mujeres nivel medio.

Finalmente, con respecto a conocer los niveles predominantes en los jóvenes vendedores se halló que el afrontamiento directo en los hombres predominó con un nivel alto, mientras que en las mujeres fue el nivel medio, así también en el afrontamiento defensivo en los hombres predominó el nivel alto y en las mujeres el medio, además, en el afrontamiento desadaptativo en los hombres predominó el nivel medio y en las mujeres fue el nivel alto.

4.2. Recomendaciones

A las empresas que tienen fuerza de ventas en las áreas de electrodomésticos y aparatos tecnológicos, realizar evaluaciones psicológicas, en referencia a los resultados obtenidos, donde se podrá detectar los valores interpersonales y el afrontamiento al estrés que manejan sus vendedores para así conocer los valores que se deben potenciar y reforzar, como a su vez mejorar sus habilidades en afrontamiento al estrés, y de esta manera, realizar el seguimiento a los vendedores por parte de sus jefes inmediatos o el área de recursos humanos , esto permitirá el reforzamiento en las estrategias de afrontamiento, dando como resultado vendedores más productivos y eficientes.

Diseñar e implementar programas psicológicos dirigidos a los vendedores, con el fin de hacer que se involucren y contar con su participación en los talleres vivenciales, que les permitirá mejorar su afrontamiento al estrés, generando estrategias de afrontamiento y mejora en la calidad de vida laboral, con la colaboración de personas adecuadas al entrenamiento de estos temas.

Efectuar estudios sobre la variable estrés académico en los jóvenes vendedores, para fomentar la elaboración y aplicación de programas preventivos de capacitación y de desarrollo humano, puesto que este puesto requiere esfuerzo, afrontamiento y dedicación.

V. REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2010). *Estudio comparativo de los Valores Interpersonales en alumnos con alta y baja autoestima de los tres primeros ciclos de la Escuela de Psicología De La Universidad Señor de Sipán en la Ciudad de Chiclayo* (Tesis de licenciatura en Psicología). Universidad Señor de Sipán, Trujillo-Perú.
- Alfonso, B., Calcines, M., Monteagudo, R., y Nieves, Z. (2015). Estrés académico. *Edumecentro*, 7(2), 163-178. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-28742015000200013&script=sci_abstract
- Arévalo, L.E. (2008). Inventario de respuestas de afrontamiento al estrés Universidad Privada Antenor Orrego. *Escuela de psicología*. 1-30
- Barquinero, A. (25 de abril de 2014). 70% de trabajadores sufre estrés laboral. *Diario La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/25-04-2014/70-de-trabajadoressufre-estres-laboral>.
- Carver, C., Scheier, M., & Weintraub, J. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267.
- Castro, N., Gómez, R., Lindo, W., y Vega, M. (2017). *Estilos de afrontamiento al estrés e inteligencia emocional en la mujer ejecutiva en Lima Metropolitana* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8066>
- Comercio y justicia. (7 de mayo de 2015). La importancia de los valores en las organizaciones. *Comercio y justicia*. Recuperado de

<https://comercioyjusticia.info/blog/opinion/la-importancia-de-los-valores-en-las-organizaciones/>

CPsP. (2015). *Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú*. Recuperado de https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/CodigoEticaPeru.pdf

Del Junco, J.; Medina, E. y Dutschke, G. (2010). Una revisión exploratoria del modelo de Schwartz. *Revista Economía Gestión y Desarrollo*, 9 (1), 35 – 66.

Gonzales, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

Gordon, L. (1977). Cuestionario de valores interpersonales. *Madrid: TEA Ediciones*.

Gordon, L. (2005). *Siv Cuestionario de Valores Interpersonales*. 6ta Edición, TEA EDICIONES, S.A. Madrid

Grimaldo, M. (2005). *Manual de actitudes y valores*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/20929584/6%C2%BA-Actitude>

González, F. M. (2012). *Instrumentos De Evaluación Psicológica. Una ética para cuantos?* (Vol. XXXIII). La Habana: Editorial Ciencias Médicas

Guamán, M. (2013). *Valores y estilo de vida en niñas, niños y adolescentes de 8 y 9 año de educación general básica, estudio realizado en el 44 instituto tecnológico superior “Primero de Mayo” de la ciudad de Yantzaza en el año lectivo 2012-2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a edición). Mexico: McGRAW-HILL.

Kristensen, T., Landsbergis, P., Johnson, Moncada, S., Serrano, Cl. Y Cano, E. (2007). V *Foro ISTAS Experiencias de prevención*. [en línea]. Instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (ISTAS). Recuperado de <http://www.istas.net/web/abreenlace.asp?idenlace=5865>

Instituto Integración. (2015). *Los porqués del estrés*. Recuperado de <http://files.gruporpp.info/integracion/254468247-los-porques-del-estres-v1.pdf>

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.

Mac Donald, A.F. (30 de julio de 2009). *El estrés laboral en los países europeos y en américa latina*. *Mercosur abc*. Recuperado de <http://www.mercosurabc.com.ar/nota.asp?IdNota=2069&IdSeccion=14>

Medina, E. (2015). *Diseño de una escala multifactorial basada en la teoría de Schwartz para medir los valores personales en las organizaciones peruanas* (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España). Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/39446>

Méndez, J. (2003). Respuestas de afrontamiento al estrés. Recuperado de http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/estres_afrontamiento_y_adaptacion.pdf

Nogareda, S. (1994). NTP 355: Fisiología del estrés. *Barcelona: INSHT*, 564-570.

- OMS. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para los empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Serie de protección de salud de los trabajadores* (3).
- Quispe, S. K. J. R. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/366/1/QUISPE%20GAMIO%2C%20SHERLLEY%20KATHERINE%20JULLY%20ROSSMERY.pdf>
- Restrepo, J., Martínez, G., Soto, J., Martínez, F. y Baena, B. (2009). Valores personales e interpersonales en adolescentes y adultos de la ciudad de Medellín y el área metropolitana. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 5(1), 125 – 139. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v5n1/v5n1a11.pdf>
- Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)* (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Sandín, B. (2003). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *International Journal of clinical and health psychology*, 3(1), 141-157
- Salirrosas, E., y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza-Año 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%c3%bl0_Asesores_Banca.pdf

- Selye, H. (1983). The stress concept: Past, present, and future. *Stress research*, 1-20.
- Soriano, C., Guillazo, G., Redolar, D., Torres, M. y Vale, A. (2007). *Fundamentos de Neurociencias*. España: Ediciones UOC.
- Teixeira, C. A. B., Gherardi-Donato, E. D. S., Pereira, S. S., Cardoso, L., y Reisdorfer, E. (2016). Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Enfermería Global*, 15(44), 288-298. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>
- Torres, J. (2017). *Valores interpersonales y satisfacción laboral en la empresa de calzado PRETTY D´ HANS del distrito El Porvenir, Trujillo 2017* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9932/torres_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vélez, J. (1990). Ideas y Valores–MAX SCHELER. *Universidad Nacional de Colombia. Colombia*.
- Vera, S. (2013). *Propiedades psicométricas del cuestionario de valores interpersonales en trabajadores de empresas industriales de Laredo* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú).
- Vera, C. S., y González, L. R. (2010). Caracterización del estrés en trabajadores de un hospital Infantil universitario, como estrategia para evaluar la Competitividad organizacional. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 7(1), 1-14.

Villegas, O. (2017). *Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017* (Tesis de Licenciatura).

Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3412>

Zamora, Z. E. H., Sánchez, Y. E., y Hernández, A. M. N. (2009). Factores psicológicos, demográficos y sociales asociados al estrés ya la Personalidad Resistente en adultos mayores. *Pensamiento psicológico*, 5(12), 13-28.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

INSTRUCCIONES

En las páginas que siguen, encontrará expresiones que representan cosas que las personas consideran importantes, para su forma de vivir. Estas expresiones están agrupadas de tres en tres. Lo que usted tiene que hacer es lo siguiente:

Lea las tres expresiones que contiene cada grupo.

Elija la expresión que usted considera más importante y rellene el círculo correspondiente al número en la columna del signo más, en la hoja de respuestas.

Decida cuál de las expresiones que quedan, representa lo menos importante para usted, y rellene el círculo del número correspondiente en la columna del signo menos, en la hoja de respuestas.

Deje una expresión en blanco, sin marcar.

EJEMPLOS DE ELECCIÓN

	+ -
1. Comer bien al medio día..(más importante)	a. 0 0
b. Dormir bien por la noche.(menos importante)	b. 0 0
c. Tener suficiente aire libre.	c. 0 0
	+ -
d. Practicar un deporte.(menos importante)	d. 0 0
e. Leer un buen libro.	e. 0 0
f. Asistir a un concierto(más importante)	f. 0 0

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE VALORES INTERPERSONALES
(PROTOCOLO DE RESPUESTAS)

Nombres y apellidos: Edad: Fecha:/...../.....

	+	-		+	-		+	-		+	-		+	-		+	-
1.	0	0	16.	0	0	31.	0	0	46.	0	0	61.	0	0	76.	0	0
2.	0	0	17.	0	0	32.	0	0	47.	0	0	62.	0	0	77.	0	0
3.	0	0	18.	0	0	33.	0	0	48.	0	0	63.	0	0	78.	0	0
	+	-		+	-		+	-		+	-		+	-		+	-
4.	0	0	19.	0	0	34.	0	0	49.	0	0	64.	0	0	79.	0	0
5.	0	0	20.	0	0	35.	0	0	50.	0	0	65.	0	0	80.	0	0
6.	0	0	21.	0	0	36.	0	0	51.	0	0	66.	0	0	81.	0	0
	+	-		+	-		+	-		+	-		+	-		+	-
7.	0	0	22.	0	0	37.	0	0	52.	0	0	67.	0	0	82.	0	0
8.	0	0	23.	0	0	38.	0	0	53.	0	0	68.	0	0	83.	0	0
9.	0	0	24.	0	0	39.	0	0	54.	0	0	69.	0	0	84.	0	0
	+	-		+	-		+	-		+	-		+	-		+	-
10.	0	0	25.	0	0	40.	0	0	55.	0	0	70.	0	0	85.	0	0
11.	0	0	26.	0	0	41.	0	0	56.	0	0	71.	0	0	86.	0	0
12.	0	0	27.	0	0	42.	0	0	57.	0	0	72.	0	0	87.	0	0
	+	-		+	-		+	-		+	-		+	-		+	-
13.	0	0	28.	0	0	43.	0	0	58.	0	0	73.	0	0	88.	0	0
14.	0	0	29.	0	0	44.	0	0	59.	0	0	74.	0	0	89.	0	0
15.	0	0	30.	0	0	45.	0	0	60.	0	0	75.	0	0	90.	0	0

PERFIL VALORATIVO

VALORES	BAJOS			MEDIOS			ALTOS			PD	PC
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
S = SOPORTE											
C= CONFORMIDAD											
R=											
I= INDEPENDENCIA											
B= BENEVOLENCIA											
L= LIDERAZGO											

APRECIACIÓN PROFESIONAL:

Fecha:

Responsable

ANEXO 3

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que usted conteste todos los grupos. Por eso cerciórese al terminar de que no ha omitido ningún grupo.
2. Recuerde que aún no esté familiarizado con alguna de las cosas que se indican o le resulten todas igualmente importantes, necesariamente debe elegir dos expresiones: la más importante y la menos importante. Por tanto, asegúrese de que ha contestado solo dos respuestas. Siempre debe quedar una.

RECUERDE NO REALIZAR MARCA ALGUNA EN ESTE CUADERNILLO

1. Tener libertad para hacer lo que quiera
2. Que los demás estén de acuerdo conmigo
3. Hacer amistad con los menos afortunados
4. Ocupar un puesto en el que no tenga que obedecer órdenes
5. Acatar las leyes y reglamento con exactitud.
6. Que la gente aprecie mi trabajo
7. Ocupar en mi trabajo un puesto o cargo importante
8. Tratar a todo el mundo con suma amabilidad
9. Hacer aquello que esté admitido como correcto o decoroso
10. Que la gente piense que soy importante
11. Tener total independencia personal
12. Saber que la gente está de mi parte
13. Acatar las reglas sociales de comportamiento
14. Que haya gente interesada en mi bienestar
15. Llevar la iniciativa en la realización de las decisiones de mi grupo
16. Poder hacer habitualmente lo que desee
17. Estar encargado de algún asunto importante
18. Trabajar voluntariamente en beneficio de otras personas
19. Alternar con personas que sean bien conocidas, populares o famosas
20. Atender en cada momento sólo los asuntos que se me encarguen
21. Tener una gran influencia
22. Que mi nombre sea conocido de mucha gente por mi reputación
23. Ayudar a los demás
24. Trabajar en mi puesto o cargo con cierto grado de iniciativa propia
25. Acatar unas normas estrictas de conducta
26. Ocupar un cargo de mando
27. Tener junto a mí, personas que me alienten
28. Ser amigo de los que no tienen amigos
29. Que la gente me haga favores
30. Ser conocido por personas importante

31. Ser el único responsable en mi trabajo
32. Someterme a las leyes y normas establecidas
33. Que haya personas que demuestren su aprecio por mi
34. Poder vivir mi vida exactamente como quiero
35. Cumplir con mi deber
36. Que la gente me trate con comprensión.
37. Capitanear el grupo del que forme parte.
38. Que la gente admire lo que hago
39. Ser independiente en mi trabajo
40. Que la gente se porte considerablemente conmigo
41. Tener a otras personas trabajando bajo mi dirección
42. Emplear parte de mi tiempo haciendo cosas para los demás
43. Poder gobernar mi propia vida
44. Contribuir bastante a las obras de beneficencia social
45. Que haya personas que hagan comentarios favorables sobre mí
46. Ser una personalidad influyente
47. Ser tratado con amabilidad
48. Mantener siempre el más alto grado de conducta moral en cuanto haga
49. Ser elogiado por otras personas
50. Estar relativamente libre de convencionalismos sociales
51. Trabajar para el bien común
52. Gozar del afecto de los demás
53. Hacer las cosas de acuerdo con las costumbres
54. Ir por la vida haciendo favores a los demás
55. Que se me permita hacer cuanto quiera
56. Ser considerado como jefe
57. Hacer lo que es socialmente correcto
58. Que los demás aprueben lo que hago
59. Tomar las decisiones en mi grupo
60. Compartir mis bienes con otras personas
61. Ser libre de ir y venir donde y cuando me plazca
62. Socorrer a los pobres y necesitados
63. Mostrar respeto a mis superiores
64. Ser elogiado por otras personas
65. Ocupar una posición de mucha responsabilidad
66. Hacer lo que se considera correcto y convencional
67. Ser el responsable de un grupo de personas
68. Tomar todas mis decisiones por mí mismo
69. Recibir aliento de los demás
70. Ser muy estimado y respetado por los demás
71. Admitir con facilidad como amigos a otras personas
72. Dirigir a otros en su trabajo

73. Ser género so con los demás
74. Ser mi propio amo
75. Tener amigos y compañeros comprensivos
76. Ser escogido para un puesto de mando
77. Ser tratado como persona de cierta importancia
78. Salirme con la mía en los asuntos que me resulten agradables
79. Que haya otras personas que se interesen por mis cosas
80. Tener modales sociales correctos y apropiados
81. Ser comprensivo con aquellos que tienen algún problema
82. Ser muy popular entre la gente
83. Tener libertad para no tener que cumplir las reglas o normas
84. Ocupar un puesto que permita indicar a otros lo que han de hacer
85. Hacer siempre aquello que es normalmente justo
86. Dejar de lado mis asuntos para auxiliar a otros en los suyos
87. Que haya gente dispuesta a prestarme ayuda voluntariamente
88. Que haya gente que me admire
89. Hacer siempre lo que ha sido autorizado y permitido
90. Poder desentenderme de las cosas que me rodean si así me place

VERIFIQUE QUE HAYA CONTESTADO A TODOS LOS ITEMS

ANEXO 4

PROTOCOLO DE RESPUESTAS DEL INVENTARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

Nombres y Apellidos _____ Edad _____
 Ocupación _____ Fecha _____
 Estado Civil _____ Sexo _____

INSTRUCCIONES

¿Has pasado por alguna situación que te haya producido estrés en los últimos tres meses? SI NO

En caso afirmativo, describe dicha situación:

Después de leer o escuchar el cuestionario de estrategias de afrontamiento al estrés, conteste relleno las burbujas según los siguientes criterios:

1 - si el enunciado nunca ocurre
 3 - cuando casi siempre le ocurre

2 - cuando a veces le ocurre
 4 - cuando siempre le ocurre.

Nº	1	2	3	4	Nº	1	2	3	4	Nº	1	2	3	4	Nº	1	2	3	4
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	35	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	36	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	37	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	38	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	39	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	40	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ESTRATEG. \ NIVEL	BAJO			MEDIO			ALTO			PD	PC
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
DIRECTO	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
DEFENSIVO	•	•	•	•	•	•	•	•	•		
DESADAPTATIVO	•	•	•	•	•	•	•	•	•		

observaciones:

INSTRUCCIONES.

Te daré un cuestionario de preguntas y una hoja de respuestas donde marcaras nunca me ocurre, a veces me ocurre, casi siempre me ocurre, casi siempre me ocurre y siempre me ocurre; de acuerdo a tus preferencias, es necesario la veracidad en tus respuestas para el mejor análisis de tus resultados, puedes empezar.

1. Me altero y dejo que mis emociones afloren frente a mis responsabilidades académicas
2. Intento conseguir consejo de alguien sobre qué hacer
3. Concentro mis esfuerzos en hacer algo acerca de ello
4. Me digo a mí mismo "esto no es así ", necesito documentarme
5. Me siento confiado en lo que escuche en clase
6. Admito que es demasiada carga académica y dejo de hacerlo
7. Hablo de mis sentimientos con alguien
8. Admito que existieron situaciones difíciles
9. Hablo con alguien para saber más del tema pendiente
10. Sueño despierto con cosas diferentes a mis responsabilidades
11. Me altero y soy realmente consciente de ello
12. Elaboro un plan de acción
13. Asumo la seriedad de la situación
14. Asumo mi responsabilidad y que no va a cambiar
15. Subestimo la situación
16. Simplemente, dejo de intentar alcanzar mi objetivo
17. Tomo medidas adicionales para intentar hacer desaparecer el problema
18. Me niego a creer que ha sucedido
19. Dejo aflorar mis sentimientos
20. Hablo con alguien que pueda hacer algo concreto acerca del problema
21. Duermo más de lo habitual
22. Intento proponer una estrategia sobre qué hace
23. Me concentro totalmente cuando tengo que afrontar un problema
24. Consigo el apoyo y comprensión de alguien
25. Tomo el problema como una manera de divertirme
26. Renuncio a conseguir mis objetivos
27. Intento firmemente que otras cosas no interfieran con mis esfuerzos para hacer frente a esto
28. Siento mucho malestar emocional y termino por expresar ese malestar
29. Acepto la realidad de acontecimientos pasados
30. Pregunto a personas que han tenido experiencias similares, que hicieron
31. Llevo a cabo alguna acción directa en torno al problema
32. Me obligo a esperar el momento adecuado para hacer algo
33. Tomo muy a la ligera la situación
34. Reduzco la cantidad esfuerzo que pongo en marcha para resolver el problema
35. Hablo con mis amigos de cómo me siento
36. Aprendo a vivir con ello
37. Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema
38. Medito profundamente acerca de qué pasos tomar
39. Actuó como si nunca hubiera sucedido
40. Analizo y planifico el siguiente paso que voy a dar

ANEXO 5



Consentimiento Informado

Fecha: / / 2018

Yo _____, con D.N.I. _____ he aceptado la invitación de participar en la investigación titulada “Valores interpersonales y afrontamiento al estrés en jóvenes vendedores de una empresa de CHICLAYO, 2018”

Se me ha explicado que mi participación consistiría en lo siguiente:

Se me plantearán diferentes preguntas, a través de entrevistas y/o cuestionarios, algunas de ellas personales, familiares o de diversa índole. Pero todo lo que responda al investigador, será confidencial.

Entiendo que debo responder con la verdad.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo que cosas voy a hacer durante la misma.

Firma

ANEXO 6

Baremos de valores interpersonales

Percentil	Soporte	Conformidad	Reconocimiento	Independencia	Benevolencia	Liderazgo	Niveles
1	11,01	2,010	13,000	14,010	6,000	11,000	
5	14,00	3,000	15,000	17,050	6,050	12,000	
10	14,00	4,000	16,000	19,000	7,000	13,000	Bajo
15	15,00	4,150	16,000	20,000	8,000	14,000	
20	15,00	5,000	16,000	20,000	8,000	14,000	
25	16,25	6,000	16,000	20,250	8,000	14,250	
30	17,30	6,000	16,300	21,000	8,000	15,000	
35	18,00	7,000	17,000	22,000	9,000	15,000	
40	19,00	7,000	17,000	22,000	9,000	16,000	
45	19,00	8,000	17,000	23,000	9,000	16,000	Medio
50	19,00	8,000	18,000	23,000	9,000	16,000	
55	19,00	8,000	18,000	23,000	9,000	16,000	
60	20,00	9,000	18,000	24,000	10,000	16,000	
65	20,00	10,000	18,000	24,000	10,000	16,650	
70	20,00	10,000	18,000	24,000	10,000	17,000	
75	20,00	10,000	18,000	24,750	11,000	18,000	
80	20,00	11,000	18,800	25,000	11,000	18,000	
85	21,00	11,000	19,000	25,000	11,000	18,850	Alto
90	21,00	12,000	19,000	26,000	12,000	19,900	
95	22,00	13,000	19,000	26,000	13,000	21,000	
99	23,00	16,000	19,990	27,000	16,000	22,000	
Mediana	19,00	8,000	18,000	23,000	9,000	16,000	
Desv. típ.	2,704	30,817	14,020	27,432	19,244	24,080	
Mínimo	11	2,0	13,0	14,0	6,0	11,0	

ANEXO 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SPD	,222	97	,000	,906	97	,000
CPD	,090	97	,051	,975	97	,064
RPD	,219	97	,000	,912	97	,000
IPD	,165	97	,000	,946	97	,001
BPD	,155	97	,000	,936	97	,000
LPD	,173	97	,000	,966	97	,012
DITOTAL	,140	97	,000	,962	97	,006
DETOTAL	,125	97	,001	,960	97	,005
DSTOTAL	,114	97	,004	,950	97	,001

a. Corrección de la significación de Lilliefors