Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Estrés y motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima, 2020

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos

AUTOR

Elizabeth Estela DAVIES ORÉ

ASESOR

Dr. Walter Hugo ARANA MAYORCA

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Davies, E. (2025). *Estrés y motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Elizabeth Estela Davies Oré
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25567266
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5050-7836
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Walter Hugo Arana Mayorca
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07343537
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0700-4322
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07248282
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Antonio Villacorta Huapaya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10321620
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Bárbara Isabel Ponce Ponce
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07508488
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Maria Alejandra Rojas Rieckhof

Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09645475
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica.
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.05691371561644 Longitud: -77.07996755465204
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2019 – 2020
URL de disciplinas OCDE	Otras humanidades **https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#6.05.01**

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 0024-UPG-FCA-2025
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

En la Ciudad Universitaria, a los veintitrés días del mes de mayo del año dos mil veinticinco, siendo las diez horas, en el aula 406 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez,*** *e integrado por los miembros:* ***Dr. Walter Hugo Arana Mayorca(Asesor), Dra. Bárbara Isabel Ponce Ponce (Jurado), Dra. Maria Alejandra Rojas Rieckhof (Jurado), Dr. José Antonio Villacorta Huapaya****; la postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, doña* ***Elizabeth Estela Davies Oré,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Estrés y motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima, 2020",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***Artículo 61°*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:*

Dieciseis -(16)- Bueno

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas otorgar *el Grado Académico Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos, a doña* ***Elizabeth Estela Davies Oré.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 10:30 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

DR. ENRIQUE OSVALDO BEDOYA SÁNCHEZ
PRESIDENTE

DR. WALTER HUGO ARANA MAYORCA
ASESOR

DRA. BÁRBARA ISABEL PONCE PONCE
JURADO

DRA. MARIA ALEJANDRA ROJAS RIECKHOF
JURADO

DR. JOSÉ ANTONIO VILLACORTA HUAPAYA
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, WALTER HUGO ARANA MAYORCA. en mi condición de asesor acreditado con el **Dictamen N° 0062-FCA-UPG-2020** de la tesis, cuyo título es "**Estrés y motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima, 2020**", presentado por la bachiller Elizabeth Estela Davies Oré para optar el grado de Magíster en Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 16% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado correspondiente.

Lima, 23 de Mayo de 2025

Walter Hugo Arana Mayorca

DNI: 07343537

INDICE GENERAL

DEDICATORIA i
INDICE DE TABLAS ii
INDICE DE FIGURAS iii
INDICE DE ANEXOS iv
RESUMEN 1
ABSTRACT 2
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 3
1.1 Situación problemática 4
1.2. Formulación del Problema 8
1.2.1 Problema General 9
1.2.2 Problemas Específicos 9
1.3. Justificación Teórica 10
1.4. Justificación Práctica 11
1.5 Objetivos 11
1.5.1 Objetivo general 11
1.5.2 Objetivos específicos 11
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO 14
2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación 14
2.2 Antecedentes de investigación 18
2.2.1 Antecedentes internacionales 19
2.2.2 Antecedentes nacionales 24
2.3 Bases teóricas 30
2.3.1 Estrés laboral 30
2.3.1.1 Conceptualización 30
2.3.1.2 Teorías del estrés 32
2.3.1.3 Tipos de estrés 36
2.3.1.4 Estrés laboral 37
2.3.1.5 Elementos estresores 43
2.3.1.6 Consecuencias relacionadas con el estrés laboral 44
2.3.1.7 Medidas preventivas para gestionar los riesgos del estrés 46
2.3.1.8 La OIT y medidas sobre el estrés laboral 48

2.3.1.9 Dimensiones del estrés laboral 51
2.3.2 Motivación 52
2.3.2.1 Conceptualización. 52
2.3.2.2 Teoría de la motivación 53
2.3.2.3 Motivación laboral 71
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA 74
3.1 Tipo y diseño de investigación 74
3.2 Población de estudio 75
3.3 Tamaño de muestra 75
3.4 Técnicas de recolección de datos 75
3.4.1 Escala de estrés laboral 75
3.4.2 Test J&F – Motivación laboral 77
3.4.3 Validez de los instrumentos 89
3.4.4 Confiabilidad de los instrumentos 91
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN 93
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados 93
4.2 Pruebas de hipótesis 101
4.3 Presentación de resultados 110
CONCLUSIONES 114
RECOMENDACIONES 116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 117
ANEXOS……..... 122

DEDICATORIA

A mi familia, por su amor incondicional, respaldo y aliento.

A mis profesores de la Escuela de Post-Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos , por su dedicación y compromiso, por todas las horas de clases impartidas, por compartir su conocimiento y experiencias; a ellos, quienes me motivaron y renovaron mi entusiasmo por los estudios.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Atributos de los paradigmas cualitativo y cuantitativo 16
Tabla 2 Consecuencias del estrés a nivel individual 45
Tabla 3 Efectos del estrés en las organizaciones 45
Tabla 4 Características estresantes del trabajo (Factores de riesgos psicosociales) 50
Tabla 5 Distribución de ítems según dimensiones de la Escala de estrés laboral 76
Tabla 6 Niveles de estrés 76
Tabla 7 Niveles de la motivación 78
Tabla 8 Validación de jueces de la escala Estrés Laboral 89
Tabla 9 Validación de jueces de la escala Motivación laboral 90
Tabla 10 Confiabilidad de la prueba de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS 92
Tabla 11 Confiabilidad de la prueba de Test J&F – Motivación laboralTabla 11 92
Tabla 12 Variable género 93
Tabla 13 Variable edad 93
Tabla 14 Variable grado de instrucción 94
Tabla 15 Variable tiempo de servicio 94
Tabla 16 Prueba de normalidad de las variables estrés y motivación laboral 99
Tabla 17 Baremo de estimación de la correlación de Spearman 101
Tabla 18 Correlación del estrés y la motivación 101
Tabla 19 Correlación del clima organizacional y la motivación laboral 103
Tabla 20 Correlación de la estructura organizacional y la motivación laboral 104
Tabla 21 Correlación del territorio organizacional y la motivación laboral 105
Tabla 22 Correlación de la tecnología y la motivación laboral 106
Tabla 23 Correlación de la influencia del líder y la motivación laboral 107
Tabla 24 Correlación de la falta de cohesión y la motivación laboral 108
Tabla 25 Correlación del respaldo del grupo y la motivación laboral 109

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Etapas de la respuesta fisiológica ante el estrés 35

Figura 2 Jerarquía de necesidades de Maslow..... 54

Figura 3 Factores Extrínsecos e intrínsecos según Herzberg 59

Figura 4 Factores que motivan a los trabajadores 95

Figura 5 Factores que motivan a los trabajadores según género 96

Figura 6 Factores que motivan a los trabajadores según edades 97

Figura 7 Factores predominantes que motivan a los trabajadores según la edad 98

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Escala de estrés laboral 122
Anexo 2 Test J&F Motivación Laboral 124
Anexo 3 Certificados de validez de instrumentos por juicio de expertos 129

RESUMEN

El propósito de este trabajo fue encontrar la relación que puede existir entre las variables estrés laboral y motivación laboral en los miembros que trabajan en una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima. La muestra estuvo compuesta por 456 personas de ambos sexos, en edades desde los 18 hasta más de 48 años, con instrucción secundaria completa hasta grado superior universitario completo, con tiempo de servicio en la organización desde menos de un año hasta más de trece años. Se utilizó como instrumentos el Test J&F – Motivación Laboral así como la Escala de estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Las respuestas a estos instrumentos se analizaron a través del uso del software IBM SPSS versión 25, y para el procesamiento estadístico se hace uso de la correlación Rho de Spearman, que pertenece a la prueba no paramétrica con datos medidos en una escala de nivel ordinal, con el fin de determinar la relación existente entre ambas variables de este estudio. Los resultados demostraron que la relación entre ambas variables fue una correlación negativa media, con un nivel de significancia bilateral p= 0,318>0,05 y los resultados no permiten rechazar la hipótesis nula que especifica que el estrés no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de la empresa, es decir, que la relación de las variables es inversa por lo que a mayor estrés disminuye la motivación en la muestra aplicada.

ABSTRACT

The aim of this study was to find the relationship that may exist between the variables work stress and work motivation in the workers of an international postal and courier logistics services company in Lima. The participants were 456 workers, male and female, aged from 18 to over 48 years, with complete high school to complete university degree, with length of service in the organization from less than one year to more than thirteen years. The J&F Test – Labor Motivation as well as the Labor Stress Scale of the International Labor Organization (ILO) were used. The responses were analyzed through IBM SPSS version 25 software, and for the statistical processing the Spearman's Rho correlation is used, which belongs to the non-parametric test with data measured on an ordinal level scale, in order to determine the relationship between both variables of this study. The results determined that the relationship between both variables had a medium negative correlation, with a level of bilateral significance p= 0.318>0.05, therefore the results not permit to reject the null hypothesis that specified that stress has no direct relationship with work motivation in the workers of an international postal and courier logistics services company in Lima, 2020, this is, that the relationship between the variables was inverse, so the more stress, the motivation in the workers decreases.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

La finalidad del presente trabajo fue encontrar la relación existente entre las variable estrés y motivación laboral del recurso humano en una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima , 2020.

Durante las últimas décadas tanto estrés como motivación laboral son frecuente materia de estudio dentro de las organizaciones laborales; así, el conocimiento que se tenga de los mismos permite identificar si los trabajadores perciben un entorno favorable que les sea propicio para aportar sus conocimientos y habilidades, mientras que el conocimiento que se tenga de la motivación laboral es valioso para determinar el grado en que los individuos se involucran emocionalmente con su organización.En ambos casos, este conocimiento permitirá a la organización diseñar estrategias para la mejora continua en estos aspectos y es precisamente la finalidad de esta investigación.

Asimismo, con relación a la metodología de la presente investigación el enfoque fue cuantitativo dado que se utilizaron encuestas para evaluar ambas variables y sus resultados se expresaron en valores numéricos; adicionalmente, con relación al nivel o profundidad fue descriptivo – correlacional, descriptivo, dado que se describieron los resultados luego de aplicarse las encuestas y correlacional porque se relacionó el grado de incidencia que tuvo una variable sobre la otra y en cada una de las dimensiones.

Por otro lado, en cuanto a la estructura el presente trabajo está compuesto por cuatro capítulos.

El primer capítulo plantea el problema, justifica el estudio, objetivos e hipótesis respecto al estrés y como este puede influir en la motivación laboral.

En el capítulo 2, se presenta el marco teórico en el que se desarrolla además el marco epistemológico de la investigación; asimismo, se precisan algunos antecedentes nacionales e internacionales respecto a la importancia de conocer y comprender aquellos factores que dan origen al estrés y la motivación laboral. A este capítulo se suman también bases teóricas.

El capítulo 3 desarrolla la metodología de la investigación; dentro de esta se detalla el tipo y diseño de la misma, así como la población de estudio, tamaño de muestra y las técnicas de recolección de datos. Es conveniente mencionar que la presente es una investigación, de corte transversal, descriptiva y correlacional, y espero que los aportes de la misma puedan servir como referencia para futuros estudios relacionados con estas variables.

El capítulo 4 aborda análisis, interpretación y discusión de resultados que son presentados a partir de la información obtenida.

Al final son presentadas conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

1.1 Situación problemática

En la actualidad, gran parte del proceso productivo sucede en las organizaciones y es en ellas precisamente en donde las personas se encuentran una gran parte del tiempo. Adicionalmente, las organizaciones así como las personas se trazan objetivos a alcanzar y se hace necesario desarrollar entre sus actores una relación cooperativa y satisfactoria, esto es una correlación entre la persona y la organización; sin embargo, pueden

presentarse situaciones en la que ésta se observa tensa y conflictiva más aún cuando el logro del objetivo de una de las partes impide o evita que la otra logre el suyo, lo que da como resultado que la integración entre las personas y organizaciones resulte ser compleja y cambiante.

De acuerdo a la Real Academia Española (RAE) el significado de esta situación es estrés y la define como "tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves".

El estrés podría afectar tanto el rendimiento así como la salud de los trabajadores , además de tener un efecto negativo en su motivación y capacidad productiva; adicionalmente, un trabajador con estrés podría encontrarse más propenso a desarrollar enfermedades y en algún momento llegar a percibir que su perspectiva de éxito disminuye dentro de un mercado laboral tan competitivo.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2004) define al estrés laboral como grupo de diversas reacciones de índole psicológico, cognitivo, emocional y conductual frente a toda exigencia profesional que origina sobrecarga en las habilidades y los conocimientos de los trabajadores para poder desempeñarse de manera óptima. Algunos de los síntomas pueden ser aumento de ritmo cardíaco y presión sanguínea, tensión muscular, irritabilidad, temor, depresión, dificultad al intentar solucionar problemas así como mostrar menor seguridad en sí mismo.

Así, la medición del estrés laboral resulta muy conveniente puesto que permitirá realizar una evaluación y diagnóstico ya sea a nivel individual o en una muestra de trabajadores

La evaluación es el proceso mediante el cual se mide el estrés laboral y para ello se toma una muestra de estudio y se emplea una metodología que incluye uno o varios

instrumentos de medición con el fin de obtener como resultado el grado de estrés presente en los trabajadores.

Luego, con el diagnóstico se podrá identificar y describir la presencia del estrés en el trabajo y para poder abordarlo se debe seguir un modelo teórico .

Es importante señalar que tanto para evaluación así como para el diagnóstico, se requiere de la medición ya que en base a los resultados obtenidos se podrá intervenir ya sea de manera individual, grupal o a nivel organizacional y así poder desarrollar medidas que contribuyan a la atención o prevención del estrés.

En este sentido, uno de los aportes más relevantes realizado para su medición es el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS , instrumento que valora estresores laborales con enfoque en territorio organizacional , clima organizacional, estructura organizacional, respaldo del grupo, influencia del líder, falta de cohesión y tecnología.

Para la OIT, el estrés es una respuesta emocional y física frente a un perjuicio ocasionado por desequilibrio de exigencias , capacidades y recursos que perciben los individuos. Es decir, que el estrés en el trabajo se determina por la manera en que éste es organizado, así como por su diseño y relaciones laborales, y se origina cuando no hay correspondencia en las exigencias laborales o cuando superan recursos, capacidades o necesidades del trabajador o cuando los conocimientos o habilidades del trabajador o del grupo de trabajadores al hacer frente a esas exigencias no concuerdan con la expectativa de la cultura organizacional de una empresa (OIT, 2016).

Del mismo modo, durante las últimas décadas ha despertado el interés de los estudiosos del campo del comportamiento organizacional y la administración a lo que conocemos como motivación laboral; esta puede convertirse en obstáculo si no es

adecuadamente diagnosticada a tiempo y se corre el riesgo de desaprovechar la oportunidad de convertirla en un vínculo .

De acuerdo con ciertos autores, se puede decir que la motivación es el origen del comportamiento o el motivo por el cual se lleva a cabo una determinada actividad

Maslow (1943) diseñó una jerarquía de la motivación de cinco niveles que explica el comportamiento humano y su búsqueda por satisfacer distintos tipos de necesidades que se clasifican con un cierto orden jerárquico en donde unas son prioritarias y cuando estas están cubiertas se puede pensar en satisfacer las secundarias o de orden superior

McClelland (1961) señaló la existencia de tres tipos de motivación en las personas, afiliación, poder y necesidades de logro.

McGregor (1966) sostuvo la existencia de diferentes niveles de desarrollo y estructura en la motivación y a pesar que no se satisfaga la necesidad no existiría frustración pues ésta se transferirá hacia una necesidad diferente, es decir, ciertas necesidades satisfechas son transitorias debido a que el ser humano está en búsqueda constante de satisfacer sus necesidades y solucionar sus problemas.

Por otro lado, Frederic Herzberg (1968) en su libro ¿Cómo motiva usted a sus trabajadores?, presentó su teoría bifactorial de la motivación laboral en la que manifiesta que la motivación de las personas proviene de factores de motivación (intrínsecos) pero no de aquellos a los que denomina factores de mantenimiento (extrínsecos).

El autor sostuvo que los factores intrínsecos son independientes de los elementos de la motivación externa.

Asimismo, refiere como extrínsecos a los factores de mantenimiento puesto que son dependientes de elementos externos que no causan motivación, sino que evitan la

insatisfacción respecto a alguna condición laboral específica; sin embargo, esto no significa que esté motivado ya que en algún momento se acostumbrará al beneficio y podrá existir la posibilidad de sentirse insatisfecho.

Es importante precisar que en la empresa materia de estudio de esta investigación, dedicada a brindar servicio integral de envío, distribución y almacenamiento de documentos y paquetes en Lima, se viene observando tensión por parte de los trabajadores, disminución en la calidad del servicio brindado, falta de adecuada comunicación y conflictos al parecer generados por el estrés y la presión del trabajo , situación que podría menoscabar la motivación de sus trabajadores.

En este contexto, y dado que la motivación laboral y el estés son variables representativas que podrían repercutir en el desenvolvimiento y desempeño de los trabajadores de la empresa en la que se realiza esta investigación , considero que brindará información valiosa conocer el grado de relación existente entre ambas.

1.2. Formulación del Problema

Se denomina estrés laboral al grado de desequilibrio percibido entre la exigencia laboral y los recursos que los trabajadores disponen para que ésta se pueda cumplir de manera eficiente. Es por ello que su adecuada gestión por parte de los agentes designados por la organización para tal fin es fundamental. Por otro lado, la motivación laboral en las organizaciones es un tema prioritario del área de recursos humanos, y esta se refiere a la capacidad que tiene una organización de poder mantener involucrados a sus empleados con el fin de que puedan alcanzar su mayor rendimiento; sin embargo, esta puede verse debilitada por diversos factores así como por las discrepancias que puedan originarse entre algunos de sus integrantes. Diversos autores han sostenido a través de sus

estudios que resulta más viable para aquel trabajador que cuenta con la adecuada motivación el logro de sus objetivos y metas deseadas y en consecuencia lograr también aquellas que espera organización; asimismo, el grado de estrés que presenten los trabajadores se puede manifestar en relación a la motivación laboral así como por otros factores determinantes como resultado de la gestión. Es así que el estrés puede poner en manifiesto el grado de motivación por parte de su personal. Es por ello que se puede formular:

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre el territorio organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la tecnología y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre la influencia del líder y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE6: ¿Cuál es la relación que existe entre la falta de cohesión y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

PE7: ¿Cuál es la relación que existe entre el respaldo del grupo y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?

1.3. Justificación Teórica

Se considera que la presente investigación tiene justificación teórica puesto que al analizar ambas variables se obtendrán resultados que colaborarán con las bases teóricas en el aspecto de gestión del talento. Adicionalmente, se busca destacar la importancia de como la atención que los directivos pongan en el cuidado de la salud de los trabajadores, específicamente en el adecuado manejo del estrés laboral puede repercutir de manera positiva la motivación laboral. Por otro lado, esta investigación permitirá conocer la relación entre el estrés laboral y la motivación laboral en la empresa internacional de servicios de logística postal y courier que es motivo de esta investigación Asimismo, de evidenciarse una relación directa entre sus variables, permitirá presentar propuestas, entre las que se podrían considerar la revisión e implementación de políticas internas de recursos humanos que puedan tener un impacto positivo en estas dos variables.

1.4. Justificación Práctica

La importancia de esta investigación a nivel práctico se justifica a través del impacto final que pueda tener la motivación de los trabajadores a consecuencia del estrés laboral en la empresa internacional de servicios de logística postal y courier analizada. Diversos estudios señalan que el estrés tiene repercusión sobre la motivación de los miembros una organización. La presente investigación es relevante puesto que presenta una realidad organizacional que no es ajena a la de otras empresas, en la que se advierte tensión de su personal respecto a las exigencias que les demanda el trabajo y su correspondencia con sus propias expectativas así como las de la organización, problemas que podrían afectar a los objetivos de la institución. De esta manera, los resultados obtenidos en este estudio servirán de referencia para el diseño de estrategias que buscan reducir el estrés del equipo humano en las empresas que prestan servicios de logística postal y courier.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

1.5.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE2: Determinar la relación entre la estructura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE3: Determinar la relación entre el territorio organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE4: Determinar la relación entre la tecnología y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE5: Determinar la relación entre la influencia del líder y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE6: Determinar la relación entre la falta de cohesión y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

OE7: Determinar la relación entre el respaldo de grupo y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

HG: El estrés tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020

1.6.2 Hipótesis específicas

H1: El clima organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H2: La estructura organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H3: El territorio organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H4: La tecnología tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H5: La influencia del líder tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H6: La falta de cohesión tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H7: El respaldo del grupo tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

Es relevante el estudio de estas variables con el fin de conocer su relación e implicancia en determinados contextos, es así que la presente investigación sigue un marco filosófico que corresponde revisar y además definir nuestro pensamiento filosófico de manera coherente. Haciendo referencia al conocimiento científico, el hombre generalmente busca significado en base a hechos, a fin de enfrentar los diversos problemas que se le presentan; así, el científico constantemente busca noción de realidad, presenta fundamentos y su conocimiento de realidad cambia partiendo de ellos. En este sentido, los profesionales de la ciencia y todo aquél con interés en ella han desarrollado diversos métodos instructivos que nos permiten dar una interpretación a los fenómenos de la realidad; éstos métodos buscan descubrir y acercarse a poder conocer cómo es que funciona la naturaleza así como la naturaleza del hombre como humano, como una entidad social, conocer además sus estructuras, y es allí donde precisamente se originan dos paradigmas y estos son los paradigmas cuantificables y cualificables. Para las ciencias sociales el método cuantificable se fundamenta principalmente en estudios llevados a cabo por renombrados filósofos como Augusto Comte, Immanuel Kant, la socióloga y filósofa Émile Durkheim, ambos de nacionalidad francesa, los ingleses Francis Bacon y John Locke. La conclusión a la que se arribó fue que a partir del positivismo se llega al enfoque cualitativo que afirma que es un hecho la realidad y que este hecho debe descubrirse y hacerlo conocer.

Ciencias exactas como química, biología y física derivan las ideas principales del enfoque del positivismo. Partiendo de ello es que puede estudiarse el mundo social al igual que se pueden estudiar las diferentes especies, los átomos y demás; así, la conducta del ser humano puede analizarse en diversas situaciones y ámbitos de su entorno. Es aquí

que la objetividad es de gran importancia para el positivismo y el investigador realiza un análisis del problema a partir de la observación y continúa con la medición, así como con la manipulación de las variables, lo que implica que aquello que no se puede observar o medir se descarta y no puede ser investigado. La teoría del Realismo acepta que cuentan solamente los hechos, lo que significa que los positivistas sientan el principio de verificabilidad. De esta manera, ya sea una definición, un enunciado o una propuesta cobran sentido si es que se pueden probar en base a la experiencia y a la observación, lo que es un requisito para todas las ciencias; asimismo, existe la posibilidad de establecer generalidades fuera de tiempo y contexto y vínculos causales, esto quiere decir, causas que preceden al efecto temporal; es por este motivo que la experimentación es de vital relevancia para poder contar con la teoría.

Por otro lado, y con relación al enfoque cualitativo , de acuerdo con Mertens (2005), el modelo de mayor influencia para este enfoque es el constructivismo, que se fundamenta tempranamente en el siglo XVIII con el filósofo Immanuel Kant. Los postulados de Kant darían surgimiento al constructivismo como una tentativa de conciliar el asociacionismo y el racionalismo.

Adicionalmente, con relación al constructivismo y continuando con Mertens (2005), la autora sostuvo que no existe una realidad objetiva y que ésta se construye socialmente, de tal forma que es posible “aprender” diferentes construcciones mentales y que la forma en que se percibe la realidad se modifica a través del proceso de investigación, es decir, que son los participantes de la investigación quienes la construyen socialmente. De esta manera, es el estudioso quien busca entender el complicado mundo de aquellos que experimentan y ciertamente son esas experiencias las que permiten que

su punto de vista sea dado a conocer para así comprender, basados en sus construcciones sociales, el sentido del conocimiento y de los hechos, y precisamente el conocimiento surge como resultado de la influencia cultural y de la interacción social, lo que significa que la generalización sin tiempo y contexto resultan imposibles.

Cook & Reichardt (1982), plasmaron en una tabla comparativa los atributos más representativos de los denominados paradigmas cualitativo y cuantitativo; según los autores, del paradigma cuantitativo se señala que supone una idea global positivista, particularista, hipotético-deductiva, orientada a resultados y objetiva, mientras que del paradigma cualitativo se sostiene que posee una idea global inductiva, fenomenológica, estructuralista. Estos atributos son mostrados en la Tabla 1.

Tabla 1

Atributos de los paradigmas cualitativo y cuantitativo

Paradigma cualitativo	**Paradigma cuantitativo**
Apoya el uso de métodos cualitativos	Defiende la utilización de métodos cuantitativos.
Trata de comprender como se comportan los seres humanos partiendo del marco propio de referencia de la persona.	Lógico-positivista: indaga causas o hechos de fenómenos sociales y presta escasa atención al estado subjetivo del individuo.
Observación no controlada y natural	Medición controlada y reactiva

Subjetividad	Objetividad
Se acerca a los datos, una perspectiva desde dentro.	Se aparta de los datos, una perspectiva desde fuera.
Se fundamenta en la «realidad» y se orienta a descubrir, explorar. Es expansionista, inductivo y descriptivo.	No se fundamenta en la «realidad» y se orienta a verificar, confirmar. Es reduccionista, hipotético-deductivo e inferencial.
Se orienta al proceso.	Se orienta al resultado.
Válido; datos «reales», «profundos», «ricos».	Seguro; datos replicables, «duros».
No se puede generalizar. Estudios de casos aislados.	Se puede generalizar. Estudios de casos múltiples.
Integral	Particularístico
Considera una realidad que es dinámica.	Considera una realidad que es estable

Nota: Tomado de Cook y Reichardt (1982)

De acuerdo con Zea (1968), nuestra concepción filosófica es positivista, es decir, que sostenemos que el método científico ratifica las teorías alcanzadas que originan el conocimiento científico y por ello, lo considera como un conocimiento auténtico.

Asimismo, la presente investigación permite analizar información valiosa para la organización en donde se ha realizado, a fin de que a partir del análisis resulten soluciones que redunden en el beneficio de todos sus miembros; a su vez, mediante el uso del método científico los individuos exploran obtener y proponer respuestas a sus

interrogantes a través de datos comprobados que revelen qué aspectos deberían considerar al momento de plantearse una aproximación certera. En este sentido, para la presente investigación se utilizaron cuestionarios que permitieron la recolección de información que posteriormente se analizó para encontrar la correlación de las variables a través de técnicas estadísticas.

Por otro lado, y con relación a la construcción de trabajos de investigación, es importante tener en consideración recomendaciones que provengan de otros estudios semejantes, así como considerar la ocurrencia de determinados eventos que surgen del contexto en el que se ubican, puesto que ello conlleva a confrontaciones que posibilitan investigar, aprender y poder seleccionar las teorías que contienen pleno concepto de un enfoque determinado y sobre todo de aquello de lo que se quiere procura probar. En este sentido Popper (1971), respecto a contrastar de manera crítica y escoger las teorías así como tener en cuenta los resultados obtenidos como consecuencia de la contrastación, sostuvo que una vez que es presentada una idea nueva a título provisional y que aún no ha sido en absoluto justificada, se extrae conclusión de ella a través de lógica deductiva.

Con relación a las mediciones mediante el uso de métodos estadísticos, Hernández (2014), señaló que éstas permiten obtener resultados con relación a las hipótesis, y que el proceso cuantitativo consta de diez fases, siendo la primera la idea y terminando con la elaboración de la fase de resultados como la décima y última fase.

2.2 Antecedentes de investigación

Fueron realizadas búsquedas bibliográficas en diversas instituciones educativas del nivel superior, bibliotecas y centros de investigación, y se logró identificar informes

de investigación relacionados con las variables de estudio, las que se constituyeron como antecedentes.

2.2.1 Antecedentes internacionales

Donawa (2019), en el artículo sobre las necesidades que se adquieren e impulsan la motivación en los empleados de empresas del servicio eléctrico del Estado Zulia en Venezuela publicado en la revista NOVUM de la Universidad Nacional de Colombia, identificó esas necesidades impulsoras. Durante el estudio, utilizó la metodología descriptiva, no experimental, transaccional y de campo y la muestra estuvo constituida por 548 empleados. El cuestionario que se utilizó fue validado por expertos en el área y las categorías de respuestas fueron de tipo Likert de 48 ítems; la confiabilidad del instrumento fue determinada por el método Alfa de Cronbach y presentó un 0.94 de confiabilidad. Los resultados demostraron la presencia significativa de necesidades adquiridas de motivación hacia el logro, afiliación, competencia y la ausencia hacia el poder. La conclusión a la que se llegó fue que los empleados mostraron actitudes favorables que les permitían ejercer influencia y un posible dominio hacia las actividades laborales del trabajo en grupo propiciando intercambios efectivos y finalmente, se recomendó analizar con mayor detalle y con soporte profesional las necesidades de poder que se encontraron encubiertas en el personal.

Osorio y Cárdenas (2017), en el artículo Estrés laboral: estudio de revisión publicado en la revista Diversitas: Perspectivas en Psicología de la Universidad Santo Tomás de Bogotá, Colombia, analizaron el concepto de estrés en el trabajo, así como las variables asociadas y modelos explicativos, consideraron investigaciones entre los años 2011 al 2015. Fueron un total de 62 artículos analizados y encontraron que 29 de ellos definían el estrés de maneras diferentes ; hallaron además coincidencias en ciertos aspectos como por ejemplo, la existencia de una repuesta psico-fisiológica originada por

la percepción de un estímulo externo amenazante así como la tensión producto de un factor de riesgo . Asimismo, encontraron que los dos modelos explicativos del estrés utilizados con mayor frecuencia en la construcción de instrumentos en múltiples estudios fueron el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996) así como el modelo de demandas-control de Karasek (1979). Finalmente, encontraron que el estrés laboral vino siendo asociado a ciertas variables tales como inteligencia emocional, satisfacción laboral , problemas físicos así como a otras variables .

Chiang, et al. (2018), en el artículo titulado "Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción" publicado en la revista Ciencia & Trabajo de Chile, analizaron la relación existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral y desarrollaron su estudio con un universo de 184 trabajadores, dividido en cinco grupos. Como instrumento utilizaron un cuestionario anónimo autoadministrado que estaba formado por 71 ítems separados en tres secciones que fueron satisfacción laboral, información general y estrés laboral . Los valores de alfa de Cronbach correspondientes a la fiabilidad del instrumento fueron entre 0,656 y 0,923 para Satisfacción Laboral y entre 0,635 y 0,927 para Estrés Laboral , resultado aceptable para los dos instrumentos. Con relación al estrés laboral, la totalidad de los grupos de trabajo se ubicaron dentro del cuadrante de demanda psicológica baja, tensión baja , apoyo global alto y control laboral alto, mientras el promedio general de satisfacción laboral fue 3,8 puntos, y evidenció nivel medio de satisfacción laboral; asimismo, se encontraron correlaciones concluyentes que mientras sea mayor la Satisfacción laboral y el Control sobre el trabajo, el estrés se puede reducir . Adicionalmente, el Apoyo Social Laboral Global tiende a aumentar la Satisfacción Laboral, y en consecuencia permite una disminución del estrés.

Orbe (2019), en la investigación de su tesis de maestría referida a los factores que motivan y tienen incidencia en la rotación de personal en la Superintendencia materia de su estudio, tomó como base para su estudio la teoría de los factores motivacionales de Herzberg y con el fin de poder identificar los factores motivacionales que incidían en la rotación de personal en esa organización, empleó un cuestionario en escala Likert de cinco puntos con 24 preguntas que fue adaptado de la teoría del mencionado autor con coeficiente 0,843 alfa de Cronbach.. El instrumento fue aplicado a la muestra compuesta por 126 funcionarios y el resultado determinó que el factor motivacional que influenció la rotación del personal fue el "trabajo en sí", factor que se refiere a la satisfacción en el cargo. Finalmente, la hipótesis expuesta fue rechazada ya que los factores motivacionales , vistos de manera global como fueron planteados en la investigación, no incidieron de forma negativa en la rotación del personal de la SEPS.

Fuentes (2021) realizó la investigación respecto a cómo influye el estrés en la satisfacción en el trabajo, estudio que llevó a cabo en un instituto del talento humano en Quito cuyo objetivo fue encontrar la influencia que ejerce el estrés laboral sobre la satisfacción laboral en los miembros de dicha institución, las herramientas que se utilizaron para la medición fueron realizada por la propia autora, instrumentos validados a través de juicio de expertos y con sistema SPSS para calcular el Alfa de Cronbach. Los resultados mostraron la existencia de correlación negativa baja del estrés y la satisfacción laboral; asimismo el nivel de correlación de Pearson resultante demostró la ausencia de relación directa entre ambas variables, y que esta fue inversa.

Rivera et al. (2018) en su artículo referido a como impacta la motivación en el clima organizacional y las relaciones entre funcionarios pertenecientes al sector de la salud, que fue publicado en la Revista Espacios y que contó con una población conformada por 52 funcionarios de Colombia entre los meses de enero y junio de 2016,

halló que en los trabajadores del área administrativa , personal de asistencia, personal de dirección, plana médica y trabajadores de servicios generales que participaron en su estudio no se encontró evidencia significativa para poder afirmar que la motivación laboral tuvo relación con el clima social organizacional ($p > .05$).

Paredes (2016) en la investigación de su tesis de maestría referida al estudio del estrés y cómo se relaciona con la satisfacción en el trabajo en una compañía de insumos en Quito , cuyo propósito fue encontrar la influencia del estrés laboral en los niveles de satisfacción laboral, utilizó el enfoque cuantitativo y utilizó los instrumentos "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS" así como Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23" de Meliá y Peiró , que aplicó a una muestra conformada por ochenta trabajadores . Luego del análisis estadístico se observó bajos los niveles de estrés laboral y que , la influencia que ejerce el líder , tecnología así como el respaldo de grupo afectaban principalmente esa variable. Por otro lado, los hallazgos referidos a la satisfacción, indicaron que gran parte de la fuerza laboral se encontraba satisfecha y fueron los factores satisfacción intrínseca y participación aquellos que tuvieron mayor incidencia. Adicionalmente, se realizó un análisis estadístico para determinar el grado de relación existente entre las variables estrés y satisfacción laboral , cuyo resultado concluyó la independencia entre las variables. Finalmente, se presentó propuesta basada en los principales hallazgos encontrados con el fin de que la empresa pudiera adoptar las medidas que le permitan lograr un aumento en la satisfacción y disminución del estrés laboral en el personal.

Peña y Virón (2018) en el artículo enfocado en como la motivación en el trabajo es un elemento de carácter fundamental para que la organización logre el éxito, publicado en la Revista Scientific del Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A. de Venezuela , cuyo objetivo fue analizar cómo

influye en el talento humano la motivación y hallar factores de que impacten mayoritariamente el desempeño , realizaron una revisión documental y bibliográfica de donde se obtuvo teoría y así como también criterios fundamentales e importantes respecto a la motivación en el trabajo; como resultado se obtuvo que un empleado motivado tiene un mejor desempeño y que además desarrolla un sentido de pertenencia. Asimismo, se evidenció que la manera en que se comporta el empleado dentro de su centro de labores obedece a factores de motivación aplicados por éste, con el fin de satisfacer necesidades tales como las buenas relaciones laborales y un positivo clima laboral. Se encontró que la relevancia de una acertada motivación redunda en resultados positivos que contribuyen al éxito del centro de labores y además que la motivación está altamente relacionada con la satisfacción laboral, el entorno laboral y con las relaciones laborales, y que es precisamente especial e importante el rol del gerente en su forma de dirigir y gestionar de manera estratégica y adecuada la motivación dentro de cada organización.

Portero (2019) en la tesis “Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias” , tesis de doctorado de la Universidad de Córdoba, España investigó la potencial relación de dichas variables. Su estudio fue descriptivo transversal, y la muestra estuvo conformada por 235 profesionales de medicina y enfermería quienes estaban trabajando en los servicios de urgencias hospitalarias pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Andalucía (España). Para medir las variables laborales y sociodemográficas desarrollaron un cuestionario original y específico; para medir el burnout se utilizó el Maslach Burnout Inventory . Asimismo, para evaluar el nivel de la salud en general se utilizó el General Health Questionnaire, mientras que para medir la percepción del estrés se trabajó con el Inventario breve de afrontamiento–COPE 28 y la Perceived Stress Scale y finalmente para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja. Luego de aplicarse los

instrumentos se encontró que el personal sanitario percibía un nivel de estrés medio (p=0,65).

González (2015), en la investigación referida a diagnosticar desde una perspectiva tridimensional a fin de encontrar aquellos factores de motivación que prevalecen en el contexto laboral de las personas que trabajan en una compañía privada, tesis de maestría de la Universidad Veracruzana de México, realizó el diagnóstico dividiendo en tres dimensiones: individuo, grupo y organización, ello con el fin de encontrar aquellos elementos que motivaban al personal de la compañía en la que realizó su estudio. La población de estudio fue el total de los trabajadores de la empresa, como técnica utilizada se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. El cuestionario tuvo 58 preguntas, 6 de ellas referidas a recopilar datos de identificación de los encuestados y las 52 restantes orientadas a la obtención de los factores inherentes a la motivación en el centro de labores. El instrumento se elaboró basado en teorías que tenían relación con el objeto de estudio, principalmente con la teoría de Robbins (2014) del comportamiento organizacional. El enfoque de su trabajo fue cuantitativo, no experimental , el alcance fue descriptivo y su tipo fue transversal y partir de los resultados obtenidos la autora recomendó algunas acciones orientadas a la mejora de la motivación en la empresa.

2.2.2 Antecedentes nacionales

Flores (2018) en la investigación de su tesis de maestría de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle sobre la motivación y satisfacción en el trabajo en instituciones públicas, tuvo como objetivo general encontrar la correlación de

ambas variables en tres instituciones educativas públicas de Lima. En su investigación se utilizó la muestra aleatoria estratificada estuvo conformada por 134 profesores, el diseño fue transversal, el enfoque cuantitativo y alcance correlacional; los instrumentos aplicados para la recolección de la información fueron la Escala de Motivación en el Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral. Para evaluar la validez y confiabilidad de los instrumentos se utilizó el coeficiente v de Aiken y el coeficiente de Cronbach, respectivamente. El análisis de los resultados se llevó a cabo mediante la prueba de correlación de Pearson (r), con el fin de evaluar la hipótesis general respecto a la Motivación en el trabajo y Satisfacción laboral, así como las hipótesis específicas de las dimensiones de la Motivación y de la variable Satisfacción laboral. Como resultado se evidenció correlación directa moderada entre Motivación en el Trabajo y Satisfacción Laboral y que la Motivación y Satisfacción laboral de los docentes fue una correlación baja inversa.

Donayre (2016) en su tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú referida a cómo perciben el estrés laboral los docentes de secundaria EBR (educación básica regular) que trabajan en una institución educativa privada bilingüe en la que se ofrecen programas internacionales, analizó la percepción del estrés laboral dentro y fuera del aula de los docentes. Fueron tres objetivos específicos: identificar situaciones de mayor problemática referidas por los profesores, examinar la percepción de factores de estrés laboral tanto dentro como fuera del aula y revisar los planteamientos de los profesores con el fin de colaborar con una gestión organizacional que conlleve a disminuir el estrés laboral. La investigación fue cualitativa, inductiva y descriptiva en su enfoque y se concluyó la existencia de factores desencadenantes del estrés laboral. Asimismo, se encontró estrés por la ambigüedad del ambiente organizacional y la

estructura que tiene influencia directa en el desempeño de los profesores y en consecuencia genera un sentir de ser poco valorados por las autoridades de la Institución, con repercusión en la motivación laboral y personal y que además origina problemas que se prolongan hacia el hogar.

De Los Ríos et al. (2020) con la tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú respecto a cuál es la relación entre motivación y felicidad en una empresa del sector construcción, analizó los niveles de felicidad y motivación laboral en un universo formado por 110 miembros de una empresa del sector de la construcción y cómo fue la relación de ambas variables. Este fue un estudio cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental). La data procesada concluyó que la muestra de trabajadores contaba con un nivel de felicidad de 81% y de motivación laboral de 78%. Adicionalmente, tras asociar estas dos variables a través de un análisis cuantitativo, se concluyó que no existía relación significativa; no obstante, se demostró que existía una débil relación entre la felicidad y la motivación intrínseca. Asimismo, no fue concluyente la relación entre la motivación laboral y la felicidad y dado que el valor p fue mayor a 0.05, se rechazó la hipótesis de investigación que fue que existe una relación significativa entre la felicidad y la motivación laboral. y se determinó la inexistencia de relación directa entre ambas variables, que fue el postulado de la hipótesis nula, por lo que se recomendó ahondar en una posible relación entre la motivación y la productividad en el ámbito laboral, dado que cierta literatura disponible al respecto indica la posibilidad de relación entre ambas. Finalmente, se señaló la necesidad de continuar con más en estudios con el fin de desarrollar alguna metodología o guía de procedimientos que pueda facilitar que la motivación intrínseca se integre de tal manera que impulse la felicidad en el talento humano en diversas empresas.

Chipoco, et al. (2019) en la tesis de maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú sobre la felicidad y el estrés en los trabajadores de una agencia aduanera en el Callao , tuvo por objetivo determinar la correlación entre la felicidad y el estrés laboral. La muestra estuvo conformada por 128 personas y se utilizó la escala de Felicidad de Lima y la escala de Estresores Laborales de OIT/ OMS. Dado que el resultado obtenido fue p= -.210, se determinó una relación significativa, negativa y débil entre Felicidad y Estrés Laboral y se aceptó la hipótesis que existe correlación negativa entre la Felicidad y el Estrés Laboral.

Dextre (2020) en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo referida a la relación entre la motivación y el desempeño laboral de trabajadores asistenciales en una clínica en Trujillo, tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación sobre el desempeño laboral. El estudio se aplicó a 122 colaboradores asistenciales; los instrumentos utilizados fueron el cuestionario MBM de Marshall para la motivación laboral y el cuestionario para medir el desempeño laboral del personal de salud según Resolución Ministerial N°626 -2008/MINSA. Los resultados obtenidos respecto al factor necesidad de protección y seguridad demostraron que prevaleció un alto nivel , mientras que la dimensión necesidad social y de pertenencia se mantuvo en un nivel medio. Por otro lado, en la dimensión necesidad de autoestima resaltó el nivel alto y en la dimensión necesidad de autorrealización prevaleció el nivel muy alto . Con relación a la motivación personal estuvo en un nivel muy alto y el desempeño laboral en nivel alto. Finalmente, se establece que el total de dimensiones de la motivación, al igual que la motivación en general estaban asociadas al desempeño laboral.

Céspedes e Ireijo (2015) en la tesis de maestría de la Universidad del Pacífico sobre la relación existente entre el estrés y la motivación con percepción de eficiencia en equipos de trabajo , abordó la correlación del estrés y motivación laboral con la forma de percibir cuán eficientes eran los equipos de trabajo en una empresa peruana que brinda servicios de construcción, ingeniería, concesiones y mantenimiento vial. . Para tal fin, fue diseñado estudio de corte transversal, no experimental, cuantitativo, de tipo correlacional cuyo resultado fue que se cuenta con una percepción de eficiencia alta por parte de los equipos; además, se percibió estrés bajo mientras que la motivación fue alta y destacó la afiliación, poder y logro . Finalmente, propuso un plan de mejora .

Graneros (2018) en la tesis de maestría de la Universidad Peruana Cayetano Heredia respecto a los factores psicosociales y el estrés en el trabajo en el personal de una empresa de ingeniería en Lima, tuvo como objeto hallar relación existente entre estrés laboral y contó con la participación de 289 trabajadores de ambos sexos que ocupaban diferentes puestos. Como instrumentos se utilizaron los cuestionarios Factores Psicosociales en el Trabajo y el de Estrés Laboral, que demostraron la existencia de moderada correlación entre las variables, con un coeficiente de correlación 0.499. Finalmente, se concluyó que los factores psicosociales afectaban a los trabajadores y que podían representar un riesgo probable en su salud.

Terrazas (2018) desarrolló su tesis de maestría de la Universidad César Vallejo en la que investigó el grado de estrés y el desempeño en el trabajo del personal administrativo una unidad perteneciente a la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre ambas variables. El diseño del estudio fue no experimental, y para tomar la información se utilizó la encuesta a un grupo de 35 personas; para la medición del estrés se utilizó el

instrumento Maslach Burnout Inventory MBI , mientras que para medir el desempeño se utilizó el instrumento de uso oficial de la empresa. El resultado demostró que no existió relación entre las variables por lo que la hipótesis nula se dio por aceptada.

Calle (2022) en su tesis de maestría de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos realizó la investigación respecto a la relación entre la motivación del personal y la atención al ciudadano en una municipalidad del distrito de Lima. El estudio tuvo enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, tipo descriptivo correlacional, el método fue deductivo y corte transversal. Se utilizó para la primera variable cuestionario en la muestra de 343 personas y se usó la escala de Likert. Respecto segundar variable se utilizaron fuentes secundarias, y el resultado obtenido fue el rechazo de H0. Por otro lado, la investigación demostró que no había motivación intrínseca en relación al reconocimiento laboral. Finalmente, el salario entre otros aspectos generaba insatisfacción.

Aranda (2018) con tesis de maestría de la Universidad César Vallejo, realizó la investigación con relación al estilo del liderazgo y la motivación en el trabajo del personal de una empresa privada en el distrito de Comas. La investigación utilizó el método hipotético deductivo y se aplicó la encuesta al íntegro de la población conformada por 60 trabajadores Los resultados que se obtuvieron demostraron un alto nivel de nivel de correlación positivo alto entre ambas variables.

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Estrés laboral

2.3.1.1 Conceptualización.

En estos últimos, tiempos la sociedad en general vive un acelerado avance tecnológico, pandemias que atenta la salud de las personas a nivel mundial, tráfico de automóviles que sobre pasa la infraestructura vial de las ciudades, desempleo, subempleo, presiones laborales, competencias entre las organizaciones, una vida acelerada, entre otros, situación que está afectando a la salud de las personas y generando en ellas padecer de síntomas o enfermedades que no tiene una causa conocida, atribuyéndose en muchos casos, a los efectos del estrés, llamados por muchos la enfermedad del siglo.

Wendelen (como se citó en Gutiérrez y Ángeles, 2021) señala la presencia de estrés en todas latitudes, sociedades, clases sociales y no respeta edad, género, estado civil, escolaridad, ocupación, apariencia física, nivel socioeconómico, religión, nivel de inteligencia, fecha de nacimiento, etc.

Según la Real Academia Española (2022), se define estrés a la tensión que sucede debido a situaciones de agobio y que estas dan origen a reacciones de índole psicosomático o también ocasionar desorden psicológico que podría llegar a ser de gravedad..

Etimológicamente el término estrés proviene del latín *strigere*, que quiere decir oprimir fuertemente contra el cuerpo.

Respecto a la definición actual del estrés, cabe señalar que cada autor las define de manera diferente, pero existe aspectos comunes que hace que este aspecto tenga relevancia.

Hinkle (1974) considera al estrés como un estado de presión que se manifiesta de forma física o mental por la presencia de agentes que alteran la homeostasis del organismo.

Schultz y Schultz (como se citó en Gutiérrez y Ángeles, 2021) consideran que éste se demuestra fisiológica y psicológicamente a consecuencia de un impulso o acontecimiento en su ambiente o en la sociedad, percibido tal si fuese una amenaza o una alteración del equilibro del individuo.

Selye (1982) señala que el estrés está relacionado con el Síndrome General de Adaptación; como tal, es la forma en que un organismo reacciona cuando se enfrenta a un estímulo estresante.

Kompier y Levy (1994) señalan que "en psicología y demás ciencias de la salud, el estrés implica la respuesta o estrategia adoptada por el organismo para adaptarse a todas las fuerzas, cambios, exigencias, tensiones e influencias a las que se enfrenta" (citado por Gutiérrez y Ángeles, 2021, pp. 34 – 35).

Quick et al. (1997) señalan que el estrés tiene dos vertientes: 1) *Eustrés* que es la energía estimulante y productivo, considerada como una respuesta del organismo de manera saludable, positiva, productiva y constructiva frente a situaciones amenazantes e implica el bienestar individual asociado con el crecimiento, flexibilidad, adaptabilidad y altos niveles de desempeño. "Este estrés constructivo alienta y motivan a las personas en general, y a los trabajadores en particular, para responder positivamente a retos y desafíos" (1997). 2) *Distrés*, es el estrés disfuncional que tiene una connotación negativa que conlleva deviación fisiológica, psicológica, emocional y conductual.

En consecuencia, el estrés tiene dos componentes: el eustrés de contenido positivo y el distrés con efectos disfuncionales en la persona. Dependerá de la intensidad en que

se manifieste estos componentes para afectar al comportamiento de la persona en la familia, el trabajo y en la sociedad en general.

De lo expuesto se desprende que el estrés tiene efectos en todas las personas y las respuestas se da a nivel fisiológico, psicológico, emocional y conductual.

Según Kossen (1995), en el proceso de manifestación del estrés existe tres etapas que determinarán diferentes respuestas a los estresores percibidos:

- *Punto de rendimiento*. Pequeños cambios a los cuales el organismo responderá para normalizar o regularizar la situación de manera natural.
- *Límite elástico*. Mecanismo de prevención al umbral del estrés.
- *Punto de ruptura*. Si no se manejan adecuadamente los estresores, el rebasar el límite elástico puede causar daño severo tanto físicos como mentales.

2.3.1.2 Teorías del estrés

a) ***Teoría fisiológica***

Sobre el estrés existe una serie de teoría que a continuación se va a describir. En el marco de la teoría fisiológica se le considera una variable que es dependiente y que las tensiones se pueden percibir en grado menor o mayor como amenaza a la emoción estable de los sujetos que desencadena en una reacción física; por ejemplo, que una persona diga que amaneció demasiado tensa o estresada esto sería una respuesta de dicha persona hacia estímulos, condiciones o situaciones de fastidio, desagradables e inoportunos que perturban su vida cotidiana. Dicho de otra forma, no es circunstancial del ambiente, pero sí un conjunto total de respuestas biológicas y procesos que se originan ante esa demanda. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 32)

El fisiólogo francés Claude Bernard (como se citó en Gutiérrez y Ángeles, 2021, pp. 36-37) considera que una de las principales características de las personas es mantener su equilibrio interno (homeostasis) en las diferentes condiciones externas en que se encuentre. Cuando una persona se encuentra en un ambiente de frio intenso, su organismo busca su equilibrio y con ello permanecer estable.

b) Respuesta de lucha o huida (Walter B. Cannon)

Tal como citaron Gutiérrez y Ángeles (2021), en 1941 el fisiólogo Cannon de la Universidad de Harvard, realizó investigaciones sobre los efectos de ciertas condiciones externas (frío, calor, la falta de oxígeno, etc.) llamadas factores medioambientales en las personas, a las que llamó estrés humano. Cannon (1941) señaló que, para sobrevivir, las personas requieren mantener un equilibrio interno permanente, a la que llamó *homeostasis*. Este equilibrio interno está relacionado con los componentes orgánicos que protegen el cuerpo ante un desequilibrio. Es así que cuando se afronta estados de hambre, sed, cambios de respuesta ante el frío o el calor, el cuerpo equilibra la acidez de la sangre o el nivel de grasas, calcio y azúcar, de tal formar que se integren a las composiciones plasmáticas , manteniendo equilibrados los diferentes metabolismos. Este proceso ha sido llamado como *reacción de defensa*. Esta reacción de lucha o huida tiene dos vertientes: 1) *Adaptativa*, que posibilita al cuerpo dar una respuesta rápida a las amenazas, y 2) *Perjudicial*, bloquea la adecuada función emocional y fisiológica; es decir, cuando la persona se haya en lucha o huida, éste queda a merced de los efectos del estrés.

c) Teoría y modelo bioquímico del estrés (Hans Selye)

Selye (como se citó en Gutiérrez y Ángeles, 2021), teniendo como referencia las investigaciones de Cannon, realizó estudios para la mejor comprensión del estrés. Selye hizo uso del vocablo estrés para evocar a la sintomatología que acompaña a la falta de

equilibrio interno. Él fue quien tomó prestado de la física el concepto de estrés y lo utilizó cuando se refería a la influencia de carácter externo que actúa en el ser así como al menoscabo que éste origina en la existencia de las personas. Propuso que el estrés es la suma de todos los cambios no específicos causados por el daño. Asimismo, estableció que una variación que no ha sido inducida de manera específica impacta al sistema en su totalidad o en su mayoría. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 40). Luego, indica que éste no se origina por algo en específico, pero cuenta con estructura y condiciones que lo caracterizan. Como consecuencia concluyó que dichas respuestas eran "específicas" puesto que se manifestaban del mismo modo en todos los organismos, independientemente de la naturaleza específica de las causas o estímulos. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 40)

Según Selye (1984), el estrés tiene tres fases o reacciones del síndrome general de adaptación, que se describe a continuación:

1) **Reacción de alarma**. Se da cuando un organismo es amenazado por elementos estresores y este reacciona rápidamente mediante el sistema nervioso simpático que causa que el organismo active sus recursos para enfrentar a la amenaza. Esta etapa tiene dos momentos:
    a. *Fase de choque*, que es la respuesta primaria y rápida del organismo que se puede manifestar con taquicardia, alteración de la presión sanguínea, entre otros.
    b. *Fase de contrachoque*, es la fase defensiva del organismo.
2) **Etapa de resistencia**. Es la resistencia focalizada que el organismo pone a manifiesto para la adaptación a los estresores que se presentan. En esta fase existe una disminución de la activación de las respuestas orgánicas, pero

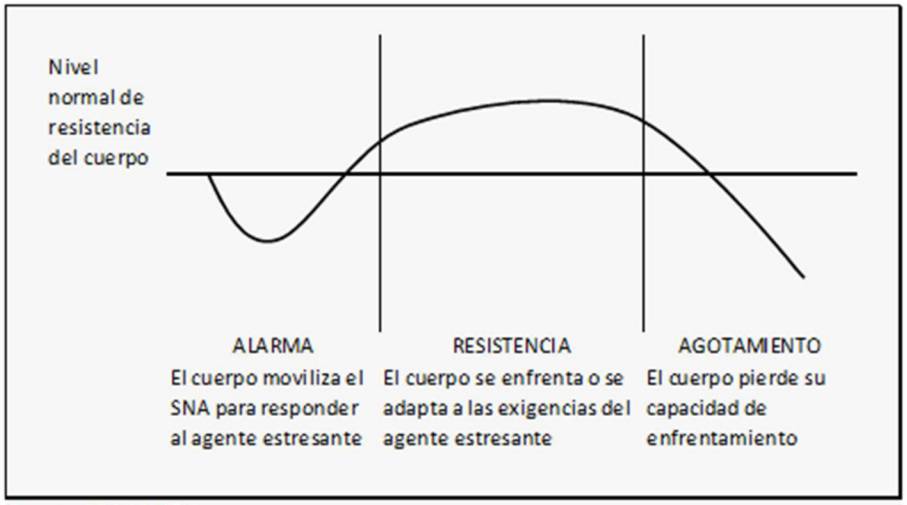
aumenta la reacción del estrés y se prolonga en el tiempo hasta que logra agotar a la resistencia.

3) **Etapa de agotamiento**. Se da cuando el elemento estresor es intenso y prolongado y que supera la adaptación. En casos extremos se da el debilitamiento del organismo provocando enfermedades.

A continuación, se describe en la figura 1 el proceso de las respuestas del organismo ante estímulos estresantes.

Figura 1

Etapas de la respuesta fisiológica ante el estrés



Fuente: Vidal (2019).

d) Enfoque psicológico

Este enfoque considera que los elementos cognoscitivos que se presentan entre los estresores y la forma en que responde organismo, está en función a la manera en que las personas perciben al mundo externo y su reacción ante esta situación.

En esta perspectiva se considera que los efectos del estrés no solamente se dan a nivel fisiológico, sino también a nivel cognitivo, emocional y conductual. Es decir, que

las manifestaciones fisiológicas pueden tener como causa aspectos psicológicos y viceversa.

e) Teoría transaccional interaccional

Lazarus y Folkman (como se citó en Gutiérrez y Ángeles, 2021), consideran que estrés se trata de un grupo de correlaciones en particular de las personas y las circunstancias y que se presenta cuando la persona supone que la circunstancia supera sus recursos y que coloca en riesgo su bienestar (p.45). La proximidad de la mediación cognoscitiva tiene su sustento en el *appraisal*, mediador cognoscitivo de las reacciones del estrés y la valoración de la persona. Este modelo recomienda que para la mejor comprensión de los efectos del estrés se debe tener en cuenta simultáneamente a los estímulos externos del ambiente, las valoraciones cognitivas (es decir, diferencias individuales) y algunas medidas de las consecuencias (estrés).

f) Perspectiva psicosocial

El estrés en el ámbito de las organizaciones, conlleva la adecuación del ambiente de trabajo sano y saludable que coadyuve al trabajo individual y en equipo; en donde la prevención debe ser un elemento prioritario implementando ambiente propicio ajeno de elementos estresores que son nocivos para las personas.

2.3.1.3 Tipos de estrés

Selye , tal como fue citado por Vidal (2019), establece dos tipos de estrés, el *eustrés* y *distrés.*

El *Eustrés*, sería de carácter positivo, agradable, bueno y constructivo, y en algún punto indispensable para nuestra vida cotidiana pues en ciertos momentos es necesario algún nivel de tensión.

El *distrés*, sería patológico, perjudicial, malo y negativo y causante de sentirnos agotados, así como responsable de prejuicio en nuestro organismo. Frente a éste se debe aplicar medidas de prevención con el fin de impedir perjuicios y evitar los efectos a corto y largo plazo.

Hoy en día, se puede conocer al estrés como una activación biológica, que se trata de la forma natural en la que responde el cuerpo al enfrentarse a situaciones nuevas o instancias de su entorno y que tiene un rol significativo en la vida de la persona.

Según Vidal (2019), la activación biológica es factible por:

a) El arousal, aumento en el estado de la vigilancia a consecuencia del incremento de la actividad en algunas regiones del cerebro tras recibir estimulación sensorial .
b) Los efectos a consecuencia de las reacciones de nuestro cuerpo frente a estímulos o cambios, que es lo que conocemos como respuesta emocional. (p. 19)

2.3.1.4 Estrés laboral

El estrés laboral y sus efectos en la salud y la calidad de vida de las personas, en estos últimos tiempos se ha convertido en un tema de gran importancia y preocupación en el seno de las organizaciones. El estrés laboral está referido a los estados en los cuales vive la persona como consecuencia de la manera en que ésta interactúa con su ambiente laboral y que considera como peligroso para su salud corporal y psicológica (Buendía y Ramos, 2001).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (citado por Vidal 2019, p. 35), la definición de estrés laboral es la forma de reaccionar que puede tener la persona ante

requerimientos e imposiciones en el trabajo que no están acorde con su conocimiento y competencias, y que desafían su destreza al hacer frente a alguna situación.

Es evidente que éste se presenta en todo tipo de ambientes. Las organizaciones laborales no son ajenas a sufrir los efectos de una serie de elementos que producen estrés en los trabajadores y, en muchos casos, esta situación afecta negativamente en la productividad.

> En el ámbito laboral, el trabajador está inmerso en una serie de relaciones con otras personas, autoridades, subalternos, exigencias laborales, cumplimiento de normas y procedimientos, sindicatos, cambios tecnológicos, metas a cumplir, etc., que, en el tiempo y se no se administra convenientemente, se convierten en factores que generan estrés. Por otro lado, el mundo competitivo de la globalización hace que las organizaciones estén predispuestos al mejoramiento continuo; es decir, a un cambio permanente, que conlleva a la necesidad de prever que estos cambios no sean causantes de aspectos estresantes que genere inestabilidad. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 59)

> Esta situación en las organizaciones busca encontrar nuevas formas de ser competitivos, dar mayor importancia al conocimiento, aptitudes, destrezas y actitudes del trabajador, así como una demanda continua de utilizar al máximo los avances tecnológicos. Con el fin de alcanzar estos objetivos, las organizaciones han creado ambientes poco favorables para el desempeño del trabajo sostenido y "el trabajo se llega a percibir como una fuente de estrés, de descontento y humillación" (Cooper, 1983), lo cual sin duda afecta notoriamente el bienestar, la salud y la productividad de los empleados. Y sin duda, mucho tienen que ver las condiciones psicosociales en esta situación. Inclusive, en años recientes, se ha acuñado el término *desk rage* que concretiza el coraje que sienten los empleados

> con su trabajo y que expresan con ciertas conductas (maldiciones, pequeños hurtos o desperdicios de material), las cuales adoptan para descargar su enojo (Daw, 2001). No obstante, es necesario reiterar que el trabajo ocupa un gran valor para los seres humanos y las sociedades, ya que actualmente al menos una tercera parte del día se vive en escenarios laborales. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 59)

Campbell et al. (1997) realizaron estudios sobre los efectos del estrés en las organizaciones. En ellas encontró que la parte más afectada como consecuencia del estrés es el aspecto económico, dado que las pérdidas de la productividad se dan principalmente por errores y accidentes, gastos de salud, compensaciones a los trabajadores, entre otros. Este investigador señala que al estar sometidos durante mucho tiempo a presiones estresantes durante la etapa laboral, los trabajadores se convertirán en personas disfuncionales en muchos aspectos.

Moors (1994) considera que el estrés influye grandemente en la organización , no exclusivamente en un aspecto biológico o psicológico, sino también en el aspecto de gestión administrativa.

Olmedo et al. (1998) señalan que inicialmente las investigaciones en relación al estrés se orientaron a estudiar las consecuencias en la salud física de los trabajadores, principalmente sobre accidentes e trabajo; sin embargo, los efectos del estrés no solamente afecta a la salud física sino en el aspecto psicológico, como el aburrimiento, la insatisfacción, la desmotivación, el malhumor, entre otros.

> Si una persona está bajo severa tensión, es proclive a tener accidentes, a pesar de todas las medidas de seguridad y políticas de la empresa para prevenirlos. Además, si el trabajador está insatisfecho y estresado, no estará dispuesto a llevar a cabo sus tareas o encomiendas de una manera normativa, eficiente, efectiva y

> oportuna, por lo que de nada servirá la tecnología más avanzada y la maquinaria más moderna. Y es aquí en donde cobra relevancia el concepto de satisfacción laboral. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 63)

El modelo Self, Work, Social (SWS) de Ostermann y Gutiérrez (1999) considera que se trata de una relación de elementos en el área personal, social-situacional así como laboral-organizacional que podrían tener un impacto negativo como estresores o un impacto positivo como apoyos, frente a las condiciones de la vida en general. (p. 74).

- El área self está referido al aspecto personal y familiar, así como a la predisposición de la persona.
- El área trabajo, concerniente a lo laboral y organizacional, se refiere a la entidad que provee los ingresos económicos.
- El área social – situacional está relacionado con las interacciones que las personas tienen fuera del centro laboral.

Según Ostermann y Gutiérrez (1999) en cualquier momento de la vida de una persona, el nivel de tolerancia al estrés en el trabajo está determinado por los estresores que existen en el propio trabajo, la presión social en la que vive y las experiencias personales. Estos estresores se pueden reducir o neutralizar por medio de los apoyos que se encuentran en las mismas áreas influyentes.

Ostermann y Gutiérrez (1999) señalan que los constructos involucrados se dan de la siguiente manera:

- *Estrés laboral organizacional*. Expresada mediante la ansiedad, temor e insatisfacción resultante del desequilibrio entre las capacidades, habilidades, obligaciones y necesidades propias, con las exigencias, demandas, factores y condiciones imperantes del lugar donde se trabaja,

debidos a la naturaleza misma de la actividad: cantidad de trabajo, roles ambiguos, tiempo limitado, carencia de materiales, información insuficiente, ambientes insalubres, supervisión bajo presión, entre otros.

- *Apoyo laboral – organizacional*. Es cuando los apoyos organizacionales, reales o percibidos (políticas organizacionales, condiciones, materiales y elementos del entorno laboral) facilitan el desarrollo de las capacidades y habilidades de la persona o grupo en situación productiva. Está constituido por una retribución adecuada, trabajo significativo, recursos materiales adecuados, información oportuna, reconocimientos, interacción con los compañeros de trabajo y superiores, adecuada salubridad, ambiente agradable, entre otros.
- *Estrés personal (distrés psicológico)*. Se da cuando las experiencias de las personas y sus recursos resultan insuficientes, limitados o inadecuados para enfrentar los requerimientos, demandas o amenazas percibidas del medio, que pueden ser reales o imaginarias, pero que pueden cambiar a exigencias muy personales y provocan preocupación y malestar con generación de ansiedad, culpa, fracasos, desgano, apatía, temor, aprensión, incertidumbre, expresiones conductuales y sociales inapropiadas como: ira, aislamiento, proyección, reserva extrema y otras sensaciones y percepciones que conllevan negatividad en la salud física y psicológica, comportamental y en la interacción social.
- *Apoyo personal (bienestar psicológico).* Es la sensación que tiene la persona que genera *poder hacer*, en base a la seguridad en sí misma, auto eficiencia, temple, resistencia, resiliencia, sentido de control percibido, habilidad para reconocer y manejar los eventos de la vida, satisfacción

plena de sentirse y ser como se es , con perspectivas sensatas consigo mismo y con la propia situación de vida.

- *Estrés social – situacional*. Es la vivencia de ansiedad, molestias, frustración y abatimiento que se da como consecuencia de la percepción displacentera que vive la persona en el seno de su familia, amigos, vecindad y la sociedad en general; carencia de apoyo emocional. Evidentemente, el entorno socio familiar en que se desenvuelve la persona (vida confusa, ambiente social desorganizados, peligrosos, inseguros o insalubres) influye en el desempeño laboral.
- *Apoyo social – situacional*. Es la sensación de confort y bienestar emocional que experimenta la persona al contar con el apoyo de óptimas relaciones sociales, reconocimiento, respeto y comunicación asertiva, tanto en el seno de la familia como en sociedad.
- *Salud mental funcional (buena salud mental).* Es la sensación que la persona tiene donde percibe satisfacción y bienestar, como consecuencia de una alta autoestima, amor y optimismo. Esta sensación se traduce en comportamientos de optimismo, alegría, buena salud, paz interior, buena salud física y mental, y disposición favorable para integrarse con facilidad a su entorno familiar, social y laboral.
- *Salud mental deficitaria*. Se expresa como consecuencia de trastornos de la personalidad, sin que esta sea de carácter patológico. Los desórdenes de personalidad, tales como: problemas psicosomáticos y conductas socialmente inapropiadas, perjudiciales, dolencias físicas sin causa definida, inestabilidad emocional, cambio brusco de temperamento, pesimismo, depresión, invidia, arranques emocionales, baja autoestima,

descuido de apariencia personal, son algunas de las expresiones conductuales que denota deficiente salud mental en la persona y que tiene influencia significativa en el desarrollo de sus labores.

Según Párraga (como se citó en Vidal, 2019) el estrés se puede manifestar a través de diferente sintomatología y con diferentes grados:

- Fisiológico.
- Psicosomático
- Emocionales
- Cognitivos
- Conductuales
- Sociales

2.3.1.5 Elementos estresores

Según Gutiérrez y Ángeles (2021) el estresor es algún factor o situación que pone en riesgo la salud así como la integridad de la persona (p. 79) y los clasifica como de origen interno y externo; de naturaleza física, biológica o psicosocial; y finalmente por su carácter específico, periodicidad y magnitud .

Así, el *estresor interno,* se origina por vivencias personales que se dan como consecuencia de eventos específicos (dolor de cabeza, problemas digestivos, preocupaciones personales, motivaciones y expectativas, pérdida de un familiar, entre otros aspectos, que influye en el comportamiento de la persona. Mientras que el *estresor externo* es la presencia de estímulos externos que influyen en la persona, tales como: excesivo ruido, presión de la supervisión, mal clima laboral, deficiente comunicación, autoridades autoritarias, etc.

Como ejemplos de estresor *físico*, indica que puede ser sonido fuerte, vibraciones, polvo, deficiente cantidad de luz, ambiente húmedo y mal ventilado, excesiva temperatura de ambiente, etc.; como estresor *biológico* refiere que se manifiesta mediante cambios en el organismo como consecuencia de ingesta de medicación, consumir cafeína, fumar, actividad física intensa, etc., y como estresor *psicosocial* menciona que es de origen interno de la persona al afrontar situaciones nuevas o imprevistas. Por ejemplo: hablar en público, afrontar un examen, dar cuenta a la autoridad sobre su desempeño, etc.

Asimismo, refiere que por el carácter específico, periodicidad y magnitud se dividen en agudo, crónico, pequeño y desastre. Un *estresor agudo*, es muy intenso como el término de la relación laboral, accidentes, etc.; *estresores crónicos* son eventos sin inicio definido, repetitivos y con duración indefinida, tales como: el clima organizacional, la cultura laboral, características de los jefes, etc., y continúa indicando la existencia del *estresor propio de la actividad cotidiana* como discusiones, diferencia de opiniones, tiempo de traslado al trabajo, etc. que tienen un inicio y final definido, generalmente de corta duración, baja intensidad y frecuentes o cotidianos. Finaliza con *desastres*, que pueden ser de origen interno o externo. Son de gran intensidad, poco frecuentes, pero de gran significación para la persona. Ejemplo: temblor, muerte de un familiar, agresión física, etc.

2.3.1.6 Consecuencias relacionadas con el estrés laboral

Es evidente que el estrés, cuyo origen puede ser interno o externo, de diferentes duración, frecuencia e intensidad, influyen significativamente en el desempeño laboral del trabajador. Los estresores, al estar presente en diferentes momentos y circunstancias en la vida de las personas, esta influye en su comportamiento en el ámbito familiar, laboral y social. Por lo tanto, es importante conocer cuáles son las consecuencias de los efectos del estrés en el ámbito laboral.

Ángeles y Gutiérrez (2021) mencionaron que éste trae consecuencias:

Consecuencias a nivel individual

Según Fernandez y Garrido (citado por Gutiérrez y Ángeles, 2021, pp. 130 – 131), las consecuencias a nivel fisiológico, cognitivo y conductual que se presentan en el individuo por efectos del estrés, se presentan en la tabla 2.

Tabla 2

Consecuencias del estrés a nivel individual

Fisiológicos	Cognitivos	Conductuales
Aumento de la tasa cardiaca	Preocupaciones	Habla rápida
aumento de la presión arterial	Incapacidad para tomar desiciones	Temblores
Aumento de la sudación	Sensación de confusión	Voz entrecortada
Aumento del ritmo respiratorio	Incapacidad para consentrarse	Imprecisión
Aumento de la tensión muscular	Dificultad para dirigir la atención	Precipitaciones
Aumento en los niveles de adrenalina	Sentimiento de falta de control	Explociones emocionales
Aumento del azucar en la sangre	Estrechamiento de la atención	Predisposición a accidentes
Disminución del riesgo sanguineo	Desorientación	Consumo de tabaco, alcohol, etc.
Reducción de acción del aparato digestivo	Olvidos frecuentes	Comer en exceso
Aumento de metabolismo basal	Bloqueos mentales	Falta de apetito
Aumento del colesterol	Hipersensibilidad a la crítica	Conductas impulsivas
Aumento del nivel de corticoides	Malhumor	Consumo de drogas
Inhibición del sistema inmunológico		Risas nerviosas
Dificultad para respirar		Bostezos
Sensación de nudo en la garganta		
Sequedad de la boca		
Dilatación de las pupilas		

Fuente: Gutérrez y Ángeles (2021)

Consecuencias a nivel organizacional

Quick, Nelson y Quick (2000), teniendo en consideración el enfoque organizacional de Beer, quien señala que una organización es saludable en la medida que se tiene la habilidad de llevar a cabo una autoevaluación del actuar, de sus funciones y actividades, describe las consecuencias del estrés en las organizaciones, cuyo resumen se indica en la Tabla 3.

Tabla 3

Efectos del estrés en las organizaciones

Costos directos	Costos indirectos
Paticipación y asociación	*Pérdida de vitalidad*
Ausentismo	Pérdida de entereza
Impuntualidad	Pérdida de motivación
Huelga o paros	Insatisfacción
Rotación de personal	
Desempeño en el trabajo	*Problemas de comunicación*
Calidad de la productividad	Declive de la frecuencia del contacto
Cantidad de la productividad	Distorsión de mensajes
Malestar	
Accidentes	
Lentitud de máquina por reparaciones	
Bloqueo de inventarios	
Costo por el cuidado de la salud	*Mala toma de decisiones*
Indemnizaciones	*Calidad de las relaciones laborales*
	Desconfianza
	Falta de respeto
	Rencor
	Agresión y violencia
	Costo de oportunidad

Fuente: Gutiérrez y Ángeles (2021)

2.3.1.7 Medidas preventivas para gestionar los riesgos del estrés

Según Vidal (2019), las medidas para prevenir y gestionar los riesgos que general el estrés son las siguientes:

1) *Fase de evaluación*. Es importante y necesario que la organización disponga de tiempo para analizar mediante entrevistas, encuestas o focus Group, para conocer el estado mental fisiológico de los trabajadores. Esta etapa de reconocimiento permitirá prever e implementar las acciones necesarias y oportunas para evitar el estrés en el centro laboral.

   La finalidad es identificar el grado de peligro a la salud que significan determinadas situaciones del trabajo pueden producir efectos negativos en desmedro de la persona y su productividad.

2) *Fase de intervención*. Una vez identificada la existencia de eventos o situaciones que generan estrés en el ámbito laboral, se deberá implementar acciones dirigidas a su mejora.
3) *Medidas organizativas*. A nivel de la organización se debe tener en consideración los siguientes aspectos y estrategias:
    a. Estructura organizacional:
        - Evitar la centralización
        - Lograr un estilo óptimo de supervisión
        - Implementar vías para garantizar una comunicación eficaz
        - Fomentar en los trabajadores su participación activa
        - Posibilitar una cultura organizacional óptima
        - Respeto por los derechos y obligaciones del trabajador
        - Mejora del clima organizacional.
    b. El puesto y el trabajador
        - Apropiada selección y acople entre el trabajador y su puesto
        - Desarrollar de forma individual y particular las líneas de carrera y capacitación
        - Definir las actividades y el ajuste de tareas a realizar
        - Evitar tareas monótonas y excesivas
        - Impulsar el trabajo con autonomía
        - Ofrecer flexibilidad de horario y turno
        - Favorecer relaciones interpersonales
        - Introducción a cambios progresivos y flexibles
    c. Condición del ambiente:
        - Cantidad de luz

- Ruido
- Temperatura y humedad
- Color

d) Intervención a nivel personal

- Fatiga y esfuerzo visual
- Postura
- Esfuerzo intelectual
- Roles
- Conductas personales, autonomía y comunicación
- Fomentar los hábitos saludables y alimentación adecuada
- Educación para la auto prevención.

2.3.1.8 La OIT y sus medidas

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) éste tiene especial importancia en el interior de las organizaciones. Asimismo, refiere que este término es usado actualmente con mucha amplitud, como el hecho de sentirnos enfermos durante la mañana hasta el elevado grado de ansiedad que se puede llegar a convertir en depresión. Para ciertos científicos puede tener una connotación positiva,

Para esta Organización se trata de una respuesta emocional y física ante un perjuicio originado por la falta de equilibrio entre exigencias, recursos y capacidades que percibe el trabajador para encarar dichas demandas. Además, tiene su origen en la forma en que el trabajo está organizado, su diseño así como las relaciones entre sus protagonistas y se manifiesta ante una falta de correspondencia entre esas exigencias , sus expectativas personales y las propias expectativas de la cultura organizacional de la empresa. (OIT, 2016, pp. 1-2)

Según la OIT (2016) ciertos factores en el trabajo pueden ocasionar estrés, llamados riesgos psicosociales definidos como la manera en que interactúan el ambiente laboral, las actividades propias del puesto, condiciones organizaciones, capacidad, necesidad, la cultura de la persona así como motivos personales externos que podrían influir en el bienestar, la satisfacción en el trabajo y nuestro rendimiento (p. 2), cuyo origen se encuentra en el contenido del trabajo y en el contexto, tal como se describe el Tabla 4.

Tabla 4

Características estresantes del trabajo (Factores de riesgos psicosociales)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesiona	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), contro	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: OIT, 2016

Según la OIT (2016), el estrés en el trabajo tiene trascendental importancia al que hay que prestar mucha atención dado que impacta la productividad y tiene relación con la probabilidad de generar costes económicos que podría además impactar la imagen de la empresa.

Respecto a la importancia del estrés en el seno de las organizaciones señala que proteger la salud en el entorno laboral logra un mayor impacto cuando se enfoca en

medidas de prevención en salud física y también mental, para lo cual es necesario poner en práctica evaluaciones de los riesgos de orden psicosocial. (OIT, 2016, p. 5)

Como algunos ejemplos de medidas a tomar se pueden mencionar:

- Mejora de condiciones laborales
- Trabajo organizado
- Desarrollar sistemas de apoyo social en el trabajo
- Evaluar qué necesita la empresa, teniendo en consideración sus diferentes interacciones con el trabajador frente a la necesidad de cuidado de la salud. (OIT, 2016. P. 35)

En nuestro país, Trabajando.com, en 2021, encuestó a 2,050 personas, sobre el estrés laboral, información que ha sido publicado en El Comercio, siendo uno de sus principales resultados que 70% de los trabajadores encuestados lo sufren y de ellos 71% expresa que el estrés les ha generado depresión laboral.

2.3.1.9 Dimensiones del estrés laboral

Por encargo de la Organización Internacional del Trabajo y el Organismo Mundial de Salud, Ivancevich y Matteson (1989) elaboraron una escala de medición y se consideraron dimensiones que se detallan a continuación:

- *Clima Organizacional*. Características de la organización que son percibidas por el trabajador de manera directa o indirectamente. Este ambiente influye en el comportamiento y el desenvolvimiento laboral.
- *Estructura Organizacional*. Está referido al aspecto formas de la organización en términos de relación de autoridad y funciones. Existe dos tipos de estructuras: a) La estructura referido al organigrama formal, donde se establece niveles de dependencia y autoridad, y b) estructura funcional, donde se define la integración

y funciones de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales,

- *Territorio Organizacional*. Se refiere a relaciones de coordinación, la manera de comunicarse con miembros de la organización, así como sus competencias a desarrollar.
- *Tecnología*. Esta dimensión permite identificar las habilidades, conocimientos y competencias que tiene el trabajador, así como el acceso para el manejo de las herramientas tecnológicas, para estar a la par con el incesante desarrollo tecnológico.
- *Influencia del Líder*. Permite conocer el grado de influencia que tiene por parte de los líderes de la organización en el desenvolvimiento del trabajador, para el logro de los objetivos organizacionales.
- *Falta de Cohesión de Grupo*. Esta dimensión valúa el nivel y calidad de interrelación que tiene el trabajador con los integrantes de su equipo de trabajo, así como el grado de confianza y disposición de cooperación entre ellos, para lograr un objetivo en común.
- *Respaldo de Grupo*. Está referido a evaluar el grado de trabajo en equipo que percibe en su entorno, así como la integración y cooperación entre sus miembros.

2.3.2 Motivación

2.3.2.1 Conceptualización.

Respecto a la motivación, se tiene diversas formas de conceptualizar, tales como:

Lazzatti (1991) define que motivación es un proceso en el que la necesidad no satisfecha genera energía y se dirige hacia determinado propósito y lograrlo supone que logrará satisfacer dicha necesidad (p.59).

Fremont y Rosenzweing (como se citó en Chiavenato, 1996) sostienen que la motivación es lo que impulsa al individuo a actuar de cierta forma o que al menos ocasiona estar propenso a un comportamiento en particular (p.49).

Goleman (1999) la define como el flujo que en sí mismo es un placer, y que son aquellas actividades que nos agradan y cautivan pues al llevarlas a cabo nos permiten entrar a ese flujo (p. 139).

Robbins (1996) señala que es el deseo de esforzarnos para llegar a cumplir las metas de la organización, un deseo condicionado por la capacidad propia del esfuerzo para la satisfacción de alguna de nuestras necesidades individuales (p. 212).

Herzberg (1968) considera que la motivación son factores extrínsecos e intrínsecos que lleva a la persona a realizar una acción para conseguir un resultado externo significativo y valora la importancia de las tareas que realiza.

2.3.2.2 Teoría de la motivación

Palomo (2017) señala que para el estudio de la motivación es necesario empezar por conocer la necesidad humana y la forma en que actúa en nuestra conducta (p. 93). Dentro de este marco, la motivación está directamente relacionada con la satisfacción de necesidades.

Las principales teorías de las necesidades que explican la motivación son: (a) la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, (b) las necesidades de logro de McClelland y (c) la bifactorial de Herzberg. Estas teorías son las principales fuentes que se ha tenido en consideración en el presente estudio.

a) La teoría de necesidades de Maslow

En su obra Motivation and Personality, explica que el ser humano tiene deseos y dirige su conducta al lograr metas. el hombre es un ser con deseos y que dirige su conducta al cumplimiento de metas.

Según Maslow, la jerarquía de las necesidades se debe considerar como integral, y que la necesidad humana está expandiéndose de manera constante, de tal manera que las necesidades que están en la parte más alta influyen en la conducta e impactan al satisfacer nuestras necesidades de la parte baja y que la necesidad de la parte baja no se desvanece y su influencia puede reaparecer si el grado de satisfacción disminuye más allá del mínimo. Para el autor la autorrealización es la búsqueda del individuo de ser lo que efectivamente puede lograr ser y esta teoría resalta que cada uno es un ser singular. (Palomo, 2017, p. 93)

Asimismo, refiere que si las personas se enfocan en satisfacer sus necesidades su propio interés los llevará hacia las actividades que les brinden dicha satisfacción y evitarán aquello que no le permita alcanzarla. Si bien esta teoría no es exclusiva para el ámbito laboral, su alcance faculta a que pueda aplicarse exitosamente a este. (Palomo, 2017, p. 94)

Las necesidades humanas -según Maslow- están organizadas en cinco niveles de acuerdo a una jerarquía de importancia y de influencia (ver Figura 2), cuyas características se describe a continuación:

Figura 2

Jerarquía de necesidades de Maslow



Fuente: https://www.actualidadenpsicologia.com/actualizando-piramide-maslow/

1) ***Necesidades fisiológicas***. Son básicas y primordiales como nuestra necesidad de alimentos, bebidas, respirar, descansar, etc. Se caracterizan porque pueden aplacarse.

2. ***Necesidades de seguridad***. Se originan en cuanto la necesidad fisiológica ha sido resuelta adecuadamente. Los seres humanos buscan dentro de sus posibilidades estar protegidos del peligro o privaciones; requieren sentirse seguros frente lo nuevo o desconocido, y existir en un entorno favorable para ellos y sus familias. Igualmente, es necesario que sienta certeza con relación al respeto y estima de quienes integran su grupo social.

3. ***Las necesidades sociales***. Según Maslow, cuando se satisfacen las dos primeras necesidades, ellas dejan de ser motivadores de conducta. Es a partir de entonces que las necesidades sociales adquieren el rol de motivador activo de la conducta, como por ejemplo afiliación, amistad, afecto recíproco. Desde el lado afectivo, sus ganas de pertenecer y participar en la sociedad. Las personas buscan acompañarse de otras, entablar comunicación y establecer

lazos de amistad. Buscan demostrar y recibir afecto. Además, necesitan aliarse por la supervivencia.

4. ***Ego o estima***. Es imprescindible, en el aspecto emocional, que nos sintamos apreciados, estimados y que destaquemos dentro del marco de nuestro grupo social; Aquí se considera al autorrespeto y el valor propio frente los demás.

   Es difícil satisfacer las necesidades del ego. Las personas siempre buscan alcanzar logros más grandes y adquirir más conocimiento.

5. ***Autorrealización***. Es el ideal, busca la trascendencia. Esta necesidad es satisfecha cuando existe la oportunidad de que el talento se pueda desarrollar a tope, de expresar lo que pensamos y hacer conocer lo que sabemos, obtener el logro personal; como ejemplo es la creación y realización de una obra propia. Esta necesidad, al igual que la del ego, rara vez se satisface y se convierte en una quimera. Satisfacer esta necesidad es la cúspide de las satisfacciones. Palomo (2017) considera que esta necesidad puede definirse como la propensión a ser lo que pueden llegar a ser, hacer uso y provecho pleno de su potencial y capacidades.

Guillén (2021) señala que, según la teoría de Maslow, una vez satisfecha las necesidades de orden inferior, surgirían entonces las de orden superior, entre las que se encuentran las necesidades sociales, como son el deseo de aceptación, de afecto y de amor. Aquellas que implican sentimientos de pertenencia, de amistad, de intimidad y de confianza. Aquí se incluiría cualquier tipo de afiliación, como formar parte de una familia, de un grupo de amigos, colegas de trabajo, etc. (p. 34).

La mayoría de los investigadores coinciden en señalar que una crítica a esta teoría es que no ha sido probada en la práctica. Se haría necesario realizar un estudio longitudinal en el tiempo con diversos grupos de personas y determinar si a medida que se van satisfaciendo sus necesidades la persona busca satisfacer sus necesidades superiores.

b) Teoría de McClelland

McClelland (1961), para formular su teoría eligió como población a exitosos ejecutivos y gerentes de empresas en países desarrollados comparando con igual población pero esta vez de países subdesarrollados, utilizando técnicas proyectivas. De acuerdo con las conclusiones (1992) de las investigaciones, las personas están motivadas primordialmente por tres factores básicos:

1) Necesidad de logro o realización
2) Necesidad de poder
3) Necesidad de afiliación

Dependiendo cuál sea la principal fuente motivadora de su vida, las personas se agrupan en alguna de estas categorías y se puede expresar de la siguiente manera:

1) Realización o logro.

> Respecto a la motivación del logro, Palomino (2017) señala que es el impulso que tenemos para hacer bien las cosas, obtener el éxito en nuestro actuar y lograr determinados niveles de excelencia. Está referido al estado (alegría o tristeza), con que reaccionamos frente al resultado de nuestro esfuerzo (p.101). Caracteriza a la persona con una motivación de logro una fuerte seguridad personal, la determinación de asumir mayores responsabilidades, sus ganas de observar los frutos de su labor; asimismo, tienden a tomar determinados riesgos si es que lograr el triunfo depende de ello.

Goleman (1999), basado en la teoría de McCllelland, asegura que el impulso emprendedor exige que uno sepa aceptar riesgos sin incomodidad, pero sabiendo cómo calcularlos bien. Esta habilidad para aceptar riesgos con inteligencia es característica de los empresarios que tienen éxito.

Las motivaciones fuertes a lograr el triunfo caracterizan a las personas con iniciativa, creadoras y capaces de organizar.

2) ***Poder***. Quienes preponderantemente se interesan en el poder se plantean metas con la mira de alcanzarlas y lograr cosas. Tratan de influir sobre las demás. Buscan puestos de control e influencia.

   Puede definirse como la necesidad de obtener reconocimiento de otras personas o grupo, o bien la necesidad de influir en ellos y controlarlos.

3) ***Afiliación***. Para quienes la afiliación es lo más importante, buscan contactos personales agradables y disfrutan al ayudar a otros. Se preocupan en compartir experiencias con otras personas.

Como aspecto limitante de esta teoría podría formular que se circunscribe a tan solo tres factores motivacionales (logro, poder y afiliación). Es probable que en el hombre existan, además, otros elementos de significación motivacional. En otros términos, esta teoría no es la más adecuada para el cometido de la presente investigación.

c) Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg realizó estudios diseñados con el fin de probar que la persona posee dos tipos de necesidad: por su lado animal, evitar sentir dolor, y como persona, su crecimiento psicológico.

En 1965 Herzberg y sus ayudantes investigaron una muestra conformada por 200 individuos de las carreras de ingeniería y contabilidad, quienes describieron episodios

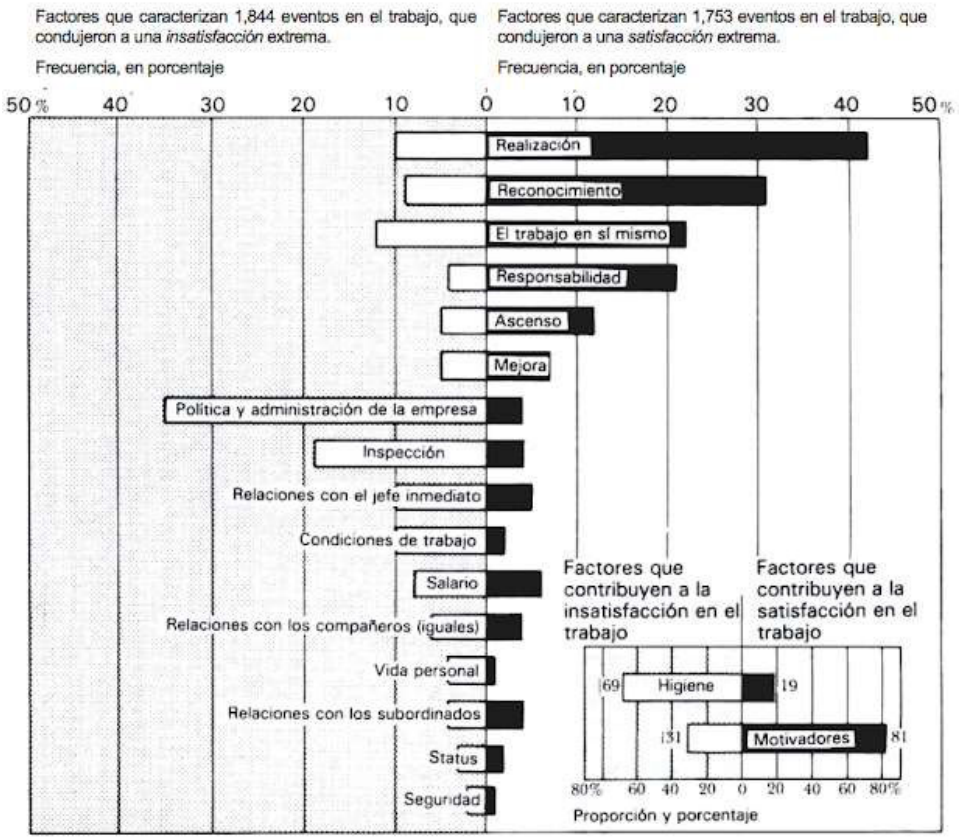
que les originó mucha satisfacción en su trabajo, y otro que les fue particularmente insatisfactorio. Se les solicitó recordar algún momento en que se hayan sentido sumamente bien frente a sus labores. Considerando ese momento en el que surgió ese sentimiento se procedió a identificar aquellas razones que lo originaron. Adicionalmente, se les consultó si aquellos sentimientos de satisfacción en su labores había impactado en su bienestar, sus resultados o sus relaciones con otros.

Teniendo en consideración la investigación realizada por Herzberg y sus colaboradores, los factores que favorecen la satisfacción y motivación en el trabajo son diferentes y no dependen de aquellos que tienen propensión a generar insatisfacción.. (Palomo, 2017, p. 109)

Los resultados de la investigación de Herzberg y sus colaboradores se muestra en la Figura 3.

Figura 3

Factores Extrínsecos e intrínsecos según Herzberg



Fuente: http://uvedevisi.blogspot.com/2018/11/factores-higienicos-y-factores.html

Herzberg organiza su teoría en dos factores: a) Extrínsecos o higiénicos y, b) Intrínsecos o motivadores.

a) Factores extrínsecos o higiénicos

Llamados también insatisfactores, se encuentran presentes en el entorno en que la personas desempeñan sus labores y se trata de condiciones que la empresa administra y decide y no pueden ser controlados por los trabajadores. Como ejemplos de factores de higiene tenemos: políticas y administración, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, sueldo, relación con los compañeros, vida personal, relación con los subordinados, estatus, seguridad. Ree

Los factores extrínsecos son definidos como:

1) ***Políticas y administración.*** Referidos a la forma como la organización es dirigida, como por ejemplo cuán claras son sus políticas y sistemas internos. (Palomo, 2017, p. 135).

   Son las normas y políticas que la empresa ofrece como parte de las reglas de juego en el interior de la empresa; tales como: reglamento interno de trabajo, manual de organización y funciones, manuales de procedimiento, reglas sobre cultura organizacional y otros. También comprende el cumplimiento de la legislación laboral vigente en el país.

   Peiró (1999) señala que las políticas disponen el cómo deben relacionarse los trabajadores con la organización. Regulan por ejemplo la contratación del personal, las promociones, los despidos, las jubilaciones, etc. Asimismo, como debe ser el sistema de remuneraciones, compensaciones, evaluaciones de desempeños, pago de incentivos, etc. , como deben ser los procedimientos a seguir frente a algún agravio por una y otra parte, entre otros.

2) ***Supervisión***. Es la capacidad o falta de esta del nivel jerárquico superior para responder las preguntas de orden técnico o para brindar ayuda en las labores (Palomo, 2017, p. 135).

   Es la modalidad de supervisión que la empresa implementa para el control de la calidad y cantidad de la producción de los trabajadores. También se refiere al estilo de liderazgo que el jefe desarrolla ante sus subordinados.

   Genéricamente, las características de un supervisor, para mantener un adecuado clima organizacional, deben ser las siguientes: gran experiencia técnica, comunicación tanto a administradores como a empleados operativos, deben solucionar los conflictos de roles, deben manejar adecuadamente la

autoridad conferida y la representación de la administración (Robbins y De Cenzo, 2002).

3) ***Relación con el supervisor***. Se refiere al grado de aceptación o rechazo que el trabajador tiene con su jefe. Este aspecto está muy ligado al estilo de liderazgo comentado anteriormente.

   Según Nelson (1997), señala que el éxito de contar con una fuerza laboral motivada radica en la forma en que cada trabajador se relaciona con sus jefes, y el respeto, consideración y confianza que diariamente que éstos les muestran (p.1).

   Las reglas, políticas, procedimientos y otros mandatos desde arriba son implementados por el supervisor. Así, cuando los operarios piensan en la administración, su principal punto de referencia es el supervisor. En consecuencia, la existencia de buena o mala relación entre trabajador - empresa dependerá mucho de la relación trabajador – supervisor.

4) ***Condiciones de trabajo*.** Es la parte física (ruido, cantidad de luz, ruido, etc.), carga laboral asignada, condiciones de seguridad, materiales para realizar el trabajo (Palomo, 2017, p. 135).

   En la medida en que los factores higiénicos, entre ellos las condiciones de trabajo, estén adecuadamente implementados, estos facilitarán el logro de objetivos.

5) ***Salario***. Es todo lo que se refiere a los incentivos económicos, al sueldo o remuneraciones, primas, bonificaciones, etc.

En la administración tradicional Tayloriana, se concibe que se logrará aumentar la productividad en la medida en que se otorgue una buena remuneración a los trabajadores. Sin embargo, esto no es así. Cada persona le otorga un significado completamente diferente al dinero. Para algunos es un fin en sí mismo, para otros no tiene ninguna relevancia otros es un recurso, para otros un medio indispensable para lograr fines, para otros es el mayor motivador que existe, para otros es una droga, etcétera.

6) ***Relación con los compañeros***. Se refiere a las relaciones humanas existentes en el centro laboral. Comprende las necesidades de afiliación, el afecto y la amistad recíproco. Es la parte afectiva, el deseo de pertenecer y su participación en un aspecto socio-laboral.

   Mayo (1933) fue el primero en estudiar la relevancia de estas relaciones sociales al interior de la organización dando ímpetu a lo que hoy se conoce como *movimiento de las relaciones humanas*. Los principales aspectos que la teoría del hombre social toma en cuenta son los referentes a la socialización, influencias del medio, conducta de grupo (pertenencia, rangos y normas) y demás elementos relacionados con dicha necesidad de afiliación.

7) ***Vida personal***. Es la privacidad a la que todo individuo tiene derecho. Ninguna persona quiere ventilar su vida personal que solo a él le pertenece.

   El derecho a la privacidad se refiere principalmente a la intromisión en la vida privada de la persona por parte de la empresa y a divulgar sin autorización información de ella, de tal manera que pueda dañar psicológicamente o causar sufrimiento (Davis y Newstrom, 2003).

Los trabajadores, los clientes y otras personas relacionadas con la organización consideran como decisión personal las creencias religiosas, políticas y sociales.

8) ***Relación con los subordinados***. Es cuando en condición de jefe se pone en práctica un determinado estilo de liderazgo que puede permitirle al supervisor tener buenas o malas relaciones con sus subordinados y este hecho puede generar un clima laboral favorable o negativo (Davis y Newstrom, 2003, p. 234).

   De no contar con líderes proactivos, es posible que la empresa tendrá dificultades con consecuencias de falta de dirección y congruencia de trabajar en equipo.

   Los líderes se enfocan en identificar las necesidades y habilidades de sus seguidores. Ellos analizan las demandas de sus seguidores y las abordan de forma personalizada. Además, delegan tareas, capacitan, asesoran y proporcionan retroalimentación para que sea aprovechada en el crecimiento personal de los seguidores. Potencian las necesidades y la seguridad de los seguidores para que asuman responsabilidades más grandes. La responsabilidad de los seguidores no solo abarca las exigencias de su trabajo ni está vinculada exclusivamente al máximo rendimiento. En cambio, los seguidores aceptan mayores responsabilidades para su propio desarrollo, tomando esas tareas como un desafío profesional.

9) ***Estatus***. Es la posición o rango definido social y laboralmente dado por los demás a los grupos o miembros de estos. Según Davis y Newstrom (2003) siempre que la gente forma grupos surgen diferencias en el estatus, que permiten que se afirmen diversas características y destrezas particulares.

Este sistema alcanza su máxima expresión con los símbolos. Los símbolos son elementos visibles y exteriores que se relacionan con la persona (vestimentas, joyas, etc.) o un sitio de trabajo (oficina), y sirven como evidencia de nivel social.

10) ***Seguridad*.** Por su esencia, el ser humano busca, en la medida de lo posible, estar resguardado de los peligros o carencias, protegido ante posibles adversidades futuras; necesita experimentar confianza en lo que vendrá y vivir en un entorno cómodo tanto para él como para su familia. Del mismo modo, requiere sentir estabilidad, reconocimiento y aprecio por parte de los miembros de su grupo social.

Es importante recordar que los factores higiénicos no provocan satisfacción, solo evitan la insatisfacción. Dar más de lo de siempre es una forma ineficiente de impulsar la motivación, puesto que las necesidades de nivel inferior se satisfacen muy rápido y cuando se satisfacen únicamente se puede impulsar rápidamente la motivación dando aún mucho más de lo de siempre y esto se convierte en un círculo vicioso.

Hay quienes piensan que el dinero resuelve todo, según el enfoque del hombre económico, el individuo es perfectamente racional y su principal y único motivador es el dinero. Esta concepción está íntimamente relacionada con la teoría económica del comportamiento del consumidor. Mientras más tenga bienes y servicios, mayor satisfacción se logrará. Como los bienes y servicios se adquieren mediante su intercambio por dinero, cuanto más dinero se posea mayor será la satisfacción que se pueda obtener y por consiguiente la tendencia es a poseer más dinero.

Herzberg (1968) destaca que de manera tradicional en la motivación en el trabajo se consideraban únicamente a los factores higiénicos, ya que para conseguir que el personal trabaje más era preciso recurrir a premios, incentivos, políticas entre otras

formas de recompensas consideradas como motivación. Si los factores higiénicos son favorables, solamente se evita la presencia de insatisfacción de los trabajadores pero no es posible lograr que se sostenga por un tiempo prolongado. Si los factores higiénicos son muy malos o inadecuados generan insatisfacción. Así, los factores higiénicos previenen la insatisfacción pero no generan satisfacción y brindar más de lo habitual se convierte en una forma deficiente de generar motivación, dado que las necesidades que se encuentran en nivel bajo se satisfacen muy rápido y cuando quedaron satisfechas para generar satisfacción solo resta continuar brindando más de lo que ya hay y esto se convierte en un ciclo que no termina.

b) Factores intrínsecos o motivadores

Conocidos también como satisfactores , son los que tienen relación con el puesto que se desempeña y las labores que se llevan a cabo. Estos son el reconocimiento, las necesidad de logro, la responsabilidad, el crecimiento, la promoción y el trabajo en sí mismo.

La definición de los factores motivadores o intrínsecos se describe a continuación:

1) **Logro.** Es el cumplimiento con las obligaciones de trabajo realizado por el deseo de cumplir hacerlo bien.

   Según McClelland, las personas desean lograr cosas y se plantean metas con la mira de alcanzarlas. Los que buscan la realización poseen una orientación hacia el logro de tareas exitosas y son autosuficientes, sin embargo tienen temor al fracaso. Tratan de lograr su objetivo, aunque ello implique no ser aceptadas plenamente por el grupo. Por ejemplo, un gerente quiere imponer ciertas normas administrativas y lucha por lograrlo, aunque ello implique ganarse algunas antipatías.

Cuando domina la tendencia a lograr el triunfo, el logro aumenta. Cuando un individuo tiene éxito, su nivel de aspiración sube y la persona se dedica a tareas más difíciles.

Los resultados experimentales indican que debe considerarse al nivel de aspiración como índice de la intensidad de la motivación. Los individuos con un motivo fuerte de lograr el éxito aprenden mejor y con mayor rapidez y llevan a cabo ciertas actividades con mayor precisión si se los compara con personas menos motivadas para el logro del triunfo.

Goleman (1999), basado en la teoría de McCllelland sostiene que el impulso emprendedor exige que la persona debe aceptar riesgos sin incomodidad, pero sabiendo cómo calcularlos bien. Esta habilidad para aceptar riesgos con inteligencia es característica de los empresarios que tienen éxito.

2) ***Reconocimiento***. Son las acciones que emprende la empresa para resaltar y valorar el buen comportamiento del trabajador. Según Palomo (2017), el reconocimiento está relacionado con el trabajo, procedente de otras personas (superiores, compañeros, clientes, colegas, etc.), elogios y críticas (p. 135).

   De acuerdo con Peters y Waterman (1994) las personas tienen una necesidad imperiosa de darle sentido a sus vidas y se encuentran prestos a realizar una serie de esfuerzos para que las organizaciones los apoyen con ese cometido. Simultáneamente, existe la necesidad de ser independientes y sentirse amos de su porvenir y de ser hábiles para lograr distinguirse o relucir (p.58).

3) ***El trabajo mismo***. Es aquel que es variado, nos resulta atractivo, fomenta nuestra creatividad y nos desafía (Palomo, 2027, p. 135).

   El valor intrínseco que el trabajador otorgue a la tarea que realiza es de por sí significativo. Si consideramos importante y que nos gusta lo que realizamos por

ende el trabajo nos reconfortará y será agradable. que el trabajo que realiza es importante o le gusta lo que realiza, entonces le será reconfortante, gratificante. Por lo tanto, contribuirá decididamente con el logro de los objetivos de la empresa.

Ese grado de atracción del cargo posibilita, además, que el trabajador ponga en práctica sus conocimientos y capacidades. En esa medida logrará obtener satisfacción y desarrollo. Será significativa la actitud del individuo hacia su trabajo, la forma como desempeña alguna tarea, la forma en que se le reconoce cuando la ha cumplido, la naturaleza de la misma, el grado de responsabilidad así como lograr un ascenso o el ver incrementadas sus capacidades que le permitan cumplir esa tarea, opina Herzberg.

Goleman señala que las tareas que nos agradan resultan atrayentes ya que al efectuarlas lo hacemos con un estado de ánimo especial llamado flujo, que se constituye en un elemento insuperable de motivación. Visto así, trabajar es un placer en sí (1999. p.139).

4) ***Responsabilidad***. Es trabajar con supervisión mínima, responsabilidad frente al trabajo de uno mismo o de otros, trabajo significativo (Palomo, 2017, p.135).

Se refiere al compromiso y entereza con que un trabajador asume al ejecutar y cumplir una tarea, como consecuencia de la confianza que los empresarios le brindan.

La responsabilidad, más que una obligación, debe considerar a la voluntad y al deseo de querer hacer las cosas bien. El involucramiento que el trabajador pone a manifiesto en el cumplimiento de la tarea asignada, la misma que coadyuvará a favor de los objetivos organizacionales.

5) ***Promoción***. Es cambiar de puesto , cambio de estatus dentro de la organización, cargo en el trabajo que da la oportunidad a ser promovido (Palomo, 2017, p. 135).

   El ascenso es ocupar un puesto de mayor jerarquía y de mayor responsabilidad que por lo general necesita de destrezas y conocimientos más avanzados en comparación con el puesto anterior. Es la promoción a una categoría superior. Cuando el trabajador es consciente de que su esfuerzo de contribuir con los objetivos de la empresa va ser recompensado y le espera un ascenso tenderá a mejorar cada vez su trabajo, tratando de sortear las dificultades con éxito.

6) ***Crecimiento***. Es la correlación persona-trabajo, es esencial y fundamental. La conducta frente al trabajo puede establecer la victoria o la derrota. De las investigaciones de Herzberg se deriva el principio que la persona hará más si es que percibe que crece al hacer aquello.

   Las personas estarán interesadas en comportarse de una determinada manera para obtener satisfacción y crecimiento, como consecuencia de ese comportamiento.

De acuerdo con Herzberg (1968) es a través de los factores motivadores que las personas podemos llegar a sentirnos altamente motivadas y satisfechas en nuestros trabajos. Este fundamento es el que considera para los programas cuyo objetivo es enriquecer las labores y que se promueve en las organizaciones para impulsar a las personas a ser más productivas.

En tanto los factores de motivación sean óptimos, generan satisfacción pero si no lo son la evitarán, es por ello que dichos factores también son conocidos como satisfactores.

La satisfacción que perciben los trabajadores respecto a la tarea que realizan y sobre su organización es muy importante, como señalan Robbins y Judge (2017). La satisfacción en el trabajo se define como la manera positiva en que nos sentimos con relación a nuestro cargo en el trabajo y que es el resultado de evaluar sus características (Robbins y Judge, 2017, p.78).

Según Arbaiza (2010) la importancia de la satisfacción en el trabajo es porque depende de ello cómo será el comportamiento de los trabajadores y por tal motivo las empresas tienen que preocuparse porque su personal esté motivado y satisfecho, caso contrario, podrían suceder inconvenientes (p.193).

Respecto a la teoría de Maslow y la de Herzberg, Guillén (2021) considera que:

> Habría sido interesante poder observar un debate entre Maslow y Herzberg, en el que los dos pudieran comparar sus propias teorías. Si nos imaginamos la escena, pienso que ambos habrían llegado a la conclusión de que sus propuestas son compatibles, e incluso complementarias. Esto es lo que hace la ciencia, y los buenos científicos: intentar comprender la realidad desde diferentes ángulos para encontrar orden y patrones de comportamientos universales en la naturaleza, en este caso en la naturaleza humana. Y, a partir de ese orden, poder construir teorías lo más generales posibles que expliquen esos patrones, y permitan predecir nuevos comportamientos. (Guillén, 2021, p. 36)

> La clave para poder comparar estas teorías está en reconocer que ambas tipologías o clasificaciones utilizan diferentes criterios. En concreto, la distinción de hace Herzberg entre factores extrínsecos e intrínsecos parece referirse al origen o procedencia, de la motivación, es decir, a sí esos factores que activan el proceso motivacional proceden del exterior o del interior de la persona. Sin embargo, la distinción que hace Maslow acerca de los tipos de necesidades humanas, se refiere

a las razones, el propósito o la meta por las cuales las personas se mueven a hacer algo. En su caso, se centra en cómo la satisfacción de esas metas contribuye al crecimiento humano, de ahí que las clasifique en un orden jerárquico de necesidades superior o inferior. (Guillén, 2021, p. 37)

2.3.2.3 Motivación laboral

El concepto de motivación laboral es fundamental en las organizaciones. Existen situaciones en las que hay empleados capacitados, talentosos, altamente inteligentes, con habilidades especiales y conocimientos en su área, pero que no logran el rendimiento óptimo esperado. En estos casos, se afirma que no están motivados en las tareas que realizan.

Locke (1976) refiere que es un estado agradable a consecuencia de la manera positiva en la que valoramos el trabajo o las experiencias laborales. La satisfacción es un constructo que se correlaciona primordialmente con factores cognitivos y afectivos, que están muy relacionados tanto con la psicología como con la psicobiología del ser humano (Feuerstein, Labbé y Kuckmierczyk, 1986). (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 63)

> En el ámbito organizacional, la satisfacción está relacionada a las condiciones del puesto , así como con la forma en la que se comporta el mismo colaborador en el trabajo (compromiso y entrega, puntualidad, ausentismo, rotación, accidentes, sabotaje, desperdicio de materia prima, limpieza, etc.), por lo que este concepto es fundamental para la psicología organizacional y la administración. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 63)
>
> La persona puede no estar satisfecha con su trabajo por dos motivos: a) no está acorde con lo que espera, no le gustan las condiciones y b) lo que hace no es de

> su agrado. Así, se parte de la evidencia de que en el mundo real existen pocas personas que tienen la suerte de por trabajar en lo que realmente le gusta. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 63)

Gutiérrez y Ángeles (2021) consideran que cuando una persona se incorpora a trabajar en una empresa no solo llevan su capacidad física, habilidades, aptitudes, experiencia, conocimientos, entre otros, sino también sus problemas personales, como sus complejos, angustias, temores, etc.,

Es evidente que la correlación trabajador-empresa va más allá de una simple prestación de servicios. Las personas tienen una serie de expectativas que esperan encontrar y satisfacer en la organización; es decir, la organización se convierte para el trabajador, un medio para lograr sus objetivos personales, profesionales y familiares. De no ser así, el trabajador sentirá insatisfacción y frustración, la que obviamente va influir en su desempeño laboral. Por otro lado, cuando una persona se incorpora a laborar a una empresa, la organización espera de la persona: conocimiento, alta productividad, eficiencia y gran sentido de identificación. Es decir, el trabajador depende de la empresa y la empresa depende del trabajador. Por lo tanto, el éxito de las partes está en el equilibrio de intereses.

La motivación es un factor que debe ser prioritario puesto que la falta de ella hará que no sea posible lograr que funcione adecuadamente la organización y no se podrán cumplir los objetivos.

Para poder motivar a alguien se deben ofrecer estímulos que logren el comportamiento que se desea, es generar el contexto ideal para que se presente ese comportamiento. Esa acción de motivar no es determinista, peor aun si no se conoce específicamente el factor que para la persona tiene una significación motivadora.La

motivación es sumamente importante pues permite que se cumplan los objetivos de la organización y del mismo individuo.

Yupanqui (2022) realizó una investigación sobre la relación existente entre el estrés laboral y el compromiso organizacional , y respecto a la dimensión clima se concluyó que se mantuvieron relaciones estables en las relaciones sociales de la organización, donde se encontró un mayor índice en el nivel medio que implicó que si bien no existían vínculos profundos, hubo base de tolerancia y respeto, resultado que confirmó la hipótesis inicial de la investigación. Según Davies (2022), si no se administra convenientemente, el clima laboral adverso impactará negativamente en los trabajadores, las relaciones interpersonales, producirá disconformidad, alta rotación, entre otros aspectos que podrían dificultar que se puedan cumplir los objetivos organizacionales.

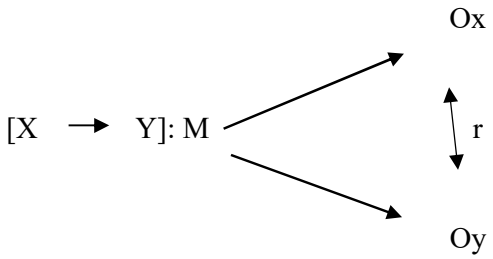
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tiene el enfoque cuantitativo, dado que se ha utilizado encuestas para evaluar, cuyos hallazgos se expresan numéricamente; es decir, es cuantificable.

Teniendo en consideración el enfoque de Fernández et al. (1998, pp. 186 - 191), el diseño de la investigación realizada es no experimental de tipo transversal, dado que no se ha variado o manipulado las variables, se ha respetado el estado natural del escenario laboral y se ha recolectado la información en un solo momento.

El nivel o profundidad de la investigación es descriptivo – correlacional. Es descriptivo, porque se describe aquellos resultados que se obtuvieron como consecuencia aplicar las encuestas. Es correlacional porque se relaciona el grado de incidencia que tiene una variable sobre la otra y en cada una de las dimensiones.



Donde:

M = Muestra

Ox = Observación de la variable X

Oy = Observación de la variable Y

r = Índice de correlación

La utilidad y el propósito principal del estudio correlacional es saber cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de la otra variable relacionada.

3.2 Población de estudio

La población está constituida por 456 trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima.

3.3 Tamaño de muestra

El método utilizado en la investigación ha sido el censo. Es decir, con autorización e interés del empleador de la empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, se ha considerado a la totalidad de trabajadores (456) para que participen en la investigación. Sin embargo, 21 trabajadores no fueron encuestados por encontrarse de vacaciones, licencia son goce de haber, permisos particulares y capacitación externa.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Para recolectar los datos , se utilizaron encuestas. Para ello se utilizó la Escala de estrés laboral y el Test J&F – Motivación Laboral (ver Anexos 1 y 2).

3.4.1 Escala de estrés laboral

Conformada por 25 ítems. Cada ítem, contiene seis alternativas de respuestas relacionado con la frecuencia de condiciones o conductas manifiestas relacionado con el estrés en el trabajo. Los grados de valoración va desde el 0 (Nunca) al 6 (Siempre) respecto a la frecuencia en que la condición que se describe origina estrés.

El nombre Original es Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, cuyo autor es OIT-OMS - Ivancevich & Matteson de procedencia española (1989). El tiempo de aplicación no está limitado, generalmente se responde como máximo en 15 minutos aproximadamente. La forma de aplicación puede ser de manera individual y/o colectiva.

Los ítems de la Escala de estrés laboral se distribuyen según se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5

Distribución de ítems según dimensiones de la Escala de estrés laboral

Dimensiones	**Núm. Ítems**	**Rango de estrés**
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 – 28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 – 28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3 – 21
Tecnología	4, 14, 25	3 – 21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 – 28
Falta de cohesion	7, 9, 18, 21	4 – 28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 – 21

Los niveles del estrés laboral se muestran en la Tabla 6.

Tabla 6

Niveles de estrés

NIVEL DE ESTRÉS	
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

3.4.2 Test J&F – Motivación laboral

Esta variable motivación laboral fue medida utilizando el Test J&F – Motivación laboral, cuyas características se describe a continuación:

Nombre	:	Test J&F – Motivación Laboral
Versión	:	Abreviada
Ítems	:	40
Autor	:	Walter Arana Mayorca
Origen	:	Perú
Administración	:	Individual y/o colectivo.
Duración de la prueba:		15 minutos aproximadamente.
Grupos de aplicación	:	Ejecutivos, profesionales y técnicos con relación laboral
Objetivo de la prueba	:	Identificar y medir los factores que originan la motivación en los trabajadores
Estandarización	:	1,232 trabajadores, año 2017
Validez	:	Por la técnica de proporción de acuerdos se obtuvo 0.98 de índice de validez Se validó el constructo mediante juicio de expertos. El análisis de factores fue = 0.97.
Confiabilidad	:	Correlación general de los factores considerados en el test. r= 0,88 Las correlaciones específicas son: Logro (r= 0,87), Reconocimiento (r= 0,81), Trabajo mismo (r= 0,91), Responsabilidad (r= 0,90), Promoción (r= 0,57), Crecimiento (r= 0,94), Política y administración (r= 0,57), Supervisión (r= 0,55), Relación con el jefe (r= 0,81), Condiciones de trabajo (r= 0,76), Remuneraciones (r=

0,94), Relaciones con los compañeros (r= 0,88), Vida personal (r= 0,55), Relación con los subordinados (0,15), Estatus (r= 0,40), Seguridad (r= 0,96) y Poder (r= 0,12).

Por su baja o moderada confiabilidad se excluyeron de test los factores con grado de confiabilidad igual o menor que r= 0,57.

Resultados : Para la presentación de los resultados se elaboró una tabla de frecuencia que se ha construido en base a variables cuantitativas discretas y se realizó el **registro discreto de variables continuas.** Los datos se han agrupados en 9 **intervalos Teniendo en cuenta la escala ordinal.**

Las dimensiones que mide este instrumento se agrupan en dos factores:

Factores motivadores,

Logro, Reconocimiento, Trabajo en sí mismo, Responsabilidad, Crecimiento

Factores Higiénicos

Relación con el jefe, Condiciones de trabajo, Remuneraciones, Relación con los compañeros, Seguridad

Los niveles de motivación se describen en la Tabla 7.

Tabla 7

Niveles de la motivación

NIVELES	
ALTO	24 a más
	21 a 23
	18 a 20
MEDIO	15 a 17
	12 a 14
	9 a 11
BAJO	6 a 8
	3 a 5

$$\leq 2$$

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable1: Estrés laboral

Variables	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Instrumento
Variable 1: Estrés laboral De acuerdo con la a OIT, se trata de una respuesta emocional o física y respecto a un daño causado por falta de equilibrio entre aquellas exigencias que se perciben y las capacidades y recursos que también son percibidos por el individuo para afrontar dichas exigencias. El estrés que se encuentra relacionado al trabajo es determinado por la organización del mismo, así como por su diseño, además de considerar relaciones laborales, y se origina a partir que esas exigencias laborales no tienen correspondencia ,	**Clima organizacional:** Percepción del trabajador respecto a la organización y la forma en que ésta fundamenta sus decisiones en base a procedimientos y metas	Empoderamiento	1, 10, 11, 20	Escala de 6 puntos tipos Likert, la valoración va desde el 0 (Nunca) al 6 (Siempre) respecto a la frecuencia en que la condición que se describe origina estrés.	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
		Reconocimiento			
		Retroalimentación			
	Estructura organizacional: Unidades que componen la organización así como las conexiones y relaciones entre ellas (puestos, funciones, roles).	Gestión	2, 12, 16, 24		
		Rendimiento de la organización			
		Burocracia			
	Territorio organizacional: Escenario o espacio donde el trabajador realiza y desarrolla sus actividades.	Lugar individual de trabajo	3, 15, 22		
		Accesibilidad			
		Relaciones			
		Territorialidad			
	Tecnología: Recursos que la organización suministra a sus trabajadores.	Adecuado manejo de la tecnología	4, 14, 25		
		Capacitación			
		Intervención	5, 6, 13, 17		

sobrepasan las necesidades, capacidades del trabajador o si estas habilidades así como el conocimiento del trabajador o de un grupo de trabajadores que tienen que afrontar esas exigencias no logran coincidir con la expectativa de la cultura organizacional de las empresas. (OIT, 2016, pp. 1-2)	**Influencia del líder:** Posición de autoridad, alcance de responsabilidades, control, poder.	Efectividad			
		Expertise (experiencia)			
	Falta de cohesión: División , disgregación respecto al cumplimiento de objetivos del trabajo.	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	7, 9, 18, 21		
		Motivación de los miembros para trabajar en grupo			
		Vinculación entre los miembros			
	Respaldo del grupo: Apoyo que se recibe de los miembros del grupo respecto a metas propuestas, sean éstas para beneficio particular, personal o colectivo.	Respaldo de metas	8, 19, 23		
		Cumplimiento de objetivos de trabajo			
		Apoyo recibido			
Variable 2: **Motivación laboral**	***Factores motivadores*** **Logro**: Aceptar riesgos y retos si de éstos depende el tirunfo; deseos de ver resultados en el trabajo.	Grado de complejidad de las tareas	f(PS), a(SS) , c(TS) ,b (CS)	Cada sección tiene un total de 10.puntos. Sumatoria de respuestas de cada sección. El puntaje total del test es 40.	TEST J&F – Motivación Laboral
		Nuevas tareas y responsabilidades asignadas			
	Reconocimiento: Referido a sentirse apreciado, valorado, estimado.	Evaluación 360º	e(PS), b(SS), j(TS), g(CS)		
		Nominaciones a empleado del mes			
	Trabajo en sí mismo: Gusto por las labores realizadas y que éstas resulten gratificantes.	Promedio de tiempo para alcanzar objetivos	j(PS), c(SS) , d(TS), e(CS)		
		Deserción laboral durante el primer año			
	Responsabilidad: Asumir con compromiso y entereza la	Indice de compromiso	d(PS), d(SS), h(TS), h(CS)		

	ejecución de la tarea; involucramiento.	Personal de mayor rendimiento			
	Crecimiento: Oportunidad y percepción de desarrollo y progreso.	Tasa de promoción interna	c(PS), e(SS), i(TS), d(CS)		
		Movimiento lateral			
	Factores Higiénicos **Relación con la jefatura**: Aceptación o rechazo a la autoridad.	Feedback	i(PS), f,(SS) g(TS), h(CS)		
		Duración en el puesto			
	Condiciones laborales: Comodidad, calidad de las instalaciones, del espacio, e implementación del área de trabajo.	Reclamos	b(PS), g(SS), a(TS) , i(CS)		
		Tiempos de para			
	Remuneraciones: Pago recibido por las labores realizadas y que éste cumpla y cubra las expectativas.	Ratio de competitividad salarial	h(PS), h(SS) , b(TS), f(CS)		
		Índice de rotación de empleados			
	Relación con los colegas : Buena comunicación e interacción, relaciones saludables, cordiales y de respeto .	Encuestas de pulso	a(PS), i(SS), f(TS), c(CS)		
		Entrevistas			
	Seguridad: Protección contra peligros y contingencias a futuro.	Tasa de accidentalidad	g(PS), j(SS), e(TS), a(CS)		
		Tasa de uso de los beneficios			

TÍTULO: ESTRÉS Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA INTERNACIONAL DE SERVICIOS DE LOGÍSTICA POSTAL Y COURIER EN LIMA, 2020

AUTORA: Br. Elizabeth Estela Davies Oré

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier en Lima, 2020? **Problemas específicos** **PE1**: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de	**Objetivo General** Determinar la relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020 **Objetivos específicos**: **OE1**: Determinar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de	**Hipótesis General** El estrés tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020 **Hipótesis específicas:** **HE1** El clima organizacional tiene relación	**Variable 1: Estrés**				
			Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Escala y valores**	**Instrumento**
			Clima organizacional	Empoderamiento Reconocimiento Retroalimentación	1, 10, 11, 20	Escala de 6 puntos tipos Likert, la valoración va desde el 0 (Nunca) al 6 (Siempre) respecto con qué frecuencia la condición descrita es una fuente de estrés.	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
			Estructura organizacional	Gestión Rendimiento de la organización Burocracia	2, 12, 16, 24		
			Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo Accesibilidad Relaciones Territorialidad	3, 15, 22		
			Tecnología	Uso adecuado de tecnología Capacitación	4, 14, 25		
			Influencia del líder	Intervención Efectividad Expertise (experiencia)	5, 6, 13, 17		
			Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo Motivación de los miembros para trabajar en grupo Vinculación entre los miembros	7, 9, 18, 21		

logística postal y Courier en Lima, 2020? **PE2**: ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020? **PE3**: ¿Cuál es la relación que existe entre el territorio organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?	logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE2**: Determinar la relación entre la estructura organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE3**: Determinar la relación entre el territorio organizacional y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de	directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. **HE2**:La estructura organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y	Respaldo del grupo	Respaldo de metas	8, 19, 23		
				Cumplimiento de objetivos de trabajo			
				Apoyo recibido			
			Variable 2: Motivación laboral				
			Logro	Grado de complejidad de las tareas	f(PS), a(SS) , c(TS) ,b (CS)	Se obtiene el puntaje sumando las respuestas de cada sección, el puntaje total de cada sección es de 10 puntos, y el puntaje total del test es de 40 puntos	TEST J&F – Motivación Laboral
				Nuevas tareas y responsabilidades asignadas			
			Reconocimiento	Evaluación 360o	e(PS), b(SS), j(TS), g(CS)		
				Nominaciones a empleado del mes			
			Trabajo en sí mismo	Promedio de tiempo para alcanzar objetivos	j(PS), c(SS) , d(TS), e(CS)		
				Deserción laboral durante el primer año			
			Reponsabilidad	Indice de compromiso	d(PS), d(SS), h(TS), h(CS)		
				Personal de mayor rendimiento			

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la tecnología y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020? **PE5**: ¿Cuál es la relación que existe entre la influencia del líder y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020? **PE6**: ¿Cuál es la relación que existe entre la falta de cohesión y la motivación	logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE4**: Determinar la relación entre la tecnología y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE5**: Determinar la relación entre la influencia del líder y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de	courier de Lima, 2020. **HE3**: El territorio organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. **HE4**: La tecnología tiene	Crecimiento	Tasa de promoción interna	c(PS), e(SS), i(TS), d(CS)		
				Movimiento lateral			
			Relación con el jefe	Feedback	i(PS), f,(SS) g(TS), h(CS)		
				Duración en el puesto			

laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020? **PE7**: ¿Cuál es la relación que existe entre el respaldo del grupo y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020?	servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE6**: Determinar la relación entre la falta de cohesión y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020 **OE7**: Determinar la relación entre el respaldo de grupo y la motivación laboral de los trabajadores de una empresa internacional	relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. **HE5**: La influencia del líder tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa	Condiciones de trabajo	Reclamos	b(PS), g(SS), a(TS) , i(CS)		
				Tiempos de para			
			Remuneraciones	Ratio de competitividad salarial	h(PS), h(SS) , b(TS), f(CS)		
				Indice de rotación de empleados			

	de servicios de logística postal y Courier en Lima, 2020	internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. **HE6**: La falta de cohesión tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. **HE7**: El respaldo del grupo tiene relación	Relación con los compañeros	Encuestas de pulso	a(PS), i(SS), f(TS), c(CS)		
				Entrevistas			
			Seguridad	Tasa de accidentalidad	g(PS), j(SS), e(TS), a(CS)		
				Tasa de uso de los beneficios			

		directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
TIPO: Descriptivo-correlacional, cuantitativo **DISEÑO:** No experimental de tipo transversal	**POBLACIÓN:** 456 trabajadores **MUESTRA:** 435 trabajadores **MUESTREO**: Censal	**TÉCNICAS:** Para las dos variables: Encuesta **INSTRUMENTOS:** Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS , con una escala de 6 puntos tipos Likert, la valoración va desde el 0 (Nunca) al 6 (Siempre). TEST J&F – Motivación Laboral,. El puntaje se obtiene sumando las respuestas de cada sección, el puntaje total de cada sección es de 10 puntos, y el puntaje total del test es de 40 puntos.	**ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:** Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas y (b) figuras **ESTADÍSTICA INFERENCIAL:** Para la contrastación de hipótesis, se empleará el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman; con el SPSS – V25

3.4.3 Validez de los instrumentos

Validación a través de juicio de tres expertos.

Experto	Nombre	DNI	Grado
J1	Carlos Alberto Espinoza Urbina	70389057	Magister en Administración con Mención en Dirección de Recursos Humanos
J2	Ciro Palacios Palacios	06996122	Master en Administración de Negocios
J3	José Gerardo Vargas Dávila	06180977	Docente de la unidad de posgrado de la FCA-UNMSM

Así, se recabaron las evidencias de validez de contenido, cuyos resultados se muestran en las Tablas 8 y 9.

Tabla 8

Validación de jueces de la escala Estrés Laboral

Dimensiones variable 1: Estrés Laboral	J1			J2			J3			Acierto	%	Int. V
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
Clima organizacional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Estructura organizacional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Territorio organizacional	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Tecnología	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Influencia del líder	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO

Nota. P = Pertinencia , R = Relevancia, C = Claridad, J = Juez, Int. V = Interpretación Válida

Tabla 9

Validación de jueces de la escala Motivación laboral

Dimensiones variable 2: Motivación Laboral	J1			J2			J3			Acierto	%	Int. V
	P	R	C	P	R	C	P	R	C			
Logro	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Reconocimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Trabajo en sí mismo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Responsabiidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Crecimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Relación con el jefe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Condiciones de trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Remuneraciones	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Relación con los compañeros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO
Seguridad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100	VÁLIDO

Nota. P = Pertinencia , R = Relevancia, C = Claridad, J = Juez, Int. V = Interpretación Válida

En las tablas 8 y 9 se observa que se obtuvo según el consenso de los jueces (n = 3) el máximo valor para cada una de las escalas de ambos instrumentos y de esa manera, a través de criterios como lo son relevancia, claridad, pertinencia validaron totalmente los ítems para que éstos puedan aplicarse a los trabajadores de la empresa internacional

de servicios de logística postal y courier de Lima en donde se llevó a cabo el presente estudio.

3.4.4 Confiabilidad de los instrumentos

Antes de aplicar los instrumentos de investigación, éstos fueron sometidos a un grupo piloto constituido por 25 trabajadores a fin de obtener la confiabilidad, para obtener consistencia en los resultados.

Los instrumentos de investigación se sometieron a la confiabilidad a través de Alfa de Cronbach. Al respecto, Tamayo y Tamayo (1984) señala que la prueba de confiabilidad permite que el instrumento aplicado en repetidas veces a la misma persona o conjunto de personas o en el mismo momento aplicado por distintos investigadores, los resultados de la aplicación del instrumento va ser igual o parecido, lo que significa que se trata de un instrumento confiable.

El estadístico que se utilizó fue Alfa de Cronbach, que demanda de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Para interpretar los resultados del Alfa de Cronbach. Pino (2010, p. 380) establece la siguiente escala:

-1 a 0	No es confiables
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

Tabla 10

Confiabilidad de la prueba de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,861	,865	25

Tabla 11

Confiabilidad de la prueba de Test J&F – Motivación laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,941	,945	40

Como se observa en la Tabla 10, la prueba de Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS tiene la confiabilidad 0.86 según Alfa de Cronbach; Es decir, dicho instrumento es de fuerte confiabilidad. Y, según la Tabla 11, la prueba del Test J&F – Motivación laboral tiene 0.94 de confiabilidad según Alfa de Cronbach, constituyéndose en un instrumento de alta confiabilidad.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Las tablas 12, 13, 14 y 15 presentan las variables demográficas que tienen más representación en la muestra (n=435), que corresponden a las variables género, edad, grado de instrucción y tiempo de servicios.

Tabla 12

Variable género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	204	46.9%
Masculino	231	53.1%

Tal como se indica en al Tabla 12, existe un mayor porcentaje de hombres con respecto al género femenino, con una diferencia del 6.2 %.

Tabla 13

Variable edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 23 años	37	8.5%
24 a 29 años	104	23.9%
30 a 35 años	128	29.4%
36 a 41 años	77	17.7%
42 a 47 años	43	9.9%
48 a más años	46	10.6%

De acuerdo con la Tabla 13, la mayor parte de los encuestados se encontraba en edades comprendidas entre los 30 a 35 años, representando alrededor de la tercera parte de la población.

Tabla 14

Variable grado de instrucción

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sec. Compl.	26	6.0%
Sup. no univ. Incompl	18	4.1%
Sup. no univ. Compl.	57	13.1%
Univ. incompleto	90	20.7%
Univ. completo	244	56.1%

Según se observa en la Tabla 14 más de la mitad de los participantes contaban con educación universitaria completa.

Tabla 15

Variable tiempo de servicio

Tiempo de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 años	56	12.9%
De 1 a 3 años	88	20.2%
De 4 a 6 años	65	14.9%

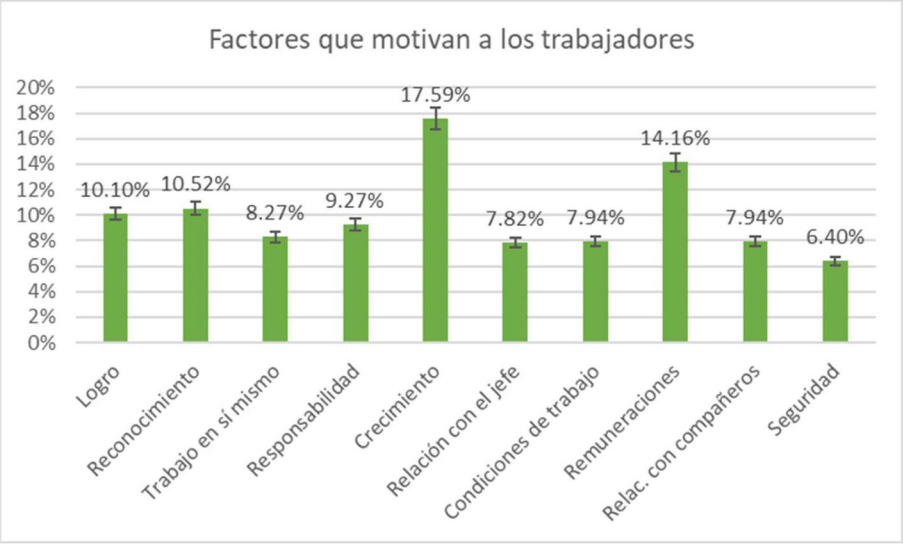
De 7 a 9 años	54	12.4%
De 10 a 12 años	125	28.7%
De 13 a más años	47	10.8%

De acuerdo con la Tabla 15 se observó que la mayor parte de los participantes se encontraban entre los 10 y 12 años de servicio en la empresa , representando el 28.7%

Por otro lado, en la Figura 4 se observan los resultados de los factores motivadores.

Figura 4

Factores que motivan a los trabajadores



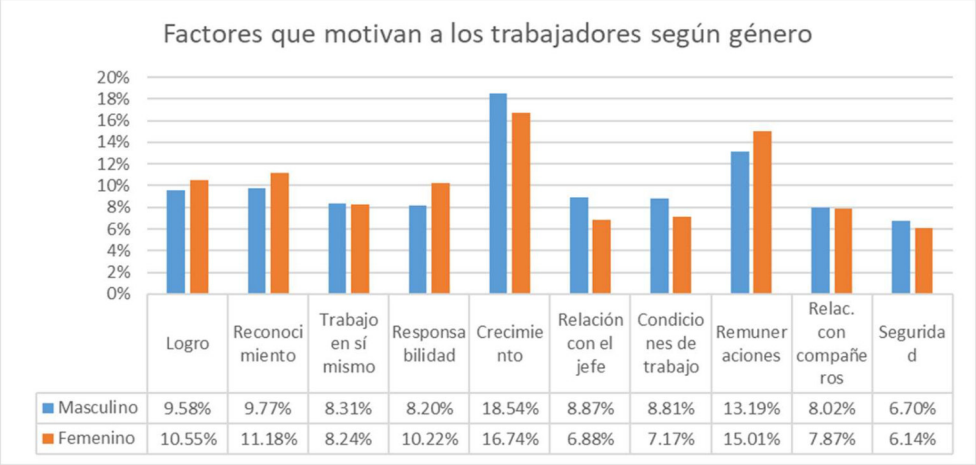
Estos resultados obtenidos evidenciaron que lo que motiva a los trabajadores es el crecimiento personal que autopercibe cada uno de ellos durante su estadía en la organización y que se caracteriza por determinadas etapas en las que desempeñan sus actividades, tareas que les permiten cimentar relaciones interpersonales y

autorrealización a través del empoderamiento, mientras que el segundo lugar lo ocupa el factor remuneraciones

Asimismo, en la Figura 5 se observan los resultados obtenidos de acuerdo con el género.

Figura 5

Factores que motivan a los trabajadores según género

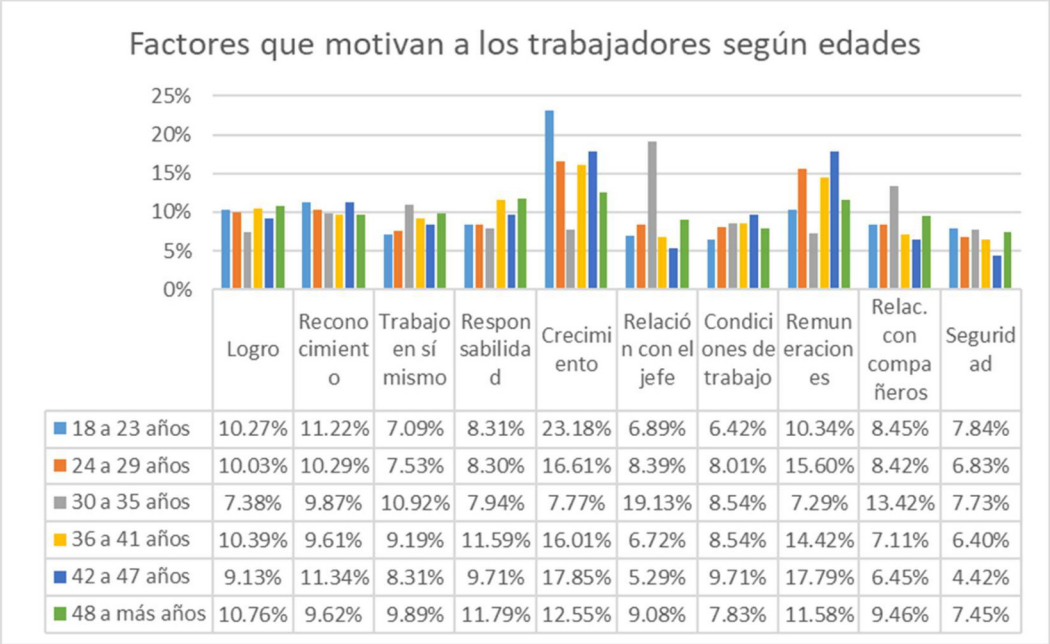


Los resultados muestran que existen diferencias mínimas entre el personal masculino y femenino respecto a la valoración del factor crecimiento, que como se observa, representó el elemento principal motivante , y a su vez demostró que los trabajadores de ambos géneros buscan el desarrollo personal dentro de su trabajo; por otro lado, el segundo factor motivante en grado de importancia fue el factor remuneraciones, con una diferencia del 1.82% a favor del género femenino. Este resultado denota que independientemente del género, la motivación de los trabajadores es similar, esto es, que la motivación principal fue en primer lugar el crecimiento y en segundo lugar el sueldo.

Adicionalmente, y con relación a las diferencias según la edad éstas se muestran en la Figura 6

Figura 6

Factores que motivan a los trabajadores según edades



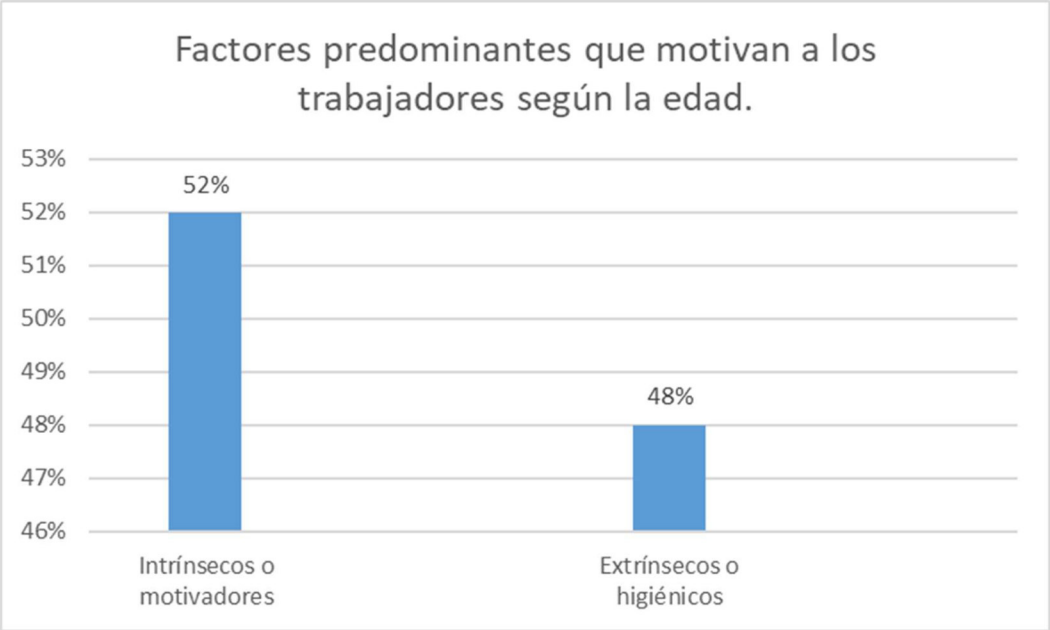
	Logro	Reconocimiento	Trabajo en sí mismo	Responsabilidad	Crecimiento	Relación con el jefe	Condiciones de trabajo	Remuneraciones	Relac. con compañeros	Seguridad
18 a 23 años	10.27%	11.22%	7.09%	8.31%	23.18%	6.89%	6.42%	10.34%	8.45%	7.84%
24 a 29 años	10.03%	10.29%	7.53%	8.30%	16.61%	8.39%	8.01%	15.60%	8.42%	6.83%
30 a 35 años	7.38%	9.87%	10.92%	7.94%	7.77%	19.13%	8.54%	7.29%	13.42%	7.73%
36 a 41 años	10.39%	9.61%	9.19%	11.59%	16.01%	6.72%	8.54%	14.42%	7.11%	6.40%
42 a 47 años	9.13%	11.34%	8.31%	9.71%	17.85%	5.29%	9.71%	17.79%	6.45%	4.42%
48 a más años	10.76%	9.62%	9.89%	11.79%	12.55%	9.08%	7.83%	11.58%	9.46%	7.45%

Los resultados obtenidos revelaron que los trabajadores más jóvenes de 18 a 23 años manifestaron a través de un 23.18% que es el crecimiento personal el factor más importante. Otros puntos a mencionar son que para los trabajadores de 30 a 35 años el factor más importante con un 19.13% es la relación con el jefe, lo que denota que en esta edad valoran en mayor medida esta relación laboral y la aceptación o el rechazo a la autoridad se vuelve bastante significativo en el desempeño de sus funciones. Finalmente, para los trabajadores de 42 a 47 años la remuneración se convierte en el factor de mayor importancia con un 17.79%, es decir, que a esta edad este factor motivacional extrínseco evidencia que el trabajador está interesado en que su remuneración cubra sus expectativas y considera que su productividad podría aumentar en la medida en que se le otorgue una remuneración que considera como buena y adecuada.

Entretanto, la Figura 7 muestra cuáles son los factores que tienen mayor predominancia como motivadores de los trabajadores de acuerdo con edad.

Figura 7

Factores predominantes que motivan a los trabajadores según la edad



En términos generales y tal como se observa, los resultados permiten concluir que es motivación principal de los trabajadores desarrollar los factores intrínsecos con un resultado del 52% , esto se refiere a su deseo de crecer y desarrollarse de manera personal que es una motivación interna y por la que las personas se mueven. Asimismo, y respecto a las motivaciones externas, factores extrínsecos o higiénicos estos se encuentran en 48%, cuatro puntos porcentuales por debajo de los factores intrínsecos o motivadores, y como se observó anteriormente en la Figura 4, el factor extrínseco o higiénico con el mayor puntaje fue el sueldo. En este punto, es conveniente mencionar que los factores extrínsecos o higiénicos , también llamados insatisfactores, corresponden a aquellos que se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y comprenden las condiciones en

las que éstas desarrollan us trabajo y que además , al tratarse de condiciones que son administradas o resueltas por la organización, son factores que los trabajadores no tienen bajo su control.

Por otro lado, y como acción previa a las pruebas de hipótesis es importante señalar que en la investigación utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

Con el fin de obtener la prueba de normalidad se hizo uso del software IBM SPSS versión 25. Dada la cantidad de la muestra (435) se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov (K – S), para determinar el tipo de distribución que presenta los datos de cada variable y definir el uso del estadístico de correlación.

La hipótesis de normalidad es:

H0: Los datos de la variable presentan distribución normal.

Ha: Los datos de la variable no presentan distribución normal.

Nivel de significancia:

Si Valor p > 0.05, no se rechaza la Hipótesis Nula (H0).

Si Valor p < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Y, se acepta la Ha

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables estrés y motivación laboral se describen en la Tabla 16.

Tabla 16

Prueba de normalidad de las variables estrés y motivación laboral

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estrés laboral	,067	435	,000	,974	435	,000

Factor motivacional	,069	435	,000	,981	435	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La regla de decisión es:

Si p (sig) < 0,05, se rechaza la H0.

Si p (sig) > 0,05, no se rechaza la hipótesis nula.

Con la prueba de Kolmogorov – Smirnov, se obtuvo para la variable estrés p=,000 (sig. bilateral), resultado menor que 0,05 (α); por lo tanto, es una distribución no normal (asimétrica). Respecto a la variable motivación resultó p=0,00 (sig. bilateral), menor que 0,05 (α), lo que significa que los datos no tienen una distribución normal (asimétrica).

En consecuencia, se rechazó la H0 y se acepta que los datos de dichas variables no proceden de una distribución normal y corresponde utilizar estadísticos no paramétricos (correlación Rho Spearman). Por lo tanto, para el procesamiento estadístico de hace uso de la correlación Rho de Spearman.

La correlación Rho de Spearman pertenece a la prueba no paramétrica con datos que se miden en una escala de nivel ordinal. Para el procesamiento estadístico se ha utilizado el software IBM SPSS versión 25.

El estadístico Rho de Spearman se expresa de la siguiente manera:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D = Diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y.

N = Número de elementos

Por otro lado, el baremo de estimación de la correlación de Spearman se describen en la Tabla 17.

Tabla 17

Baremo de estimación de la correlación de Spearman

Valor	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa debil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva debil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (1998, p. 377)

Según Sánchez (2022), "cuando los datos no tienen una distribución normal, el estadístico aplicable a la prueba de hipótesis es el Rho de Spearman" (p. 422). En consecuencia, dado que en la distribución de datos de la presente investigación no es normal, se aplicó el Rho de Spearman

4.2 Pruebas de hipótesis

Prueba de hipótesis general

HG: El estrés tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

H0: El estrés no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 18

Correlación del estrés y la motivación

Correlaciones

			Estrés	Motivación
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1,000	-,048
		Sig. (bilateral)	.	,318
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,048	1,000
		Sig. (bilateral)	,318	.
		N	435	435

Discusión de resultados:

Se observa que la correlación Rho de Spearman del estrés y la motivación es Rho= -0,048, resultado que demuestra que, de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, la relación entre ambas variables es una correlación negativa media y siendo el nivel de significancia bilateral p= 0,318>0,05 este resultado no permite rechazar la hipótesis nula (H0) que señala: El estrés no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. La relación entre las variables es inversa.

Prueba de hipótesis específica 1

HE_1 El clima organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

HE_0 El clima organizacional no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 19

Correlación del clima organizacional y la motivación laboral

Correlaciones

			Clima Organizacional	Motivación
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,013
		Sig. (bilateral)	.	,790
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,013	1,000
		Sig. (bilateral)	,790	.
		N	435	435

En la Tabla 19 se observa el resultado de la Hipótesis Específica 1. Como el coeficiente de Rho = -,013 que muestra la relación negativa de nivel leve entre las dimensiones clima organizacional y la motivación, siendo el nivel de significancia bilateral igual a p (sig)= 0,790>0,05, este resultado no permite rechazar la hipótesis nula que señala: El clima organizacional no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020. Se trata de una relación inversa entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 2

$HE_{2:}$ La estructura organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$H0_2$: La estructura organizacional no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 20

Correlación de la estructura organizacional y la motivación laboral

Correlaciones

			Estructura Organizacional	Motivación
Rho de Spearman	Estructura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,082
		Sig. (bilateral)	.	,087
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,087	.
		N	435	435

Esta tabla muestra el resultado de la Hipótesis Específica 2. Como el coeficiente de Rho = -0,082 y como indica el baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación negativa considerable. Asimismo, dado que p (sig) = 0,087>0,05, indica la inexistencia de relación directa entre estas variables; por ello se concluye que la relación entre las variables es inversa.

Prueba de hipótesis específica 3

HE_3: El territorio organizacional tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$HE_{0:}$ El territorio organizacional no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 21

Correlación del territorio organizacional y la motivación laboral

Correlaciones

			Territorio Organizacional	Motivación
Rho de Spearman	Territorio Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,055
		Sig. (bilateral)	.	,254
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,055	1,000
		Sig. (bilateral)	,254	.
		N	435	435

En esta tabla se muestra el resultado de la Hipótesis Específica 3. Coeficiente de Rho = -,055 y de acuerdo con el baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación negativa media. Asimismo, dado que p (sig) = 0,254>0,05 no existe relación directa entre ambas variables; en consecuencia, se trata de una relación inversa.

Prueba de hipótesis específica 4

$HE_{4:}$ La tecnología tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$H0_4$: La tecnología no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 22

Correlación de la tecnología y la motivación laboral

Correlaciones

			Tecnología	Motivación
Rho de Spearman	Tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	,003
		Sig. (bilateral)	.	,946
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	,003	1,000
		Sig. (bilateral)	,946	.
		N	435	435

En la Tabla 22 se observa el resultado de la Hipótesis Específica 4. Rho = ,003 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación positiva débil. Adicionalmente, dado que p (sig) = 0,946>0,05, indica la inexistencia de relación directa entre las variables.

Prueba de hipótesis específica 5

HE_5: La influencia del líder tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$H0_{5:}$ La influencia del líder no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 23

Correlación de la influencia del líder y la motivación laboral

Correlaciones

			Influencia del Líder	Motivación
Rho de Spearman	Influencia del Lïder	Coeficiente de correlación	1,000	-,054
		Sig. (bilateral)	.	,259
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,259	.
		N	435	435

En la Tabla 23 se observa el resultado Rho = -,054. Según el baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación negativa media. Asimismo, dado que p (sig) = 0,259>0,05, se evidencia que no hay relación directa entre estas variables; se concluye que es inversa la relación de variables influencia del líder y la motivación laboral .

Prueba de hipótesis específica 6

$HE_{6:}$ La falta de cohesión tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$H0_{6:}$ La falta de cohesión no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 24

Correlación de la falta de cohesión y la motivación laboral

Correlaciones

			Falta de cohesión	Motivación
Rho de Spearman	Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	1,000	-,043
		Sig. (bilateral)	.	,366
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,043	1,000
		Sig. (bilateral)	,366	.
		N	435	435

El resultado del coeficiente de Rho = -,043 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman, se trata de una correlación negativa media. El nivel de significancia p (sig) = 0,366>0,05, indica que no hay relación directa y que la relación entre las variables es inversa.

Prueba de hipótesis específica 7

$HE_{7:}$ El respaldo del grupo tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

$H0_{7:}$ El respaldo del grupo no tiene relación directa con la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020.

Tabla 25

Correlación del respaldo del grupo y la motivación laboral

Correlaciones

			Respaldo del grupo	Motivación
Rho de Spearman	Respaldo del grupo	Coeficiente de correlación	1,000	-,080
		Sig. (bilateral)	.	,095
		N	435	435
	Motivación	Coeficiente de correlación	-,080	1,000
		Sig. (bilateral)	,095	.
		N	435	435

Como el resultado del coeficiente de Rho fue -,080 y según el baremo de estimación de la correlación de Spearman hay una correlación negativa considerable. Asimismo, el nivel p (sig) = 0,095>0,05 indica que la relación entre las variables es inversa.

4.3 Presentación de resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos se determinó que entre ambas variables materia de la presente investigación existe relación inversa, no se rechazó la Ho y se consideró oportuno poder saber la relación existente entre sus dimensiones. En cuanto a la decisión de si se rechaza o no la Ho , Icart y Canela (1998) en su artículo respecto al uso de hipótesis en la investigación señalaron que si la p obtenida es un valor superior al nivel de significación (*=0,05) se concluye que no se han hallado diferencias estadísticamente significativas. Asimismo, dado que cada investigación es única y particular y en el caso del presente trabajo el análisis estadístico comprobó que no se rechazara la hipótesis nula.

El objetivo de esta investigación fue conocer la correlación existente entre las variables estrés laboral y la motivación laboral en la empresa internacional de servicios de logística postal y courier en la que se llevó a cabo el estudio y los resultados obtenidos demostraron que no se rechaza la hipótesis nula , lo que significó que las variables son independientes y se halló que no hay una relación directa entre el estrés laboral y la motivación laboral, tal como lo demostró el análisis estadístico que se fundamentó en el programa SPSS.

Por otro lado, se encontró que el factor que motiva más a los trabajadores es el crecimiento y esta conclusión fue reforzada con los datos cuantitativos obtenidos; el factor crecimiento forma parte de los factores que motivan también denominados satisfactores o intrínsecos; este tipo de factores se encuentran principalmente relacionados con el contenido del cargo así como con las actividades que se ejecutan.

Adicionalmente, se encontró como segundo factor de motivación al salario, que se refiere a la remuneración que recibe el trabajador , quien tiene principal interés en que ésta cubra sus expectativas. La remuneración podría condicionar de manera positiva o negativa la productividad de los trabajadores; este factor corresponde a los factores de carácter extrínseco, llamados también higiénicos o insatisfactores.

Continuando con los factores extrínsecos, se encontró que el factor seguridad tuvo un menor interés por parte de la mayoría de los encuestados, esto podría denotar que no les motiva demasiado estar protegidos contra el peligro de situaciones o contingencias futuras, es decir que estarían más enfocados en factores que permitan resultados a corto plazo, como por ejemplo el salario.

De acuerdo con los resultados presentados se puede concluir que se logró la finalidad de este trabajo, que identificó la relación existente entre las dos variables estudiadas y el análisis de cada una de sus dimensiones, y tal como se mencionó, se concluyó que la relación entre las variables fue inversa.

4.4 Discusión de Resultados

Los resultados encontrados en la presente investigación coinciden con los que se encontraron en investigaciones internacionales y nacionales que fueron revisadas, tales como la realizada por Hizam et al (2019), en donde $\beta=-0.152$ concluyó la relación inversa entre el estrés laboral y la motivación laboral; los autores encontraron además que los estresores laborales tales como la carga laboral, el control, pago , los beneficios, recursos, las relaciones laborales, entre otros, podían advertir la motivación laboral. Por

su parte, Portoghese et al (2020), encontraron la existencia de relación inversa entre estrés y motivación laboral, con resultado r=-0.64; en dicha investigación se identificaron cuatro perfiles que enmarcaron el tipo de trabajador de acuerdo con sus particularidades, basados en uno de los modelos de estrés laboral (JDCS) respecto a los niveles de exigencia laboral, el control sobre el trabajo, así como el apoyo de parte de sus colegas y jefes. Asimismo, Prada-Ospina (2019) en su trabajo de investigación de estas mismas variables encontraron p = -0.34, que denota relación inversa entre ellas¸ con la existencia de correlaciones con respecto a programas de bienestar laboral, actividades en el trabajo, burnout, falta de interés emocional, así como la carencia de alicientes, y el impacto negativo del síndrome de burnout. De igual manera, Camacho (2019) en su investigación nacional realizada en Cajamarca, Perú encontró relación inversa entre las variables estrés y motivación laboral, con p-valor $0.549 > \alpha = 0.05$.

Los resultados de estas investigaciones evidenciaron que existe relación inversa entre ambas variables, con el consiguiente impacto en el desempeño y la satisfacción laboral, así como en el bienestar emocional de los trabajadores y además ambas podrían predecir el desempeño en el trabajo.

Particularmente, los resultados de esta investigación no aportaron evidencia en favor de las hipótesis planteadas ; sin embargo, es necesario precisar que se recorrió correctamente la ruta cuantitativa de tal manera que se ha generado conocimiento, que fue precisamente la meta de la presente investigación Al respecto, Hernandez Sampieri y Mendoza Torres, 2018 sostienen que no siempre los datos y resultados apoyan las hipótesis, pero que el hecho de que dichos resultados no aporten evidencia en favor de

las hipótesis planteadas de ninguna manera significa que la investigación carezca de utilidad y tal como se mencionó previamente, el fin último de la investigación es el conocimiento de tal manera que los datos en contra de una hipótesis también ofrecen entendimiento y es necesario el análisis del por qué no se aportó evidencia en favor de las hipótesis.

Asimismo, es importante mencionar que si el trabajador está insatisfecho y estresado, no estará dispuesto a llevar a cabo sus tareas o encomiendas de una manera normativa, eficiente, efectiva y oportuna por lo que de nada servirá la tecnología más avanzada y la maquinaria más moderna. Y es aquí en donde cobra relevancia el concepto de satisfacción laboral. (Gutiérrez y Ángeles, 2021, p. 63).

CONCLUSIONES

Se concluyó que no hay una relación directa entre las variables de estudio en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020 sino que ésta es inversa, lo que significa que un mayor estrés laboral conllevará a que la motivación laboral disminuya, con el consiguiente impacto en la manera en cómo los trabajadores afrontan las demandas de sus roles en la empresa.

El respaldo del grupo y la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima, 2020 tienen relación inversa, es decir que a medida el estrés aumenta esta dimensión disminuye.

Relación inversa con resultado p>0.05 respecto a la influencia del líder y la motivación laboral en los trabajadores de una empresa internacional de servicios de logística postal y courier de Lima.

La tecnología tiene relación inversa con la motivación en el trabajo p (sig) = 0,946>0,05. Estos resultados son compatibles con la investigación realizada por Paredes (2016) respecto a las mismas variables en donde se encontró que los factores respaldo de grupo, influencia del líder y tecnología inciden en el estrés en el trabajo en la organización.

No hay relación directa entre el territorio organizacional y la motivación laboral en los trabajadores ; nivel de significancia fue p (sig) = 0,254>0,05.

Adicionalmente, no tiene relación directa la estructura organizacional con la motivación laboral el nivel de significancia p (sig) = 0,087>0,05. Estos resultados fueron compatibles con la investigación realizada por Chipoco, et al. (2019) sobre felicidad y estrés laboral realizada en una agencia aduanera del Callao, que concluyó que las dimensiones territorio organizacional y estructura organizacional fueron inversas

Asimismo, la motivación laboral y el clima organizacional no tienen relación directa, el nivel de significancia bilateral igual a p (sig)= 0,790>0,05. Este resultado es compatible con la investigación realizada por Rivera et al. (2018) sobre el efecto de la motivación laboral en el clima de la organización y las relaciones entre los funcionarios pertenecientes al sector salud, con resultado p > .05 .

Igualmente, no existe relación directa entre la falta de cohesión y la motivación laboral en los trabajadores de la empresa, dado que el nivel de significancia fue p (sig) = 0,366>0,05. Este resultado es compatible con la investigación realizada por Hernández y Díaz (2012) respecto a los indicadores de propensión al estrés en puestos de dirección y cómo se relacionan con los factores del estrés organizacional, cuya conclusión señaló que la falta de cohesión no mostró aspectos estresantes de acuerdo con la apreciación de la mayor parte de los directivos.

Finalmente, a la luz de los datos y tras el resultado obtenido a través del contraste de hipótesis realizado, no existe suficiente evidencia que permita el rechazo de la hipótesis nula que el estrés laboral no tiene relación directa pero sí una relación inversa con la motivación en el trabajo.

RECOMENDACIONES

Teniendo como base los resultados que se obtuvieron así como las conclusiones, se presentan a manera de aporte algunas recomendaciones.

Realizar la medición del clima laboral con frecuencia mínima anual, lo que permitirá obtener retroalimentación actualizada y directa de los propios trabajadores.

Asegurar que la estructura organizacional se mantenga con la jerarquía clara y definida y que ésta estructura sea conocida por toda la empresa.

Revisión y evaluación regular y cuidadosa del espacio personal en donde el trabajador realiza y desarrolla sus actividades.

Evaluación constante del uso adecuado y provechoso de la tecnología, a fin de asegurar que las herramientas tecnológicas brindadas sean utilizadas correcta y convenientemente.

Invertir en capacitaciones necesarias a los jefes de área que cuenten con personal a cargo a fin de que puedan desarrollar o reforzar las habilidades blandas necesarias que les permita ejercer el liderazgo positivo en sus equipos.

Promover espacios para actividades grupales recreativas y de team-building que permitan que el personal logre desarrollar y fortalecer la cohesión para la consecución de objetivos comunes.

Se recomienda socializar entre los trabajadores el plan de acción con que la empresa cuenta respecto al apoyo y soporte; resulta importante que aprecien que la empresa se preocupa genuinamente y que reconozcan que lo que la organización busca va más allá de una relación transaccional , se trata de desarrollar vínculos con beneficios para ambos actores que trascienden a los intereses económicos y de servicio , y que las partes sean actores importantes y se fundamenten en los cimientos de la cultura organizacional de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aranda Mendoza, I. J. (2018). *Estilo de liderazgo y la motivación laboral de los trabajadores en la empresa Isolima Plast SAC, Comas, año 2017 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio de la Universidad César Vallejo . https://hdl.handle.net/20.500.12692/12506

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos.* Cengage.

Buendia, J., y Ramos, F. (2001). *Empleo, estrés y salud.* Pirámide.

Calle Terrones, M. P. (2022). *La motivación del talento humano y la atención al ciudadano: el caso de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].* Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://hdl.handle.net/20.500.12672/17883

Camacho Bartra, V. (2020). *La relación del estrés en la motivación para el trabajo, de los trabajadores de confianza en una empresa del sector minero en Cajamarca 2019 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte].* Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23476

Céspedes Paz, S. B., y Ireijo Kanashiro, E. (2015). *Relación entre estrés y motivación laboral con la percepción de la eficiencia en los equipos de trabajo [Tesis de maestría de la Universidad del Pacífico].* Repositorio de la Universidad del Pacífico . https://hdl.handle.net/11354/2950

Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., y Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo, 20*(63), 178-186. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178

Chiavenato, I. (1996). *Administración de los recursos humanos.* McGraw-Hill.

Chipoco Rodríguez, J. E., Flores Ascención, A. M., Torres Valdivia, L. D., y Varea López, U. C. (2019). *Felicidad y estrés laboral de los trabajadores en una agencia de aduanas del Callao [Tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú].* Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú . http://hdl.handle.net/20.500.12404/13681

Cook, T. D., y Reichardt, C. S. (1982). *Qualitative and quantitave methods in evalualtion research.* Sage.

Davies, E. (2022). Importancia del clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio, 25*(49), 147-151. https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842

Davis, K., y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* . McGraw-Hill.

De Los Rios Botteri, S., Toledo Pérez, C., Vallenas Chacón, A., y Vegas Carrión, M. C. (2020). *La motivación y su relación con la felicidad en la empresa Inka Construcciones [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].* Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú . http://hdl.handle.net/20.500.12404/16176

Delgado, A. (2021). *Relación entre el estrés laboral, el síndrome del temor a perderse algo (FOMO) y la motivación con sueldos emocionales [Trabajo de fin de grado de la Universidad de la Laguna].* Repositorio de la Universidad de la Laguna. https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24177

Delgado, A. (2021). *Relación entre el estrés laboral, el síndrome del temor a perderse algo (FOMO) y la motivación con sueldos emocionales [Trabajo de fin de grado de la Universidad de la Laguna].* Repositorio de la Universidad de la Laguna. https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24177/Relacion%20entre%20el%20estres%20laboral%2c%20el%20sindrome%20del%20temor%20a%20perderse%20algo%20%28FOMO%29%20y%20la%20motivacion%20con%20sueldos%20emocionales.%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dextre Agreda, J. M. (2020). *Motivación y desempeño laboral en colaboradores asistenciales [Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo].* Repositorio de la Universidad César Vallejo . https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62867

Donawa Torres, Z. A. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia. *NOVUM, 1*(9), 58 - 73.

Donayre Chang, C. (2016). *Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa privada bilingüe [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].* Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú. http://hdl.handle.net/20.500.12404/6945

Flores Arroyo, L. (2018). *Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas. [Tesis de maestría de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].* Repositorio de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2560

Fuentes Bolaños, D. L. (2021). *Influencia del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano- IFTH Quito, en el año 2019 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].* Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. http://hdl.handle.net/10644/8315

Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa.* Vergara.

González Ortigoza, L. (2015). *Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevalecientes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana].* Repositorio de la Universidad Veracruzana. http://cdigital.uv.mx/handle/123456789/42046

Graneros Tairo, J. V. (2018). *Factores psicosociales en el trabajo y estrés laboral en colaboradores de una empresa de ingeniería – Lima, 2017 [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia].* Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://hdl.handle.net/20.500.12866/6451

Guillén, M. (2021). *Motivación en las organizaciones y sentido del trabajo.* Tirant Lo Blanch.

Gutierrez, R., y Ángeles, Y. (2021). *Estrés Laboral .* Trillas.

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación.* (Sexta ed.). McGraw Hill Education.

Hernandez Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa ,cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill Education. http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292

Hernández, A., y Díaz, A. (2012). Indicadores de vulnerabilidad al estrés en directivos y su relación con factores de estrés organizacional. *Revista de Ciencias Médicas , 16*(3), 181-194. https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=46569

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man.* World Publishing Company.

Herzberg, F. (1968). *One more time.* Harvard Business Review.

Hinkle, L. (1974). The concept of stress in the biological and social sciences. *International Journal of Psychiatry in medicine.*

Hinkle, L. (1974). The concept of stress in the biological and social sciences. *International Journal of Psychiatry in medicine.*

Icart Isern, M. T., y Canela Soler, J. (1998). El uso de hipótesis en la investigación científica. *Atención Primaria, 3*(21), 172-178. https://doi.org/https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-uso-hipotesis-investigacion-cientifica-15038

Korre, S. (1995). *Recursos humanos en las organizaciones.* Herla.

Lazzatti, S. (1991). *Management, funciones y estilos de desarrollo.* Ediciones Macchi.

Lizama, N. (1 de febrero de 2021). Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos. *El Comercio*. https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review 50*, 370-396.

Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization.* Cambridge, Mass, Harvard University Press.

McClelland , D. (1961). *The achieving society.* Van Nostrand Reinhold, New York.

Mertens, D. M. (2005). *Research and Evaluation in Education and-Psychology: Integrating diversity with Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods.* Sage.

Moors, S. (1994). *Stress et travail.* Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail .

Nelson, B. (1997). *1001 formas de motivar a los empleados.* Norma.

Olmedo, M., Santed, G., Jiménez, T., y Gómez, C. (2001). El síndrome de burnout: variables laborales, personales y psicopatológicas sociales. *Psiquis, 22*(3), 117-129.

Orbe, A. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria- SEPS [Tesis de maestría,*

Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. http://hdl.handle.net/10644/6645

Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo un reto colectivo. Centro internacional del Trabajo de la OIT: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2017). Estrés laboral, tema especial: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Osorio, J. E., y Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas, 13*(1), 81-90. https://doi.org/https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06

Ostermann, R., y Gutiérrez, R. (1999). *The SWS-Survey of stress and mental health.* APA NIOSH.

Palomo, M. (2017). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo.* ESISC Editorial.

Paredes Alfaro, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].* Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5103

Peiró, J. M., y Rodriguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo, 29*(1), 68-82. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109

Peña Rivas, H. C., y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific, 3*(7), 177–192. https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192

Peters, T., y Waterman, R. (1994). *En busca de la excelencia.* Norma.

Pino, R. (2010). *Manual de la Investigación Científica: Guías metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestría y doctoral.* Católica.

Portero de la Cruz, S. (2019). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba].* Repositorio de la Universidad de Córdoba. https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/18579

Portoghese , I., Gallettta, M., Leiter, M. P., Finco, G., d'Aloja, E., y Campagna, M. (2020). Job Demand–Control–Support Latent Profiles and their Relationships with Interpersonal Stressors, Job Burnout, and Intrinsic Work Motivation . *International Journal of Environmental Research and Public Health, 17*(24), 9430. https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17249430

Prada-Ospina, R. (2016). Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout. *Interdisciplinaria, 36*(2), 39-53. https://doi.org/https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3

Quick, J. C., Nelson, D. L., y Quick, J. D. (2000). Occupational stress and self-related and research issues. En J. Duhham, *Stress in the Workplaces: Past, Present and Future* (págs. 19-33). Whurr Publishers.

Quick, J. C., Quick, J. D., Nelson, D. L., y Hurrel, J. J. (1997). *Preventive stress management in organizations.* American Psychological Association.

Real Academia Española: Diccionario de la lengua española,23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. (s.f.). Retrieved 18 de agosto de 2022, from https://dle.rae.es

Rivera Porras, D. A., Hernández Lalinde, J. D., Forgiony Santos, J. O., Bonilla Cruz, N. J., y Rozo Sánchez, A. C. (2018). Impacto de la motivación laboral en clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista ESPACIOS, 39*(16), 17. https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/18391617.html

Robbins, S., y Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración* (Tercera ed.). Prentice Hall.

Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional.* Pearson.

Sánchez, F. (2022). El instrumento y su estadística en una tesis. *Centrum Legalis*.

Selye, H. (1984). *Stress of life.* McGraw-Hill Education.

Sheikh Khairuddin, S., Zulkifli , S., y Hashim, M. S. (2019). Measuring the effects of work motivation on stress and performance linkages in SME. *Asian Academy of Management Journal, 24*(2), 1-15. https://doi.org/https://doi.org/10.21315/aamj2019.24.s2.1

Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95

Tamayo y Tamayo, M. (1984). *Diccionario de la investigación científica.* Blanco.

Terrazas Olivera, P. G. (2018). *Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución Contractual de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – SUNAT, 2015 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].* Repositorio de la Universidad César Vallejo . https://hdl.handle.net/20.500.12692/12696

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención.* Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Yupanqui, J. C. (2022). *Estrés laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo de una empresa de servicios públicos, Lambayeque, octubre 2019 – enero 2020 [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].* Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://hdl.handle.net/20.500.12423/5015

Zea, L. (1968). *El positivismo en México: Nacimiento, apogeo y decadencia.* Fondo de cultura económica. https://doi.org/https://esfops.files.wordpress.com/2013/04/leopoldo-zea-el-positivismo-en-mexico-nacimiento-apogeo-y-decadencia.pdf

ANEXOS

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Anexo 1

Escala de estrés laboral

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES. Para cada pregunta indique del 0 (Nunca) al 6 (Siempre) con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	RARAS VECES	OCACIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE

	PREGUNTA	Anote el número
1.	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	( )
2.	El rendirle informes a mis superiores 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 mi 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 de 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 por 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?	( )
17.	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	( )
18.	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	( )
19.	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?	( )
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	( )
21.	El que mi equipo de trabajo me presione 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 superiores, 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

Test J&F Motivación Laboral

TEST J & F

MOTIVACIÓN LABORAL

Elaborado: Walter Arana Mayorca

INSTRUCCIONES:

Esta prueba tiene por objeto identificar y conocer los **aspectos que para Ud. es importante en el trabajo**. Todos son importantes, pero uno más que otros.

Consta de cuatro secciones. Primero lea los ítems (a, b, ... j) de cada sección.

Usted tiene diez (10) puntos que debe **distribuir** entre los ítems de cada sección, de acuerdo con el grado de importancia que representa para usted cada ítem. Puede decidir asignar mayor puntaje (10) a un ítem o distribuir los diez (10) puntos entre dos, tres o varios ítems.

El puntaje o los puntajes que decide asignar, sírvase registrar en el respectivo paréntesis. Recuerde que no debe sobrepasar diez puntos.

No se trata de investigar las condiciones que le ofrece la empresa donde usted labora, sino lo que para usted es más importante

No existen respuestas correctas o incorrectas, todas son válidas.

Ahora voltee la página y comience

TEST J&F

MOTIVACIÓN LABORAL

Elaborado: Walter Arana Mayorca

INSTRUCCIONES:

1) Primero leer todos los ítems (a, b,… j) para valorar cual(es) es el más importante.

2) Asigna puntajes. Diez (10) puntos se deben distribuir entre los ítems de cada sección de acuerdo con el grado de importancia que representa para usted cada ítem. Puede decidir **asignar mayor puntaje (10) a un ítem o distribuir los diez (10) puntos entre dos, tres o varios ítems.**

PRIMERA SECCIÓN

a ( ) Trabajar en un grupo donde hay confianza.

b ( ) Ambientes de trabajo limpios, cómodos, iluminados e implementados.

c ( ) Tener la oportunidad de crecer y progresar.

d ( ) La responsabilidad es lo primero.

e ( ) Reconocimiento por el buen trabajo que realizo.

f ( ) Que la empresa brinde oportunidad de lograr objetivos.

g ( ) Que la empresa brinde la seguridad social.

h ( ) El sueldo.

i ( ) Que el jefe sea cortés con todos.

j ( ) Sentir que mi trabajo es importante.

SEGUNDA SECCIÓN

a ( ) Ponerme a prueba para hacer trabajos difíciles.

b ( ) Quiero que mis buenas iniciativas sean escuchadas y valoradas.

c ( ) Las tareas que realizo me motivan más.

D ( ) Asumir las tareas que me encomiendan con suma responsabilidad.

e ( ) Sentir que estoy creciendo y desarrollándome.

f ( ) Respeto y consideración entre el jefe y el trabajador.

g ( ) Tener las mejores condiciones de trabajo para cumplir mi trabajo.

h ( ) Un buen sueldo que recompense el cumplimiento de objetivos.

i ( ) Tener buenos compañeros de trabajo.

j ( ) La empresa debe brindar seguridad a sus trabajadores.

TERCERA SECCIÓN

a ( ) Las condiciones de trabajo en las que me desenvuelvo.

b ( ) Que los aumentos que se otorguen sean justos.

c ( ) Tener la oportunidad de encontrar nuevos retos.

d ( ) Mi trabajo es lo más importante.

e ( ) Que la familia del trabajador tenga seguridad.

f ( ) La empresa debe fomentar reuniones sociales.

g ( ) Es importante llevarme bien con mi jefe.

H ( ) Que la empresa permita que el trabajador pueda tomar decisiones.

i ( ) Tener la ocasión de crecimiento y desarrollo.

j ( ) Quienes me rodean valoren cuando cumplo un objetivo.

CUARTA SECCIÓN

A ( ) Que la empresa se preocupe por la salud de trabajador y su familia.

b ( ) Responder a situaciones difíciles y con retos.

c ( ) Posibilidad de llevarme bien con los demás.

d ( ) Posibilidad de progreso en la empresa.

e ( ) Que mi trabajo sea interesante.

f ( ) Trabajar bien para ganar buen sueldo.

g ( ) Que valoren el buen trabajo que realizo.

h ( ) Asumir las cosas con suma responsabilidad.

i ( ) Adecuada ventilación, luz, temperatura, etc.

j ( ) Una óptima relación con mi jefe.

TEST J & F

PERFIL DE FACTORES MOTIVACIONALES

Elaborado: Walter Arana Mayorca

APELLIDOS Y NOMBRES:

		FACTORES MOTIVADORES (INTRÍNSECOS)					FACTORES HIGIÉNICOS (EXTRÍNSECOS)					
NIVELES		Logro	Reconocimiento	Trabajo en sí mismo	Responsabilidad	Crecimiento	Relación con el jefe	Condiciones de trabajo	Remuneraciones	Relac. con compañeros	Seguridad	
ALTO	24 a más	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	24 a más
	21 a 23	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	21 a 23
	18 a 20	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	18 a 20
MEDIO	15 a 17	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	15 a 17
	12 a 14	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	12 a 14
	9 a 11	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	9 a 11
BAJO	6 a 8	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	6 a 8
	3 a 5	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	3 a 5
	≤ 2	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	≤ 2
PRIMERA SECCIÓN		f =	e =	j =	d =	c =	i =	b =	h =	a =	g =	
SEGUNDA SECCIÓN		a =	b =	c =	d =	e =	f =	g =	h =	i =	j =	
TERCERA SECCIÓN		c =	j =	d =	h =	i =	g =	a =	b =	f =	e =	
CUARTA SECCIÓN		b =	g =	e =	h=	d =	j =	i =	f =	c =	a =	
TOTAL=												

Anexo 3

Certificados de validez de instrumentos por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE1: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL							
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	X		X		X		
3. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
4. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
5. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
8. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		

8. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		
TERRITORIO ORGANIZACIONAL							
9. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
10. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
11. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X		X		X		
TECNOLOGÍA							
12. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	X		X		X		
13. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
14. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		
INFLUENCIA DEL LÍDER							
15. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	X		X		X		
16. El que mi supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
17. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
18. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X		X		X		
FALTA DE COHESIÓN							
19. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	X		X		X		

20. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
21. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	X		X		X		
22. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	X		X		X		
RESPALDO DEL GRUPO 23. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	X		X		X		
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo me causa estrés?	X		X		X		
25. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito causa estrés?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). …Mg. Espinoza Urbina, Carlos Alfredo…… DNI:…70389057……..

Especialidad del validador:…Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos

….14….de…..enero……..de 2020

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES MOTIVADORES							
LOGRO							
1. Que la empresa brinde oportunidad de lograr objetivos	X		X		X		
2. Ponerme a prueba para hacer trabajos difíciles	X		X		X		
3. Tener la oportunidad de encontrar nuevos retos	X		X		X		
4. Responder a situaciones difíciles y con retos	X		X		X		
RECONOCIMIENTO							
5. Reconocimiento por el buen trabajo que realizo	X		X		X		
6. Quiero que mis iniciativas sean escuchadas y valoradas	X		X		X		
7. Quienes me rodean valoren cuando cumplo un objetivo	X		X		X		

8. Que valoren el buen trabajo que realizo	X		X		X		
TRABAJO EN SÍ MISMO							
9. Sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
10. Las tareas que realizo me motivan más	X		X		X		
11. Mi trabajo es lo más importante	X		X		X		
12. Que mi trabajo sea interesante	X		X		X		
RESPONSABILIDAD							
13. La responsabilidad es lo primero	X		X		X		
14. Asumir las tareas que me encomiendan con suma responsabilidad	X		X		X		
15. Que la empresa permita que el trabajador pueda tomar decisiones	X		X		X		
16. Asumir las cosas con suma responsabilidad	X		X		X		
CRECIMIENTO							
17. Tener la oportunidad de crecer y progresar	X		X		X		

18. Sentir que estoy creciendo y desarrollándome	X		X		X		
19. Tener la ocasión de crecimiento y desarrollo	X		X		X		
20. Posibilidad de progreso de la empresa	X		X		X		
FACTORES HIGIÉNICOS							
RELACIÓN CON EL JEFE							
21. Que el jefe sea cortés con todos	X		X		X		
22. Respeto y consideración entre el jefe y el trabajador	X		X		X		
23. Es importante llevarme bien con mi jefe	X		X		X		
24. Asumir las cosas con suma responsabilidad	X		X		X		
CONDICIONES DE TRABAJO							
25. Ambientes de trabajo limpios, cómodos, iluminados e implementados	X		X		X		
26. Tener las mejores condiciones de trabajo para cumplir mi trabajo	X		X		X		
27. Las condiciones de trabajo en las que me desenvuelvo	X		X		X		

28. Adecuada ventilación, luz, temperatura, etc	X		X		X		
REMUNERACIONES 29. El sueldo	X		X		X		
30. Un buen sueldo que recompense el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
31. Que los aumentos que se otorguen sean justos	X		X		X		
32. Trabajar bien para ganar buen sueldo	X		X		X		
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS 33. Trabajar en un grupo donde hay confianza	X		X		X		
34. Tener buenos compañeros de trabajo	X		X		X		
35. La empresa debe fomentar reuniones sociales	X		X		X		
36. Posibilidad de llevarme bien con los demás	X		X		X		
SEGURIDAD 37. Que la empresa binder la seguridad social	X		X		X		

38. La empresa debe brindar seguridad a sus trabajadores	X		X		X		
39. Que la familia del trabajador tenga seguridad	X		X		X		
40. Que la empresa se preocupe por la salud de trabajador y su familia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

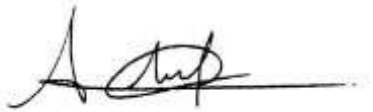
Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). **…Mg. Espinoza Urbina, Carlos Alfredo…….** **DNI:…70389057……..**

Especialidad del validador:…Administración con mención en Dirección de Recursos Humanos

.14…….de enero de 2020

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE1: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL							
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	X		X		X		
3. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
4. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
5. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
8. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		

TERRITORIO ORGANIZACIONAL							
9. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
10. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
11. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X		X		X		
TECNOLOGÍA							
12. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	X		X		X		
13. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
14. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		
INFLUENCIA DEL LÍDER							
15. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	X		X		X		
16. El que mi supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
17. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
18. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X		X		X		

FALTA DE COHESIÓN							
19. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	x		x		x		
20. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	x		x		x		
21. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	x		x		x		
22. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	x		x		x		
RESPALDO DEL GRUPO							
23. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	x		x		x		
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo me causa estrés?	x		x		x		
25. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito causa estrés?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). **…Mg. Palacios Palacios, Ciro Nicéforo…….** **DNI:……06996122……..**

14….de…..enero……..de 2020

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL

DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES MOTIVADORES							
LOGRO							
1. Que la empresa brinde oportunidad de lograr objetivos	X		X		X		
2. Ponerme a prueba para hacer trabajos difíciles	X		X		X		
3. Tener la oportunidad de encontrar nuevos retos	X		X		X		
4. Responder a situaciones difíciles y con retos	X		X		X		
RECONOCIMIENTO							
5. Reconocimiento por el buen trabajo que realizo	X		X		X		
6. Quiero que mis iniciativas sean escuchadas y valoradas	X		X		X		
7. Quienes me rodean valoren cuando cumplo un objetivo	X		X		X		

8. Que valoren el buen trabajo que realizo	X		X		X		
TRABAJO EN SÍ MISMO							
9. Sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
10. Las tareas que realizo me motivan más	X		X		X		
11. Mi trabajo es lo más importante	X		X		X		
12. Que mi trabajo sea interesante	X		X		X		
RESPONSABILIDAD							
13. La responsabilidad es lo primero	X		X		X		
14. Asumir las tareas que me encomiendan con suma responsabilidad	X		X		X		
15. Que la empresa permita que el trabajador pueda tomar decisiones	X		X		X		
16. Asumir las cosas con suma responsabilidad	X		X		X		
CRECIMIENTO							
17. Tener la oportunidad de crecer y progresar	X		X		X		

18. Sentir que estoy creciendo y desarrollándome	X		X		X		
19. Tener la ocasión de crecimiento y desarrollo	X		X		X		
20. Posibilidad de progreso de la empresa	X		X		X		
FACTORES HIGIÉNICOS							
RELACIÓN CON EL JEFE							
21. Que el jefe sea cortés con todos	X		X		X		
22. Respeto y consideración entre el jefe y el trabajador	X		X		X		
23. Es importante llevarme bien con mi jefe	X		X		X		
24. Asumir las cosas con suma responsabilidad	X		X		X		
CONDICIONES DE TRABAJO							
25. Ambientes de trabajo limpios, cómodos, iluminados e implementados	X		X		X		
26. Tener las mejores condiciones de trabajo para cumplir mi trabajo	X		X		X		
27. Las condiciones de trabajo en las que me desenvuelvo	X		X		X		

28. Adecuada ventilación, luz, temperatura, etc	X		X		X		
REMUNERACIONES 29. El sueldo	X		X		X		
30. Un buen sueldo que recompense el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
31. Que los aumentos que se otorguen sean justos	X		X		X		
32. Trabajar bien para ganar buen sueldo	X		X		X		
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS 33. Trabajar en un grupo donde hay confianza	X		X		X		
34. Tener buenos compañeros de trabajo	X		X		X		
35. La empresa debe fomentar reuniones sociales	X		X		X		
36. Posibilidad de llevarme bien con los demás	X		X		X		
SEGURIDAD 37. Que la empresa binder la seguridad social	X		X		X		

38. La empresa debe brindar seguridad a sus trabajadores	X		X		X		
39. Que la familia del trabajador tenga seguridad	X		X		X		
40. Que la empresa se preocupe por la salud de trabajador y su familia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). **...Mg. Palacios Palacios, Ciro Nicéforo...** **DNI:.....06996122.....**

Especialidad del validador: Master en Administración de Negocios

14...de ..enero de 2020

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE1: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL							
1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
2. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?	X		X		X		
3. El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?	X		X		X		
4. El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?	X		X		X		
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
5. El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
6. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?	X		X		X		
7. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
8. El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	X		X		X		

TERRITORIO ORGANIZACIONAL							
9. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?	X		X		X		
10. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?	X		X		X		
11. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?	X		X		X		
TECNOLOGÍA							
12. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?	X		X		X		
13. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?	X		X		X		
14. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	X		X		X		
INFLUENCIA DEL LÍDER							
15. El que mi supervisor no dé la cara por mi ante los jefes me estresa?	X		X		X		
16. El que mi supervisor no me respete me estresa?	X		X		X		
17. El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?	X		X		X		
18. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?	X		X		X		

FALTA DE COHESIÓN							
19. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?	X		X		X		
20. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?	X		X		X		
21. El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?	X		X		X		
22. El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?	X		X		X		
RESPALDO DEL GRUPO							
23. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?	X		X		X		
24. El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo me causa estrés?	X		X		X		
25. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito causa estrés?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

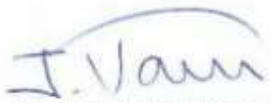
Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). **Dr. VARGAS DÁVILA JOSÉ GERARDO** **DNI: 06180977**

Especialidad del validador: DOCENTE DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FCA-UNMSM

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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

14 de ENERO de 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: MOTIVACIÓN LABORAL

DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FACTORES MOTIVADORES							
LOGRO							
1. Que la empresa brinde oportunidad de lograr objetivos	X		X		X		
2. Ponerme a prueba para hacer trabajos difíciles	X		X		X		
3. Tener la oportunidad de encontrar nuevos retos	X		X		X		
4. Responder a situaciones difíciles y con retos	X		X		X		
RECONOCIMIENTO							
5. Reconocimiento por el buen trabajo que realizo	X		X		X		
6. Quiero que mis iniciativas sean escuchadas y valoradas	X		X		X		

7. Quienes me rodean valoren cuando cumplo un objetivo	X		X		X		
8. Que valoren el buen trabajo que realizo	X		X		X		
TRABAJO EN SÍ MISMO							
9. Sentir que mi trabajo es importante	X		X		X		
10. Las tareas que realizo me motivan más	X		X		X		
11. Mi trabajo es lo más importante	X		X		X		
12. Que mi trabajo sea interesante	X		X		X		
RESPONSABILIDAD							
13. La responsabilidad es lo primero	X		X		X		
14. Asumir las tareas que me encomiendan con suma responsabilidad	X		X		X		
15. Que la empresa permita que el trabajador pueda tomar decisiones	X		X		X		
16. Asumir las cosas con suma responsabilidad	X		X		X		
CRECIMIENTO	X		X		X		

17. Tener la oportunidad de crecer y progresar	x		x		x		
18. Sentir que estoy creciendo y desarrollándome	x		x		x		
19. Tener la ocasión de crecimiento y desarrollo	x		x		x		
20. Posibilidad de progreso de la empresa	x		x		x		
FACTORES HIGIÉNICOS							
RELACIÓN CON EL JEFE 21. Que el jefe sea cortés con todos	x		x		x		
22. Respeto y consideración entre el jefe y el trabajador	x		x		x		
23. Es importante llevarme bien con mi jefe	x		x		x		
24. Asumir las cosas con suma responsabilidad	x		x		x		
CONDICIONES DE TRABAJO 25. Ambientes de trabajo limpios, cómodos, iluminados e implementados	x		x		x		
26. Tener las mejores condiciones de trabajo para cumplir mi trabajo	x		x		x		

27. Las condiciones de trabajo en las que me desenvuelvo	X		X		X		
28. Adecuada ventilación, luz, temperatura, etc	X		X		X		
REMUNERACIONES 29. El sueldo	X		X		X		
30. Un buen sueldo que recompense el cumplimiento de objetivos	X		X		X		
31. Que los aumentos que se otorguen sean justos	X		X		X		
32. Trabajar bien para ganar buen sueldo	X		X		X		
RELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS 33. Trabajar en un grupo donde hay confianza	X		X		X		
34. Tener buenos compañeros de trabajo	X		X		X		
35. La empresa debe fomentar reuniones sociales	X		X		X		
36. Posibilidad de llevarme bien con los demás	X		X		X		
SEGURIDAD							

37. Que la empresa binder la seguridad social	X		X		X		
38. La empresa debe brindar seguridad a sus trabajadores	X		X		X		
39. Que la familia del trabajador tenga seguridad	X		X		X		
40. Que la empresa se preocupe por la salud de trabajador y su familia	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____ **si hay suficiencia** _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. (Mg/Dr.). **Dr. VARGAS DÁVILA JOSÉ GERARDO** **DNI: 06180977**

Especialidad del validador: DOCENTE DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA FCA-UNMSM

14 de ENERO de 2020

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** 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



Firma del Experto Informante