

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**EL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA
MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES
DE M.B. NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL
AÑO 2017**

**TESIS
PRESENTADA POR:**

BACH. NOELIA KARINA MACHACA NINAJA

ASESOR:

MAG. FRANLER REJAS GIGLIO

**Para optar el título de:
INGENIERO COMERCIAL**

TACNA-PERU

2019

ACTA DE CONFORMIDAD DE INFORME FINAL DE TESIS

“EL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE MB. NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL AÑO 2017”

DE LA BACHILLER EN INGENIERIA COMERCIAL

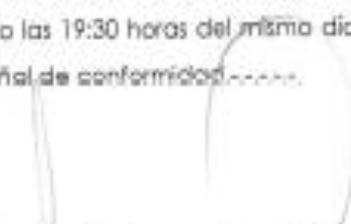
MACHACA NINAJA, Noelia Karina

Siendo las 19:00 horas del catorce de agosto del año dos mil diecinueve, se reunieron en el ambiente de la Oficina del Decanato de la Facultad de Ciencias Empresariales; los miembros del Jurado Dictaminador, designado mediante Resolución de Decanato N° 1252-2018-UPT-FACEM/D, de fecha 14.11.2018:

- Presidente : Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS
- Secretario : Dr. ASCENCIÓN AMERICO FLORES FLORES
- Vocal : Lic. CHARLY EVELYN CHAVEZ LARA

En la revisión de la Tesis acerca de las observaciones realizadas por los miembros del jurado, fueron levantadas cada una de ellas, dando visto bueno del mismo, debiendo proseguir con los trámites siguientes.

Siendo las 19:30 horas del mismo día, se levantó la presente reunión, firmando en señal de conformidad.....


Dr. WINSTON ADRIAN CASTAÑEDA VARGAS


Dr. ASCENCIÓN AMERICO FLORES FLORES


Lic. CHARLY EVELYN CHAVEZ LARA


Bach. NOELIA KARINA MACHACA NINAJA

Dedicatoria

Dedico mi tesis a dos grandes personas que me dieron la vida, mi mamá por enseñarme a no darme por vencida, a mi papá por aconsejarme y enseñarme que cada sacrificio tiene su recompensa.

A mi hermana por apoyarme cada día.

A mi tía gordita y a mi amiga Nadia por ser mis dos angelitos que guían mi camino y me cuidan desde el cielo.

Agradecimiento

A mi alma mater la Universidad Privada Tacna, a la Facultad de Ciencias Empresariales, por haberme formado profesionalmente.

Agradezco a todos los docentes por brindarme los conocimientos y experiencias para lograr ser una gran profesional.

A mi asesor por apoyarme y brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema Principal	18
1.2.2. Problemas Específicos	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4. OBJETIVOS	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes locales	24
2.2. BASE TEÓRICA.....	26
2.2.1. Bases teóricas sobre Estrés Laboral	26
2.2.2. Bases teóricas sobre Motivación.....	35
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	44
2.3.1. Definiciones relacionadas a estrés Laboral.....	44

2.3.1. Definiciones relacionadas a Motivación	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	50
3.1. HIPÓTESIS.....	50
3.1.1. Hipótesis general	50
3.1.2. Hipótesis específicas	50
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	51
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	51
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	51
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	52
3.5.1. Población	52
3.5.2. Muestra	52
3.6. VARIABLE E INDICADORES	52
3.6.1. Identificación de las Variables	52
3.6.2. Operacionalización de las variables	53
3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	53
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	55
4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	55
4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad.....	55
4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems	59
4.1.3. Escala de valoración de las variables	61
4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	62
4.2.1. Resultados Estrés laboral.....	62

4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	119
4.3.1.	Verificación de hipótesis específicas.....	119
4.3.1.1.	Verificación de primera hipótesis específica	119
4.3.1.2.	Verificación de segunda hipótesis específica.....	120
4.3.1.3.	Verificación de tercera hipótesis específica.....	122
4.3.1.4.	Verificación de cuarta hipótesis específica.....	123
4.3.1.5.	Verificación de quinta hipótesis específica.....	125
4.3.2.	Verificación de hipótesis general	126
	CONCLUSIONES	128
	RECOMENDACIONES	130
	REFERENCIAS	132
	APÉNDICE.....	135

Lista de Tablas

Tabla 1: Contenido de instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos	33
Tabla 2 Operacionalización de las variables.....	53
Tabla 3 Coeficiente de Alfa Cronbach para el instrumento de Estrés laboral	55
Tabla 4 Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Sobre Carga de Trabajo	55
Tabla 5: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Control de actividades	56
Tabla 6: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Desgaste emocional	56
Tabla 7: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	56
Tabla 8: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Apoyo institucional	57
Tabla 9: Coeficiente de Alfa Cronbach para el instrumento de Motivación laboral.....	57
Tabla 10: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Satisfacción	57
Tabla 11: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión insatisfacción...	58
Tabla 12 Relación ítems según variables	59
Tabla 13 Incapacidad para terminar el trabajo diario.....	63
Tabla 14 Exigencias laborales afecta la vida personal	64
Tabla 15 Incapacidad para responder a las exigencias.....	65
Tabla 16 Tiempo suficiente para culminar el trabajo.....	66

Tabla 17 Actividades realizadas	68
Tabla 18 Impotencia por falta de resultados	69
Tabla 19 Culminar trabajo a tiempo.....	70
Tabla 20 Control de actividades.....	71
Tabla 21 Excesiva dificultad de las tareas	72
Tabla 22 Sin ánimo de laboral	74
Tabla 23 Cansancio emocional	75
Tabla 24 Anímicamente cansados.....	76
Tabla 25 Cambio de trabajo.....	77
Tabla 26 Retribución insuficiente	78
Tabla 27 Pago insuficiente.....	79
Tabla 28 Condiciones de trabajo.....	80
Tabla 29 Esfuerzo inútil	81
Tabla 30 Indiferencia a las necesidades	83
Tabla 31 Reconocimiento de trabajo.....	84
Tabla 32 Esfuerzo valorado	85
Tabla 33 Resumen de resultados de la medición del estrés laboral	86
Tabla 34 Resumen de resultados de dimensión Sobrecarga de trabajo	88
Tabla 35 Resumen de resultados de dimensión Control de Actividades laborales	89
Tabla 36 Resumen de resultados de dimensión Desgaste Emocional.....	89
Tabla 37 Resumen de resultados de dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	90
Tabla 38 Resumen de resultados de dimensión Apoyo Institucional.....	91
Tabla 39 Oportunidad de desarrollo profesional.....	92

Tabla 40 Reconocimiento y apoyo.....	93
Tabla 41 Carga laboral en un corto tiempo	95
Tabla 42 Formación necesaria	96
Tabla 43 Resultados satisfactorios	97
Tabla 44 Metas por alcanzar	98
Tabla 45 Toma de decisiones.....	99
Tabla 46 Supervisión constante y frecuentemente.....	100
Tabla 47 Decisiones con aspectos relativos en mi lugar de trabajo.....	101
Tabla 48 Seguridad.....	102
Tabla 49 Satisfacción salarial	103
Tabla 50 Incentivar a lograr metas y objetivos.....	104
Tabla 51 Equipos de protección.....	106
Tabla 52 Insatisfacción laboral	107
Tabla 53 Sistema de turnos.....	108
Tabla 54 Remuneraciones.....	109
Tabla 55 Higiene	110
Tabla 56 Vacaciones remuneradas.....	111
Tabla 57 Permisos necesarios	113
Tabla 58 Cumplimientos de leyes laborales	114
Tabla 59 Resumen de resultados de la medición de la motivación laboral .	115
Tabla 60 Resumen de resultados de la medición de la dimensión Satisfacción	117
Tabla 61 Resumen de resultados de la medición de la dimensión Insatisfacción.....	118
Tabla 62 Resumen del modelo de Regresión Lineal.....	119

Tabla 63 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	119
Tabla 64 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	120
Tabla 65 Resumen del modelo de Regresión Lineal	121
Tabla 66 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	121
Tabla 67 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	121
Tabla 68 Resumen del modelo de Regresión Lineal	122
Tabla 69 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	122
Tabla 70 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	123
Tabla 71 Resumen del modelo de Regresión Lineal	124
Tabla 72 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	124
Tabla 73 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	124
Tabla 74 Resumen del modelo de Regresión Lineal	125
Tabla 75 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	125
Tabla 76 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	126
Tabla 77 Resumen del modelo de Regresión Lineal	127
Tabla 78 ANOVA del modelo de Regresión Lineal	127
Tabla 79 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal	127

RESUMEN

La investigación titula “El estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del distrito de Tacna en el año 2017”, correspondiente a un trabajo de tesis para optar por el título de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de investigación es determinar la influencia del estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para ello se plantea una metodología de tipo pura o básica, con un diseño causal, no experimental y de corte transversal, de nivel explicativo, dirigido a una población de 32 colaboradores.

Se concluye que el estrés laboral influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017, resultado comprobable a partir de un valor de significancia menor de 0.00. Del mismo modo, el estrés laboral influye en un 83.46% sobre la motivación de los trabajadores, con lo cual se puede indicar que es altamente determinante la necesidad de mantener adecuadas condiciones laborales que no atenten contra la salud mental y laboral de los trabajadores, quienes pierden motivación al no cubrir sus expectativas.

ABSTRACT

The research entitled "Work stress and influence with the motivation in the work of the collaborators of M.B. Business S.A.C. of the district of Tacna in the year 2017 ", corresponding to a thesis work to opt for the title of Commercial Engineer of the Private University of Tacna.

The research objective is to determine the influence of work stress and motivation in the work of M.B. Business S.A.C. of the District of Tacna in the year 2017.

To this end, a methodology of pure or basic type is proposed, with a causal, non-experimental and cross-section design, of explanatory level, aimed at a population of 32 collaborators.

It is concluded that work stress influences the motivation in the work of the collaborators of M.B. Business S.A.C. of the District of Tacna in the year 2017, verifiable result from a value of significance less than 0.00. In the same way, work stress influences 83.46% on the motivation of workers, which can indicate that the need to maintain adequate working conditions that do not threaten the mental and occupational health of workers is highly determinant. They lose motivation by not meeting their expectations.

INTRODUCCIÓN

La tesis “El estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del distrito de Tacna en el año 2017”, se centra en estudiar la empresa M.B. Negocios S.A.C., empresa dedicada a la venta textiles y calzado en Tacna, en la que se detecta que los trabajadores han ido perdiendo un interés por ejecutar sus funciones y con un liderazgo que prioriza los resultados de productividad como meta principal, lo que provoca que se genere un desinterés primario sobre las necesidades del personal.

Para analizar dicha problemática, se plantea en primera instancia desarrollar el Planteamiento del Problema, Capítulo en el cual se describe y formulan los problemas de investigación, además de brindar la justificación y determinar los objetivos del estudio.

El siguiente Capítulo establece el Marco Teórico, punto en el cual se desarrollan los antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local, además de las bases teóricas y definición de conceptos.

El tercer Capítulo desarrolla la Metodología de investigación, que inicia con la formulación de hipótesis e identificación de variables e indicadores, además de la delimitación del tipo, diseño, nivel y ámbito de investigación, seguido por la determinación de la población y muestra, como técnicas e instrumentos utilizados.

El cuarto Capítulo plantea los resultados de la investigación según dimensiones e indicadores, a partir del instrumento de investigación implementado, seguido por la comprobación de hipótesis, general como específicas.

Finalmente se plantean las conclusiones, recomendaciones e indicación de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Un padecimiento del mundo moderno es el estrés laboral, dada la sobrecarga de trabajo, excesivos niveles de responsabilidad y, sobrevaloración del concepto de éxito o fracaso sobre la labor de los trabajadores en relación con sus labores cotidianas, lo que terminan en abrumar al propio trabajador y generar el padecimiento del estrés laboral. (Infobae, 2018)

Es por ello que la Organización Mundial de la Salud sostiene que el estrés laboral afecta negativamente la salud psicológica y física de los colaboradores de una organización, comprometiendo la eficacia y productividad de las empresas para las cuales trabajan. (Infobae, 2018)

Los problemas de estrés además tienden a generar consecuencias negativas, no solo en términos de desempeño, sino también, compromete también el compromiso organizacional y puede generar desmotivación, lo que además de afectar la vida laboral, también puede tener repercusiones en el ámbito personal.

Las motivaciones de los trabajadores giran en función de diferentes factores, tales como el propósito, la excelencia, el apoyo y el futuro, el cual, de acuerdo a un estudio de Expok News, son los principales agentes que prevalecen en las organizaciones para lograr la motivación en el trabajo. (Evia, 2015)

Este problema también se presenta en el Perú, donde se estima que el 70% de trabajadores sufren estrés laboral, y un 60% de la población también lo padece, y que encuentra sus causas en los conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y falta de reciprocidad. Este estrés está acompañado de ansiedad, y en algunos casos de depresión. (Rojas, 2018)

En el caso de Tacna, y específicamente en la empresa M.B. Negocios S.A.C., empresa dedicada a la venta textiles y calzado en Tacna, el estrés laboral y la pérdida de motivación no son problemas ajenos, detectándose que los trabajadores han ido perdiendo un interés por ejecutar sus funciones y con un liderazgo que prioriza los resultados de productividad como meta principal, lo que provoca que se genere un desinterés primario sobre las necesidades del personal.

En caso de que la empresa no logre mejorar las condiciones de trabajo a la que se expone a los trabajadores, ello puede repercutir en el incumplimiento de los objetivos financieros, y con ello en el aseguramiento del éxito organizacional.

Este problema será evaluado en las siguientes líneas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿Cuál es la influencia entre el estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la influencia de la sobrecarga de trabajo del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?
- ¿Cuál es la influencia del control sobre las actividades laborales del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?
- ¿Cuál es la influencia del desgaste emocional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?
- ¿Cuál es la influencia del desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?
- ¿Cuál es la influencia del apoyo institucional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo se justifica debido a las siguientes motivaciones:

- Es necesario realizar un estudio relacionado a las teorías de estrés laboral y motivación en el trabajo, las cuales permitirán lograr las bases que brinden la instrumentación y sustenten la teorización para ejecutar el trabajo de tesis, realizando una ampliación y análisis de las formulaciones. Dado ello, se tiene una justificación teórica.
- El resultado de la investigación servirá a la empresa M.B. Negocios S.A.C., para que mejore el contexto laboral, combatiendo el estrés y mejorando la motivación, por lo cual, el estudio brinda una justificación práctica.
- Para lograr obtener resultados y resolver el problema de investigación, se hace necesario aplicar una metodología de estudio que nos lleve a recopilar data primaria, en uso de cuestionarios validados, los mismos que, una vez procesados servirán como fundamento para explicar los resultados de la tesis. Ello brinda una justificación de tipo metodológica para la tesis.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- Determinar la influencia del control sobre las actividades laborales del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- Determinar la influencia en el desgaste emocional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- Determinar la influencia en el desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- Determinar la influencia en el apoyo institucional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1.ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Paris (2011), presenta la tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”, para obtener el título de Licenciada en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana.

El objetivo de la investigación es identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera.

La investigación es de tipo correlacional, de corte transversal, dirigido a una población de 150 empleados y una muestra de 64. El método empleado fue hipotético deductivo, utilizando como instrumento el cuestionario.

El autor concluye que los resultados obtenidos permiten dar cuenta que existe un alto grado de estrés laboral en este rubro, lo que se debe a los turnos rotativos, sobre exigencias, multiempleo, mala comunicación con los supervisores, formas de incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento hacia los empleados.

Pila (2012), presenta la tesis titulada “La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de i-ii nivel de inglés del convenio héroes del Cenepa-Espe de la ciudad de Quito en el año 2012. Diseño de una guía de estrategias motivacionales para el docente”, para obtener el grado de Magíster en Docencia y Gerencia en Educación Superior, de la Universidad de Guayaquil.

El objetivo de la investigación es determinar si los docentes aplican la motivación como estrategia de Aprendizaje y comunicación.

La investigación es de tipo sistemático, dirigida a una población total de 100 estudiantes, 12 docentes de planta y tres encargados del laboratorio. El método empleado fue científico, utilizando como instrumento el cuestionario.

El autor concluye que son pocos los encuestados que ingresan a realizar sus estudios por obtener un nuevo idioma, la gran mayoría de estudiantes son bachilleres, los mismos que se encuentran estudiando la suficiencia del idioma inglés como requisito de graduación en las carreras que oferta la ESPE (Ingenierías, Licenciaturas, Tecnologías y Maestrías).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Soto & Pérez (2012), presenta la tesis titulada “Análisis de la influencia del trabajo nocturno en estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real, Real 2012” para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, de la Universidad Católica de Santa María.

El objetivo de la investigación es especificar el dominio del trabajo nocturno en el estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real, Arequipa, 2012.

La investigación es de tipo sustantiva descriptiva, dirigido a la población representada por la empresa Kola Real, No se trabajó con muestra sino con el total de trabajadores que realizan turno nocturno en la Empresa Kola Real. El método empleado fue método de Dieterich, utilizando como instrumento el cuestionario.

Los autores concluyen que el trabajo nocturno contribuye de forma significativa en el estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real.

Wunder (2015), Presenta la tesis titulada “La Motivación por los estudios de los alumnos de la Institución Educativa de varones Daniel Hernández Pampas-Tayacaja-Huancavelica 2015” para optar el título Profesional de Licenciada en trabajo social, en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

El objetivo de la investigación es estudiar de qué manera se manifiesta la motivación por los estudios en los alumnos de la Institución Educativa de Varones "Daniel Hernández" PampasTayacaja- Huancavelica.

La investigación es de Tipo básica, dirigido a la población de estudios y la muestra serán estudiantes del primero de secundaria, del tercero de secundaria cuarto grado y del quinto de secundaria, las edades de estos estudiantes oscilan entre los 11 a 18 años de edad, El método empleado fue método Científico General utilizando como instrumento el cuestionario.

El autor concluye que la motivación intrínseca de los estudiantes de la institución educativa "Daniel Hernández de Pampas Tayacaja por los estudios se manifiesta con la realización de sus tareas, la autovaloración de la productividad académica, compitiendo con sus compañeros de aula, se esfuerza para estudiar y desean ser estudiantes exitosos.

2.1.3. Antecedentes locales

Chávez (2015), Presenta la tesis titulada “El Estrés Laboral y su Efecto en el Desempeño de los trabajadores Administrativos del área de Gestión Comercial de ELECTROSUR S.A. en el Periodo 2015”.

El objetivo de la investigación es establecer la consecuencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015.

La investigación es de Tipo básica o pura, descriptiva, dirigido a la población representada por los trabajadores administrativos del área comercial de ELECTROSUR S.A, la muestra son los trabajadores del área comercial de ELECTROSUR S.A. Se utilizó como instrumento el cuestionario.

El autor concluye que se estableció que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la precisión de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

Aponte (2017), Presenta la tesis titulada “La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina de soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria-Tacna Periodo 2015”

El objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria en Tacna, periodo 2015.

La investigación es de Tipo es básica, dirigido a la población representada por los trabajadores de la Oficina de Soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria de Tacna, la muestra son 70 trabajadores, se utilizó como instrumento el cuestionario.

El autor concluye que Existe evidencia estadística que demuestra una relación significativa entre la variable motivación en su dimensión necesidad del logro con el desempeño laboral en los colaboradores de la Oficina de Soporte Administrativo ya que el coeficiente de correlación hallado es de 0,528.

2.2.BASE TEÓRICA

2.2.1. Bases teóricas sobre Estrés Laboral

El Estrés Laboral de acuerdo con Peiro & Rodríguez (2008), el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión, y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral.

El estrés es una información publicada por el cerebro para avisar de que vivimos una situación que nos supera, que nos coloca en una situación incómoda y nos da inseguridad, este síntoma, aunque poco agradable, siempre ha existido. Viene de la parte más elemental del cerebro: el cerebro reptil. (Combate el estrés Laboral, 2016)

2.2.1.1. Tipos de Estrés laboral

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo y lo experimentan también los animales. Nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizados para combatir esos peligros. (Martín)

a) Estrés Positivo o estrés

Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos.

Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha.

b) Estrés Negativo o Distrés

Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no

podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

Este es el estrés propiamente dicho y siempre que hablamos de estrés nos estaremos refiriendo al negativo.

2.2.1.2. Estrés como estímulo

Se refiere a escenarios que provocan malestar y alteran o pueden alterar el organismo. El estrés como estímulo es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual (Garcia, 2011)

2.2.1.3. Estrés como respuesta

Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. La respuesta hace que el individuo responda a la nueva situación con recursos, sobre todo a nivel fisiológico y cognitivo. Cuando las demandas de la situación se han resuelto, cesa la respuesta del estrés y el organismo vuelve al estado de equilibrio (Garcia, 2011)

2.2.1.4. Estrés como interacción estímulo-respuesta

El estrés es considerado por Lazarus y Folkman (1984/1986) como una relación estímulo-respuesta, sentida por el individuo como amenazante o desbordante de sus posibilidades y amenaza su bienestar. (Garcia, 2011)

2.2.1.5. Estructura de la Batería

Según Fernández & Mielgo (2017) la batería de pruebas sobre el estrés consta de cuatro escalas independientes

EAE-G: Escala General de Estrés

EAE-A: Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos

EAE-S: Escala de Estrés Socio-Laboral

EAE-C: Escala de Estrés en la Conducción

Tienen en común el objetivo de analizar la incidencia y el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los sujetos. Todas ellas presentan tres categorías de análisis:

- Presencia (SÍ) o Ausencia (NO) del acontecimiento estresante en la vida del sujeto.
- Intensidad con que se han vivido o se viven esos sucesos estresantes (0123)
- Vigencia del acontecimiento estresante; si ha dejado de afectarle (P), o si todavía le afecta (A). En este parámetro se hace una consideración independiente de las situaciones que todavía afectan o que han dejado de hacerlo.

Dentro de cada escala los ítems recogen una vasta gama de factores que pueden generar estrés. Hemos elegido aquellos que consideramos más relevantes y frecuentes en cada ámbito de estudio y análisis.

2.2.1.5.1. Contenido de las escalas

I. Escala General de Estrés (EAE-G)

Esta escala tiene como objetivo principal ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada sujeto.

Va dirigida a la población en general abarcando edades entre los 18 y los 60 años.

La escala consta de 553 elementos distribuidos en cuatro grandes temáticas:

- Salud
- Relaciones Humanas
- Estilo de vida
- Asuntos Laborales y económicos

II. Escala de Acontecimientos Estresantes en Acianos (EAE-A)

Esta escala intenta evaluar el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.

Va dirigida a la población de personas mayores (ancianos) con edades comprendidas entre 66 y 85 años.

Consta de 51 ítems agrupados en tres áreas:

- Salud y estado físico y psíquico
- Vida psicológica (afectiva emocional)
- Vida social y económica

III. Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S)

Esta escala tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral.

Va dirigida a la población que están trabajando comprendida entre las edades de 20 a 60 años.

La escala consta de 50 enunciados distribuidos en tres ámbitos de contexto:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto laboral
- Relación del sujeto con el trabajo
- Las variables a tener en cuenta en la muestra han sido la edad, nivel de estudios y categoría profesional.

IV. Escala de Estrés en la Conducción (EAE-C)

Esta escala tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles y la tendencia del sujeto a la ansiedad, irritación, tensión, nerviosismo, etc.

Los 35 enunciados se han distribuido en las siguientes categorías:

- Relación con factores externos (físicos, ambientales, contexto)
- Relación con uno mismo
- Relación con otros conductores

La población a la que se ha aplicado de escala está formada por sujeto de edades comprendidas entre 20 y 60 años.

Según (Hernandez Gonzales, Ortega Andeane, & Reidi Martinez, 2012) el estrés laboral, constituye un factor de riesgo psicosocial para la salud de los individuos¹ con importantes repercusiones en el ámbito económico y social. Al conmemorarse el Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo el director general de la Organización Internacional del Trabajo, Juan Somavia, advirtió sobre los trastornos psicosociales que las situaciones de estrés traerán a los individuos y las consecuencias en la economía mundial.

Tabla 1: Contenido de instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos

<i>Contenido del Instrumento de Estrés Laboral para Médicos Mexicanos</i>		
Percepción	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades que se realizan. Tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades.
	Control sobre las actividades laborales	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. Exceso de esfuerzo y responsabilidad. Impotencia ante la falta de resultados.
	Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Indiferencia Insatisfacción Enojo Tensión Agotamiento Evasión
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.
	Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados.

(Hernandez Gonzales, Ortega Andeane, & Reidi Martinez, 2012)

2.2.1.5.2. Construcción y evaluación cualitativa de ítems

El cuestionario para indagar los aspectos cognitivos permite identificar las situaciones que implican peligro o riesgo para cada persona, ya que solo a través del propio individuo es posible discernir las situaciones que provocan estrés, que como respuesta ante la demanda, amenaza o carga de trabajo, difiere de persona a persona, incluso ante una misma situación.

2.2.1.6. Teorías de Estrés

Hans Selye (2003), considerado el padre del concepto moderno de estrés, resalta los sucesos, tanto positivos como negativos, pueden desencadenar una respuesta similar de tensión que puede resultar beneficiosa. Observó también lo siguiente:

- 1) El estrés no se reduce a una simple tensión nerviosa,
- 2) El estrés puede tener consecuencias positivas, el estrés no es algo que necesariamente hay que evitar
- 3) La completa ausencia de estrés es equivalente a la muerte.

Estas observaciones ponen de manifiesto que el estrés es inevitable.

Selye (2003), señala al estrés como un proceso que tiene diferentes etapas. En situaciones tensas las personas pasan primero por una etapa de alarma, luego por una de resistencia y finalmente, cuando han consumido todos sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante de estrés, es decir, a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia. Podrían atacar al tensor de forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos se presentará el agotamiento.

Para Gordon (2003), las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la situación estresante pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona. Estos cambios de conducta, de modo retroalimentativo, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo cual llevará a mayor disminución de su eficacia.

Lee y Achforth (2003), indican que el agotamiento produce una serie de consecuencias de orden físico, emocional, interpersonal, de actitud y conductual. Se ha visto que el agotamiento emocional que va ligado a este tipo de situación se asocia con un menor compromiso profesional por parte de los empleados, así como la intención de abandonar la organización en la que trabajan.

2.2.2. Bases teóricas sobre Motivación

La motivación es una construcción teórica utilizada para explicar el comportamiento. Da razón de las acciones, deseos y necesidades de la gente. La motivación también puede definirse como la dirección de una persona hacia el comportamiento, o lo que hace que una persona quiera repetir un comportamiento y viceversa. (Elliot, Andrew; Covington, Martin, 2001)

2.2.2.1. Tipos de Motivación

a) Motivación Extrínseca:

(Soriano) Indica que se basa en tres conceptos principales de recompensa, castigo e incentivo. Una “recompensa” es un objeto ambiental que se da al culminar una secuencia de conducta y que aumenta la probabilidad de que esa conducta se vuelva a dar. Un “castigo” es un objetivo no atractivo que se da al terminar una conducta y que reduce las probabilidades de que esa conducta se vuelva a dar. Un “incentivo” es un objetivo que atrae al individuo a que realice o no realice una secuencia de conducta. La principal diferencia entre recompensas y castigos por una parte e incentivos por otra es:

- I. El momento en que se dan
- II. La función que tiene el objetivo

b) Motivación intrínseca:

(Soriano) Indica que se basa en una pequeña serie de necesidades psicológicas que son responsables de la iniciación, persistencia y reenganche de la conducta frente a la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación. Las conductas intrínsecas animan al individuo a buscar novedades y enfrentarse a retos y, al hacerlo, satisfacer necesidades psicológicas importantes. Esta motivación empuja al individuo a superar retos y logros, hace que la persona sea más capaz de adaptarse a los retos y las curiosidades del entorno.

c) Motivación de logro:

(Soriano) Indica que empuja y dirige a la consecuencia exitosa, de forma competitiva, de logro es aquella que empuja y los dirige al éxito, de forma competitiva, de una meta u objetivo reconocido, el ser humano se ve sometido a dos fuerzas compuestas: motivación o necesidad de éxito o logro, y por otro la motivación o necesidad de evitar el fracaso o hacer el ridículo.

2.2.2.2. Teorías de Motivación

i. La jerarquía de las necesidades de Maslow

Según (Pardee R. , 1990) la teoría del contenido de la motivación humana incluye tanto la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow como la teoría de dos factores de Herzberg. La teoría de Maslow es una de las teorías de motivación más discutidas. Abraham Maslow creyó que el hombre es intrínsecamente bueno y argumentó que los individuos poseen una impulsión interna de crecimiento constante que tiene gran potencial. El sistema jerárquico de necesidades, ideado por Maslow (1954), es un esquema comúnmente usado para clasificar los motivos humanos.

El psicólogo estadounidense de motivación Abraham H. Maslow desarrolló la jerarquía de necesidades que consta de cinco clases jerárquicas. Según Maslow, la gente está motivada por necesidades insatisfechas. Las necesidades, que se enumeran desde las más básicas (desde las más bajas) hasta las más complejas (las más recientes) son las siguientes:

- Fisiología (hambre, sed, sueño, etc.)
- Seguridad / Protección / Refugio / Salud
- Social / Amor / Amistad
- Autoestima / Reconocimiento / Logro
- La auto realización / el logro de todo el potencial /
nunca se puede lograr plenamente

Los requisitos básicos se basan en el primer paso en la pirámide: la fisiología. Si hay déficit en este nivel, todo comportamiento será orientado a satisfacer este déficit. Esencialmente, si no has dormido o has comido adecuadamente, no estarás interesado en tus deseos de autoestima. Posteriormente, tenemos el segundo nivel, que despierta una necesidad de seguridad. Después de asegurar esos dos niveles, los motivos se desplazan a la esfera social, el tercer nivel. Los requisitos psicológicos comprenden el cuarto nivel, mientras que la parte superior de la jerarquía consiste en la autorrealización y la autorrealización.

La teoría de la teoría de las necesidades de Maslow puede resumirse de la siguiente manera:

- Los seres humanos tienen deseos y deseos que influyen en su comportamiento. Solo las necesidades insatisfechas influyen en el comportamiento, las necesidades satisfechas no.
- Las necesidades se organizan en orden de importancia para la vida humana, desde lo básico hasta lo complejo.

- La persona avanza al siguiente nivel de necesidades solo después de que la necesidad de nivel inferior esté al menos mínimamente satisfecha.
- Cuanto más avanzado sea la jerarquía, más individualidad, humanidad y salud psicológica mostrará una persona.

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se pueden jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Abraham Maslow identificó las siguientes necesidades:

- Las necesidades fisiológicas son las de alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llama necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- Las necesidades de seguridad son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.
- Las necesidades sociales son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.
- Las necesidades de estima son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y

la confianza en uno mismo.

- Las necesidades de autorrealización son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (chiavenato, 2009)

ii. Teoría de los dos factores de Herzberg

La teoría de dos factores de Frederick Herzberg concluye que ciertos factores en el lugar de trabajo resultan en la satisfacción en el trabajo, pero si están ausentes, no conducen a la insatisfacción, pero no a la satisfacción. Los factores que motivan a las personas pueden cambiar a lo largo de su vida, pero el "respeto por mí como persona" es uno de los principales factores motivadores en cualquier etapa de la vida.

Distinguió entre:

- Motivadores (por ejemplo, trabajo desafiante, reconocimiento, responsabilidad) que dan satisfacción positiva.
- Factores de higiene (por ejemplo, estatus, seguridad laboral, salario y beneficios complementarios) que no motivan si están presentes, pero, si están ausentes, resultan en desmotivación.

Herzberg llegó a la conclusión de que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo eran producto de dos factores distintos: factores de motivación (satisfactores) y factores de higiene (insatisfechos).

Algunos factores motivadores (satisfactores) fueron: Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso y crecimiento.

Algunos factores de higiene (insatisfechos) fueron: política de la empresa, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, estado, seguridad laboral y vida personal. (Pardee R. , 1990)

El nombre de los factores de higiene se utiliza porque, al igual que la higiene, la presencia no mejorará la salud, pero la ausencia puede causar deterioro de la salud.

La teoría de Herzberg ha encontrado aplicación en campos ocupacionales tales como sistemas de información y en estudios de satisfacción del usuario como la satisfacción del usuario de la computadora.

iii. La teoría ERG de Alderfer

Alderfer, ampliando la jerarquía de necesidades de Maslow, creó la teoría ERG. Esta teoría postula que hay tres grupos de necesidades básicas: existencia, relación y crecimiento, de ahí la etiqueta: teoría ERG. El grupo de existencia se preocupa por proveer nuestros requerimientos básicos de existencia material. Incluyen los elementos que Maslow considera ser

fisiológicos y las necesidades de seguridad. El segundo grupo de necesidades son las de parentesco: el deseo que tenemos de mantener relaciones personales importantes. Estos deseos sociales y de estatus requieren interacción con otros si son para ser satisfechos, y se alinean con la necesidad social de Maslow y el componente externo de la clasificación de estima de Maslow. Por último, Alderfer aísla las necesidades de crecimiento como un deseo intrínseco de desarrollo personal. Las categorías de Maslow se dividen en muchas partes diferentes y hay muchas necesidades. Las categorías del ERG son más amplias y cubren más que ciertas áreas. A medida que una persona crece, la existencia, la relación y el crecimiento para todos los deseos continúan creciendo. Todas estas necesidades deben cumplirse para una mayor integridad como ser humano. Estos incluyen el componente intrínseco de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización. (Schneider & Alderfer, 1973)

iv. Teoría de la autodeterminación

Desde principios de 1970, Edward L. Deci y Richard M. Ryan han llevado a cabo investigaciones que finalmente condujeron a la proposición de la teoría de la autodeterminación (SDT). Esta teoría se centra en el grado en que el comportamiento de un individuo es auto-motivado y autodeterminado. La teoría identifica tres necesidades innatas que, si están satisfechas, permiten una función óptima y crecimiento: la competencia, (Harter, 1978) la relación, (White, 1963) y la autonomía. (Baumeister & Leary, 1995)

Estas tres necesidades psicológicas motivan al yo a iniciar un comportamiento específico y generar nutrientes mentales que son esenciales para la salud y el bienestar psicológicos. Cuando se satisfacen estas necesidades, hay consecuencias positivas, como el bienestar y el crecimiento, que llevan a las personas a estar motivadas, productivas y felices. Cuando se ven frustrados, la motivación, la productividad y la felicidad de la gente se desploman.

Hay tres elementos esenciales a la teoría: (Deci & Vansteenkiste, 2004)

- Los seres humanos son inherentemente proactivos con su potencial y dominando sus fuerzas internas (como la unidad y las emociones).
- Los seres humanos tienen una tendencia inherente hacia el crecimiento, el desarrollo y el funcionamiento integrado.

El desarrollo óptimo y las acciones son inherentes en los seres humanos, pero no ocurren automáticamente.

2.3.DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

2.3.1. Definiciones relacionadas a estrés Laboral

a) Ambiente.

Ambiente es un término con origen en el latín ambiens, que significa “que rodea”. Esta noción hace referencia al entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas. (Naranjo, 2017)

b) Esfuerzo.

Empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades.

Empleo de elementos costosos en la consecución de algún fin.

(Real Academia Española, 2012)

c) Frustración

Fracaso en una esperanza o deseo (Real Academia Española, 2012)

d) Personalidad

Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra.

Conjunto de características o cualidades originales que destacan en algunas personas.

Persona de relieve, que destaca en una actividad o en un ambiente social. (Real Academia Española, 2012)

e) Problema

Cuestión que se trata de aclarar.

Proposición o dificultad de solución dudosa.

Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin. (Real Academia Española, 2012)

f) Trabajo.

Es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada promedio de un salario. (Naranjo, 2017)

g) Recompensa

Compensar, valer algo la pena, remunerar un servicio o trabajo. (Real Academia Española, 2012)

h) Rutina

Costumbre o hábito adquirido de hacer las cosas por mera práctica y de manera más o menos automática. (Real Academia Española, 2012)

i) Sobrecarga

Molestia, pena o pasión del ánimo.

Uso excesivo de un servicio determinado, que puede provocar su interrupción. (Real Academia Española, 2012)

j) Tensión

Estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación.

(Real Academia Española, 2012)

k) Trabajo.

Es la medida del esfuerzo que realizan las personas. Se trata de la actividad productiva que un sujeto lleva a cabo y que es remunerada promedio de un salario. (Naranjo, 2017)

2.3.1. Definiciones relacionadas a Motivación

a) Ascenso.

Promoción a mayor dignidad o empleo. (Real Academia Española, 2012)

b) Autorrealización.

Consecución satisfactoria de las aspiraciones personales por medios Propios (Real Academia Española, 2012)

c) Competencia

Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo.

Oposición o rivalidad entre dos o más personas que aspiran a obtener la misma cosa.

Situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio. (Real Academia Española, 2012)

d) Educación

Acción y efecto de educar.

Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes.

Instrucción por medio de la acción docente.

Cortesía, urbanidad. (Real Academia Española, 2012)

e) Esfuerzo

Empleo enérgico del vigor o actividad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades.

Ánimo, vigor, brío, valor.

Empleo de elementos costosos en la consecución de algún fin.

(Real Academia Española, 2012)

f) Experiencia

Hecho de haber sentido, conocido o presenciado alguien algo.

Práctica prolongada que proporciona conocimiento o habilidad para hacer algo.

Conocimiento de la vida adquirido por las circunstancias o situaciones vividas.

Circunstancia o acontecimiento vivido por una persona.

(Real Academia Española, 2012)

g) Reconocimiento

Acción y efecto de reconocer o reconocerse. (Real Academia Española, 2012)

h) Relación.

Exposición que se hace de un hecho.

Conexión, correspondencia de algo con otra cosa.

Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona. (Real Academia Española, 2012)

i) Responsabilidad

Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado.

Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

(Real Academia Española, 2012)

j) Relación.

Exposición que se hace de un hecho.

Conexión, correspondencia de algo con otra cosa.

Conexión, correspondencia, trato, comunicación de alguien con otra persona. (Real Academia Española, 2012)

k) Seguridad

Servicio encargado de la seguridad de una persona, de una empresa, de un edificio, etc.

Fianza u obligación de indemnidad a favor de alguien.

(Real Academia Española, 2012)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

H1: El estrés laboral influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017

3.1.2. Hipótesis específicas

- La sobrecarga de trabajo influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- El control sobre las actividades laborales influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- El desgaste emocional influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- El desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.
- El apoyo institucional influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

3.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es pura o básica. Este tipo de investigación se debe a que el desarrollo del estudio tiene como base las teorías previamente delimitadas, y se permanecerá sobre las mismas, pero logrando ofrecer un nuevo marco de referencias a partir de los resultados aplicables a la empresa M.B. Negocios S.A.C.

3.3.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de tesis es, según la forma causal, no experimental, dado que se respetarán, las características y condiciones sobre las que se presenta el problema de investigación, no generando inferencias sobre tal contexto.

Así también, puesto que el estudio se desarrolla, según el ámbito temporal, en un único momento en el tiempo, presenta un diseño de corte transversal.

3.4.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Dado que se mide la influencia entre las dos variables de investigación, la tesis tiene un nivel explicativo.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

La población está compuesta por la totalidad de trabajadores de M.B. Negocios S.A.C., los cuales suman entre sus distintas áreas 32 colaboradores.

3.5.2. Muestra

La muestra está compuesta por los 32 trabajadores de la empresa M.B. Negocios S.A.C.

3.6. VARIABLE E INDICADORES

3.6.1. Identificación de las Variables

Variable dependiente: Estrés laboral

Variable independiente: Motivación en el trabajo

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable Dependiente: Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades que se realizan. Tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades.
	Control sobre las actividades laborales	Sentirse rebasado por la dificultad de las tareas. Exceso de esfuerzo y responsabilidad. Impotencia ante la falta de resultados.
	Desgaste emocional	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Indiferencia Insatisfacción Enojo Tensión Agotamiento Evasión
	Desequilibrio entre esfuerzo y retribución	Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral.
	Apoyo institucional	Indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo. Falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados
Variable Independiente: Motivación en el trabajo	Satisfacción	Trabajo desafiante, reconocimiento, responsabilidad
	Insatisfacción	Estatus, seguridad laboral, salario y beneficios complementarios

3.7. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que se empleará, dada la naturaleza cuantitativa del estudio, es la encuesta, empleando para ello cuestionarios debidamente validados.

Para la medición de la variable estrés laboral, el cuestionario está basado en el modelo de Hernandez Gonzales, Ortega Andeane, & Reidi Martinez

En tanto, la medición de la motivación en el trabajo tiene como base el modelo de Herzberg, cuyo planteamiento está guiado por la Teoría de Maslow.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento y análisis de datos requiere de usar softwares de corte estadístico. Para el presente estudio se aplicará el programa estadístico SPSS, programa especializado en el procesamiento de datos, y que es aplicable al estudio en desarrollo. Este programa tiene utilidad para tareas de tabulación y elaboración de tablas y figuras de información.

La prueba estadística corresponde al cálculo del valor de significancia Valor-P, permite determinar si existe o no relación causal entre las variables. El cálculo se hará con el uso del programa IBM SPSS V.21.

Para medir la relación causal entre las variables de estudio, se aplicó la prueba de análisis de regresión.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

4.1.1. Aplicación del coeficiente de confiabilidad

Se calculó el coeficiente de Alfa de Cronbach a fin de medir la confiabilidad del instrumento:

Tabla 3 Coeficiente de Alfa Cronbach para el instrumento de Estrés laboral

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.855	20

Nota. Elaborado en SPSS

Respecto a sus dimensiones:

Tabla 4 Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Sobre Carga de Trabajo

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.834	5

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 5: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Control de actividades

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.867	4

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 6: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Desgaste emocional

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	4

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 7: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.798	4

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 8: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Apoyo institucional

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.911	3

Nota. Elaborado en SPSS

Por otro lado, para la variable motivación:

Tabla 9: Coeficiente de Alfa Cronbach para el instrumento de Motivación laboral

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	20

Nota. Elaborado en SPSS

En relación con sus dimensiones:

Tabla 10: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión Satisfacción

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	9

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 11: Coeficiente de Alfa Cronbach para la dimensión insatisfacción

		N	%
Casos	Válidos	32	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	32	100.0

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	11

Nota. Elaborado en SPSS

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

La relación de ítems según indicador, dimensión y variable es la siguiente:

Tabla 12 Relación ítems según variables

Variable	Dimensión	Nº Ítem	Ítem
ESTRÉS LABORAL	SOBRE CARGA DE TRABAJO	1	Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.
		2	Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.
		3	Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi
		4	Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo
		5	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES LABORALES	6	Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos
		7	Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo
		8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo
		9	Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas
		10	Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo
	DESGASTE EMOCIONAL	11	Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso
		12	Estoy anímicamente cansado de mi trabajo
		13	Tengo ganas de cambiar de trabajo
	DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCIÓN	14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo
		15	Es insuficiente el pago que recibo
		16	Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo
		17	Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa
	APOYO INSTITUCIONAL	18	Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo
		19	Es reconocido el trabajo que realizo
		20	Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado

	1	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional
	2	Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe
	3	La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo
	4	La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita
SATISFACCIÓN	5	Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo
	6	La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar
	7	Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo
	8	Me supervisan constantemente y con frecuencia
	9	Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo
MOTIVACIÓN	10	No me siento segura en mi lugar de trabajo
	11	No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas
	12	El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos
	13	La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo
	14	No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa
INSATISFACCIÓN	15	No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo
	16	Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo
	17	No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico
	18	Tengo vacaciones remuneradas en la empresa
	19	La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal
	20	La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales

Nota. Elaborado en SPSS

Se han considerado un total de 20 ítems, correspondientes al cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en evaluación.

4.1.3. Escala de valoración de las variables

Las escalas de valoración consideradas para medir el estrés laboral son de tipo Likert, según las siguientes alternativas:

- 1: Totalmente de acuerdo
- 2: De acuerdo
- 3: No de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: En desacuerdo
- 5: Totalmente en desacuerdo

Por otro lado, para medir la motivación se consideró también evaluación según escala de Likert, pero bajo las siguientes valoraciones:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: No de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

4.2.1. Resultados Estrés laboral

4.2.1.1. Análisis por dimensión

4.2.1.1.1. Sobre carga de trabajo

- i. Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.**

El ítem “Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.”, permite evaluar la dimensión Sobre carga de trabajo, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 75.00%, seguido por el 21.90% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 3.1%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran no sentirse capaces de terminar su trabajo debido a que son expuestos a mucha carga laboral en el lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 13 Incapacidad para terminar el trabajo diario

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	1	3.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	75.00%
	En desacuerdo	7	21.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.

El ítem “Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal”, permite evaluar la dimensión Sobre carga, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 50.00%, seguido por el 37.50% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 12.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran que su vida personal sea afectada por las exigencias que recibe en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 14 Exigencias laborales afecta la vida personal

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.	De acuerdo	4	12.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37.50%
	En desacuerdo	16	50.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi

El ítem “Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mí”, permite evaluar la dimensión Sobre carga de trabajo que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 87.50%, seguido por el 9.40% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3,10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran sentirse capaces de responder a las exigencias que las personas ejercen sobre ellos en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 15 Incapacidad para responder a las exigencias

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	28	87.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	9.40%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo

El ítem “Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Sobre carga de trabajo, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 78.10%, seguido por el 18.80% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran tener un tiempo adecuado para realizar satisfactoriamente su trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 16 Tiempo suficiente para culminar el trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	25	78.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.80%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

v. **Pienso que son demasiadas actividades las que realizo**

El ítem “Pienso que son demasiadas actividades las que realizo”, permite evaluar la dimensión Sobre carga de trabajo, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 46.90%, seguido por el 28.10% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 25.00%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran tener muchas actividades por realizar en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 17 Actividades realizadas

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	De acuerdo	8	25.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28.10%
	En desacuerdo	15	46.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.1.1.2. Control de las actividades laborales

i. Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos

El ítem “Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos”, permite evaluar la dimensión Control de las actividades laborales, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 65.60%, seguido por el 21.90% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 12.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran sentir impotencia por no obtener resultados deseados.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 18 Impotencia por falta de resultados

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos	De acuerdo	4	12.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	65.60%
	En desacuerdo	7	21.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo

El ítem “Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Control de las actividades laborales, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 65.60%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 9.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran agobiante no culminar su trabajo a tiempo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 19 Culminar trabajo a tiempo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo	De acuerdo	3	9.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	25.00%
	En desacuerdo	21	65.60%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. **No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo**

El ítem “No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo”, permite evaluar la dimensión Control de las actividades laborales, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una

frecuencia porcentual de 71.90%, seguido por el 21.90% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran no estar en condiciones de controlar las actividades en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 20 Control de actividades

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	2	6.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	71.90%
	En desacuerdo	7	21.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. **Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas**

El ítem “Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas”, permite evaluar la dimensión Control de las actividades laborales, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 71.90%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran excesiva la dificultad de las tareas en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 21 Excesiva dificultad de las tareas

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas	De acuerdo	8	25.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	71.90%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.1.1.3. Desgaste emocional

i. Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo

El ítem “Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Desgaste emocional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 50.00%, seguido por el 40.60% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 9.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no se sienten con ánimo de hacer su trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 22 Sin ánimo de laboral

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo	De acuerdo	3	9.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	50.00%
	En desacuerdo	13	40.60%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. **Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso**

El ítem “Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso”, permite evaluar la dimensión Desgaste emocional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 21.90% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 15.60%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran sentirse cansados emocionalmente cuando llega su día de descanso.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 23 Cansancio emocional

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso	De acuerdo	5	15.60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.90%
	En desacuerdo	20	62.50%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. Estoy anímicamente cansado de mi trabajo

El ítem “Estoy anímicamente cansado de mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Desgaste emocional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 56.30%, seguido por el 37.50% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran estar cansados anímicamente en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 24 Anímicamente cansados

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Estoy anímicamente cansado de mi trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	2	6.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	37.50%
	En desacuerdo	18	56.30%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. Tengo ganas de cambiar de trabajo

El ítem “Tengo ganas de cambiar de trabajo”, permite evaluar la dimensión Desgaste emocional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 59.40%, seguido por el 37.50% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran cambiar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 25 Cambio de trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Tengo ganas de cambiar de trabajo	De acuerdo	1	3.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	59.40%
	En desacuerdo	12	37.50%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.1.1.4. Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

i. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo

El ítem “Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo”, permite evaluar la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 28.10% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran suficiente la retribución que reciben por el trabajo que cumplen.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 26 Retribución insuficiente

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo	Totalmente de acuerdo	2	6.30%
	De acuerdo	9	28.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62.50%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. Es insuficiente el pago que recibo

El ítem “Es insuficiente el pago que recibo”, permite evaluar la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 46.90%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 9.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran insuficiente el pago recibido.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 27 Pago insuficiente

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	6	18.80%
Es insuficiente el pago que recibo	De acuerdo	8	25.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	46.90%
	En desacuerdo	3	9.40%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo

El ítem “Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo”, permite evaluar la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una

frecuencia porcentual de 53.10%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 21.90%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajan.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 28 Condiciones de trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	8	25.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	53.10%
	En desacuerdo	7	21.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. **Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa**

El ítem “Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa”, permite evaluar la dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 75.00%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 25.00%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran que su esfuerzo es inútil para proporcionar atención de calidad en esta empresa.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 29 Esfuerzo inútil

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	0	0.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	75.00%
	En desacuerdo	8	25.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.1.1.5. Apoyo institucional

i. Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo

El ítem “Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Apoyo institucional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 68.80%, seguido por el 28.10% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que su jefe se muestra indiferente a sus necesidades para mejorar en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 30 Indiferencia a las necesidades

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	1	3.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	28.10%
	En desacuerdo	22	68.80%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. Es reconocido el trabajo que realizo

El ítem “Es reconocido el trabajo que realizo”, permite evaluar la dimensión Apoyo institucional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 31.30% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran que reconocen su trabajo realizado.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 31 Reconocimiento de trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Es reconocido el trabajo que realizo	De acuerdo	10	31.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62.50%
	En desacuerdo	2	6.30%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado

El ítem “Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado”, permite evaluar la dimensión Apoyo institucional, que forma parte de la medición del estrés laboral en los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 68.80%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 31.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que su esfuerzo y trabajo es valorado.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 32 Esfuerzo valorado

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado	De acuerdo	0	0.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31.30%
	En desacuerdo	22	68.80%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.1.2. Análisis general

Los resultados globales del estrés laboral son:

Tabla 33 Resumen de resultados de la medición del estrés laboral

Variable	Dimensión	Ítem	Indicador	Media	
ESTRÉS LABORAL	SOBRE CARGA DE TRABAJO	1	Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.	3.19	
		2	Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.	3.38	
		3	Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi	2.16	
		4	Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo	2.25	
		5	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	3.22	
				Media de Sobre carga de trabajo	2.84
		CONTROL DE LAS ACTIVIDADES LABORALES	6	Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos	3.09
	7		Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo	3.56	
	8		No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	3.16	
	9		Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas	2.78	
				Media de Control de las Actividades	3.15
		DESGASTE EMOCIONAL	10	Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo	3.31
	11		Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso	3.47	
	12		Estoy anímicamente cansado de mi trabajo	3.50	
	13		Tengo ganas de cambiar de trabajo	3.34	
				Media de desgaste emocional	3.41
		DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCIÓN	14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo	2.63
	15		Es insuficiente el pago que recibo	2.47	
	16		Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo	2.97	
	17		Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa	3.25	
			Media de desequilibrio entre esfuerzo y retribución	2.83	
	APOYO INSTITUCIONAL	18	Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo	3.66	
19		Es reconocido el trabajo que realizo	2.75		
20		Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado	3.69		
			Media de Apoyo Institucional	3.36	
			Media de Estrés Laboral	2.84	

Nota. Elaboración propia

La calificación de los niveles de estrés es evaluada según los siguientes rangos, a partir del uso de las escalas de Likert de 5 valores, donde:

Estrés muy alto: 1 a 1.80

Estrés alto: 1.81 a 2.60

Niveles regulares: 2.61 a 3.40

Estrés bajo: 3.41 a 4.20

Estrés muy bajo: 4.21 a 5.00

La media de calificación del estrés laboral es de 2.84, lo que es indicador que existe niveles de estrés regulares entre los trabajadores, la cual debe a la evaluación de dimensiones, de las cuales la menos valorada y que repercute en mayor grado en generar estrés es la presencia de desequilibrio entre el esfuerzo y retribución, es decir, que los trabajadores no están siendo bien retribuidos de acuerdo al trabajo realizado, dada una media de 2.83, seguido por presencia de sobre carga de trabajo, cuya media fue de 2.84 y son indicador que los trabajadores regularmente encuentran que se les asigna demasiada carga que puede afectar su bienestar.

Los resultados según dimensión son los siguientes:

Tabla 34 Resumen de resultados de dimensión Sobrecarga de trabajo

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
SOBRE CARGA DE TRABAJO	1	Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.	3.19
	2	Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.	3.38
	3	Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi	2.16
	4	Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo	2.25
	5	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	3.22
		Media de Sobre carga de trabajo	2.84

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión “Sobrecarga de trabajo”, la media de calificación de 2.84 indica niveles de estrés regulares, en los que los trabajadores principalmente indicaron ser incapaces de responder, en algunos casos, a las exigencias sobre su puesto trabajo.

Tabla 35 Resumen de resultados de dimensión Control de Actividades laborales

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
CONTROL DE LAS ACTIVIDADES LABORALES	6	Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos	3.09
	7	Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo	3.56
	8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	3.16
	9	Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas	2.78
	Media de Control de las Actividades		

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión “Control de Actividades”, la media de calificación de 3.15 indica niveles de estrés regulares, en los que los trabajadores principalmente indicaron sentirse agobiados al no culminar a tiempo su trabajo.

Tabla 36 Resumen de resultados de dimensión Desgaste Emocional

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
DESGASTE EMOCIONAL	10	Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo	3.31
	11	Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso	3.47
	12	Estoy anímicamente cansado de mi trabajo	3.50
	13	Tengo ganas de cambiar de trabajo	3.34
	Media de desgaste emocional		

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión “Desgaste Emocional”, la media de calificación de 3.41 indica niveles de estrés bajo, en los que los trabajadores principalmente indicaron sentirse agotados emocionalmente.

Tabla 37 Resumen de resultados de dimensión Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCIÓN	14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo	2.63
	15	Es insuficiente el pago que recibo	2.47
	16	Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo	2.97
	17	Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa	3.25
	Media de desequilibrio entre esfuerzo y retribución		

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión “Desequilibrio entre esfuerzo y retribución”, la media de calificación de 2.83 indica niveles de estrés regulares, en los que los trabajadores principalmente indicaron que su esfuerzo no es suficiente para realizar una buena atención en su puesto de trabajo.

Tabla 38 Resumen de resultados de dimensión Apoyo Institucional

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
APOYO INSTITUCIONAL	18	Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo	3.66
	19	Es reconocido el trabajo que realizo	2.75
	20	Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado	3.69
Media de Apoyo Institucional			3.36

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión “Apoyo Institucional”, la media de calificación de 3.36 indica niveles de estrés bajos, en los que los trabajadores principalmente indicaron que su esfuerzo no es valorado en su puesto de trabajo.

4.2.2. Resultados Motivación

4.2.2.1. Análisis por dimensión

4.2.2.1.1. Satisfacción

- i. **La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional**

El ítem “La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 84.40%, seguido por el 12.50% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar de acuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran que la empresa proporciona oportunidades de desarrollo profesional.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 39 Oportunidad de desarrollo profesional

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	4	12.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	84.40%
	De acuerdo	1	3.10%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe

El ítem “Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 43.80%, seguido por el 34.40% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 21.60%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran tener reconocimiento y apoyo de su jefe.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 40 Reconocimiento y apoyo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	7	21.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.40%
	De acuerdo	14	43.80%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo

El ítem “La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 93.80%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%, a la par por un 3.10% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar De acuerdo.

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran tener demasiada carga laboral y un corto tiempo para culminar.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 41 Carga laboral en un corto tiempo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	93.80%
	De acuerdo	1	3.10%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. **La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita**

El ítem “La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 28.10% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 9.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones consideran que la empresa les proporciona formación específica cuando lo necesitan.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 42 Formación necesaria

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	9	28.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62.50%
	De acuerdo	3	9.40%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

v. **Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo**

El ítem “Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Satisfecho, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 65.60%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 34.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran estar satisfechos con los resultados de su esfuerzo en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 43 Resultados satisfactorios

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo	En desacuerdo	21	65.60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	34.40%
	De acuerdo	0	0.00%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

vi. **La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar**

El ítem “La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 59.40%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 40.60%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que en ocasiones tienen metas que alcanzar.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 44 Metas por alcanzar

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar	En desacuerdo	13	40.60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	59.40%
	De acuerdo	0	0.00%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

vii. Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo

El ítem “Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 59.40%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo, con un 40.60%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores no consideran tener participación para tomar decisiones en su área de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 45 Toma de decisiones

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo	En desacuerdo	19	59.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	40.60%
	De acuerdo	0	0.00%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

viii. **Me supervisan constantemente y con frecuencia**

El ítem “Me supervisan constantemente y con frecuencia”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 37.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran sentirse supervisados constante y frecuentemente.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 46 Supervisión constante y frecuentemente

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Me supervisan constantemente y con frecuencia	En desacuerdo	12	37.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62.50%
	De acuerdo	0	0.00%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ix. Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo

El ítem “Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Satisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 12.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran tener la capacidad de tomar decisiones respecto a su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 47 Decisiones con aspectos relativos en mi lugar de trabajo

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	En desacuerdo	4	12.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	87.50%
	De acuerdo	0	0.00%
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.2.1.2. Insatisfacción

i. No me siento segura en mi lugar de trabajo

El ítem “No me siento segura en mi lugar de trabajo”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo la cual presenta una frecuencia porcentual de 23%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran sentirse seguros en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 48 Seguridad

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
No me siento segura en mi lugar de trabajo	De acuerdo	1	3.10%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	71.90%
	En desacuerdo	8	25.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ii. **No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas**

El ítem “No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 71.90%, seguido por el 15.60% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar Totalmente de acuerdo, con un 12.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran no sentirse satisfecho su salario, comparado con otras empresas.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 49 Satisfacción salarial

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas	Totalmente de acuerdo	4	12.50%
	De acuerdo	23	71.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	15.60%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iii. El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos

El ítem “El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 31.30% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar Totalmente de acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que el supervisor los incentiva a lograr sus metas y objetivos.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 50 Incentivar a lograr metas y objetivos

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	2	6.30%
El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos	De acuerdo	20	62.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	31.30%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

iv. La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo

El ítem “La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 93.80%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que en ocasiones la empresa les facilita equipos de protección para su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 51 Equipos de protección

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	2	6.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	93.80%
	En desacuerdo	0	0.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

v. **No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa**

El ítem “No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 62.50%, seguido por el 25.00% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar En desacuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 12.50%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones no consideran sentirse a gusto en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 52 Insatisfacción laboral

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa	De acuerdo	4	12.50%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	62.50%
	En desacuerdo	8	25.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

vi. **No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo**

El ítem “No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi lugar de trabajo”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

Dos resultados muestran una mayor frecuencia corresponde a las alternativas Ni de acuerdo ni en desacuerdo y En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 46.90%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran en ocasiones estar de acuerdo con el sistema de turnos de trabajo al que están sometidos en su puesto de trabajo

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 53 Sistema de turnos

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	2	6.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	46.90%
	En desacuerdo	15	46.90%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

vii. **Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo**

El ítem “Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa Ni de acuerdo ni en desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 81.30%.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar de acuerdo y a la vez en desacuerdo, con un 9.40%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores en ocasiones tienen remuneraciones justas por trabajar horas extras.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 54 Remuneraciones

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo	De acuerdo	3	9.40%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	81.30%
	En desacuerdo	3	9.40%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

viii. **No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico**

El ítem “No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa En desacuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 50.00%, seguido por el 43.80% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar De acuerdo, con un 6.30%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran contar con un lugar de trabajo limpio e higiénico.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 55 Higiene

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico	De acuerdo	2	6.30%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	43.80%
	En desacuerdo	16	50.00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

ix. Tengo vacaciones remuneradas en la empresa

El ítem “Tengo vacaciones remuneradas en la empresa”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 75.00%, seguido por el 18.80% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo y a la vez Totalmente de acuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran tener vacaciones remuneradas en su lugar de trabajo.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 56 Vacaciones remuneradas

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	1	3.10%
Tengo vacaciones remuneradas en la empresa	De acuerdo	24	75.00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	18.80%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

x. **La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal**

El ítem “La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 71.90%, seguido por el 18.80% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Totalmente de acuerdo.

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que la empresa les otorga permisos que puedan necesitar.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 57 Permisos necesarios

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal	Totalmente de acuerdo	6	18.80%
	De acuerdo	23	71.90%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.30%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

xi. La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales

El ítem “La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales”, permite evaluar la dimensión Insatisfacción, que forma parte de la medición la motivación de los trabajadores.

En resultado que muestra una mayor frecuencia corresponde a la alternativa De acuerdo, la cual presenta una frecuencia porcentual de 90.60%, seguido por el 6.30% correspondiente a los trabajadores que consideraron como marcación estar Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Por otro lado, la menor frecuencia de trabajadores indicó estar En desacuerdo, con un 3.10%

En general estos resultados son un reflejo que los trabajadores indican que los trabajadores consideran que la empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

A continuación, se presenta estos resultados en forma de Tabla como también con la figura representativa que corresponda:

Tabla 58 Cumplimientos de leyes laborales

Ítem	Alternativas	Recuento	Porcentaje
La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	Totalmente de acuerdo	0	0.00%
	De acuerdo	29	90.60%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	6.30%
	En desacuerdo	1	3.10%
	Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	Total	32	100.00%

Nota. Elaborado en SPSS

4.2.2.2. Análisis General

La motivación laboral tiene los siguientes resultados logrados.

Tabla 59 Resumen de resultados de la medición de la motivación laboral

Variable	Dimensión	Ítem	Indicador	Media	
MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN	1	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional	2.91	
		2	Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe	3.22	
		3	La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo	3.00	
		4	La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita	2.81	
		5	Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo	2.34	
		6	La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar	2.59	
		7	Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo	2.41	
		8	Me supervisan constantemente y con frecuencia	2.63	
		9	Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo	2.88	
				Media de Satisfacción	2.75
			10	No me siento segura en mi lugar de trabajo	3.22
			11	No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas	2.03
			12	El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos	2.25
			13	La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo	2.94
			14	No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa	3.13
		INSATISFACCIÓN	15	No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo	3.41
			16	Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo	3.00
			17	No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico	3.44
			18	Tengo vacaciones remuneradas en la empresa	2.22
			19	La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal	1.94
		20	La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	2.13	
			Media de Insatisfacción	2.70	
			Media de Motivación	2.72	

Nota. Elaboración propia

La calificación de los niveles de la motivación laboral se efectúa según los siguientes rangos, a partir del uso de las escalas de Likert de 5 valores, donde:

Muy baja motivación: 1 a 1.80

Baja motivación: 1.81 a 2.60

Regular motivación: 2.61 a 3.40

Alta Motivación: 3.41 a 4.20

Muy Alta motivación: 4.21 a 5.00

La media de calificación de la motivación fue de 2.72 puntos, es decir, que la empresa cuenta con trabajadores regularmente motivados, y que debe a la evaluación de las dimensiones, siendo la satisfacción aquella con la mejor calificación, dada una media de 2.75, y que es indicador que los trabajadores no suelen ser compensados ni reconocidos según sus perspectivas personales, en tanto que la insatisfacción fue calificada con una media de 2.70 puntos, que es indicador que los trabajadores encuentran poca seguridad y condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo.

A continuación, se presentan los resultados según

Tabla 60 Resumen de resultados de la medición de la dimensión Satisfacción

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
SATISFACCIÓN	1	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional	2.91
	2	Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe	3.22
	3	La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo	3.00
	4	La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita	2.81
	5	Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo	2.34
	6	La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar	2.59
	7	Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo	2.41
	8	Me supervisan constantemente y con frecuencia	2.63
	9	Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo	2.88
Media de Satisfacción			2.75

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión "Satisfacción", la media de calificación de 2.75 indica niveles de regular motivación, en los que los trabajadores principalmente indicaron tener reconocimiento y apoyo del encargado en su puesto de trabajo.

Tabla 61 Resumen de resultados de la medición de la dimensión Insatisfacción

Dimensión	Ítem	Indicador	Media
INSATISFACCIÓN	10	No me siento segura en mi lugar de trabajo	3.22
	11	No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas	2.03
	12	El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos	2.25
	13	La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo	2.94
	14	No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa	3.13
	15	No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo	3.41
	16	Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo	3.00
	17	No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico	3.44
	18	Tengo vacaciones remuneradas en la empresa	2.22
	19	La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal	1.94
	20	La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	2.13
		Media de Insatisfacción	2.70

Nota. Elaboración propia

Como se aprecia respecto a la dimensión "Insatisfacción", la media de calificación de 2.70 indica niveles de regular motivación, en los que los trabajadores principalmente indicaron que no cuentan con un puesto de trabajo higiénico.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

La hipótesis general sostiene:

H0: La sobrecarga de trabajo no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: La sobrecarga de trabajo influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 62 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado- corregida	Error típ. de la estimación
1	1.000(a)	1.000	1.000	.00000

a Variables predictoras: (Constante), Sobrecarga

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 63 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.635	1	1.635	.	.(a)
	Residual	.000	30	.000		
	Total	1.635	31			

a Variables predictoras: (Constante), Sobrecarga

b Variable dependiente: Motivación Satisfactoria

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 64 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	.000	.000		.	0.00.
	Estrés Laboral	1.000	.000	1.000	.	.

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 100%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre la sobrecarga de trabajo en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

La hipótesis general sostiene:

H0: El control sobre las actividades no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: El control sobre las actividades influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 65 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado- corregida	Error típ. de la estimación
1	.889(a)	.790	.783	.17479

a Variables predictoras: (Constante), Sobrecarga

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 66 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3.441	1	3.441	112.621	.000(a)
	Residual	.917	30	.031		
	Total	4.357	31			

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral

b Variable dependiente: Control de las Actividades

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 67 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		t	Sig.
		B	Error típ.	Beta	B		
1	(Constante)	-.968	.389		-2.487	.019	
	Estrés Laboral	1.451	.137	.889	10.612	.000	

a Variable dependiente: Control de las Actividades

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 79%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre las actividades laborales en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.1.3.Verificación de tercera hipótesis específica

La hipótesis general sostiene:

H0: El desgaste emocional no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: El desgaste emocional no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 68 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado-correctado	Error típ. de la estimación
1	.820(a)	.673	.662	.25512

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 69 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4.016	1	4.016	61.705	.000(a)
	Residual	1.953	30	.065		
	Total	5.969	31			

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral

b Variable dependiente: Desgaste emocional

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 70 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig. Error
		B	Error típ.	Beta	B	típ.
1	(Constante)	-1.041	.568		-1.833	.077
	Estrés Laboral	1.567	.200	.820	7.855	.000

a Variable dependiente: Desgaste emocional

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 67.3%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre el desgaste emocional en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

La hipótesis general sostiene:

H0: El desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: El desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 71 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado- corregida	Error típ. de la estimación
1	.932(a)	.869	.865	.09164

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 72 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1.678	1	1.678	199.806	.000(a)
	Residual	.252	30	.008		
	Total	1.930	31			

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral

b Variable dependiente: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 73 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	T	
1	(Constante)	-.046	.204		-.227	.822
	Estrés Laboral	1.013	.072	.932	14.135	.000

a Variable dependiente: Desequilibrio entre esfuerzo y retribución

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 86.9%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre el desequilibrio entre esfuerzo y retribución en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.1.5. Verificación de quinta hipótesis específica

La hipótesis general sostiene:

H0: El apoyo institucional no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: El apoyo institucional no influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 74 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado- corregida	Error típ. de la estimación
1	.864(a)	.746	.738	.15295

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral
Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 75 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2.063	1	2.063	88.163	.000(a)
	Residual	.702	30	.023		
	Total	2.764	31			

a Variables predictoras: (Constante), Estrés Laboral
b Variable dependiente: Apoyo Institucional
Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 76 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	.178	.340		.522	.606
	Estrés Laboral	1.123	.120	.864	9.390	.000

a Variable dependiente: Apoyo Institucional

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 74.6%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre el apoyo institucional en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

La hipótesis general sostiene:

H0: El estrés laboral no influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

H1: El estrés laboral influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.

Para determinar ello se ejecuta la prueba de regresión lineal, cuyos resultados son:

Tabla 77 Resumen del modelo de Regresión Lineal

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado- corregida	Error típ. de la estimación
1	.843(a)	.710	.700	.08079

a Variables predictoras: (Constante), Estrés laboral

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 78 ANOVA del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	.479	1	.479	73.403	.000(a)
	Residual	.196	30	.007		
	Total	.675	31			

a Variables predictoras: (Constante), Estrés laboral

b Variable dependiente: Motivación

Nota. Elaborado en SPSS

Tabla 79 Coeficientes del modelo de Regresión Lineal

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error típ.	Beta	t	
1	(Constante)	3.757	.123		30.624	.000
	Estrés laboral	-.332	.039	-.843	-8.568	.000

a Variable dependiente: Motivación

Nota. Elaborado en SPSS

Como se aprecia, el valor de significancia calculado es menor de 0.05, lo que es indicador que existe una relación entre las variables, en tanto que el R-cuadrado es de 71.00%, es decir, que el estrés influye o genera variabilidad sobre la motivación en dicho porcentaje.

Con ello se determina aprobar la hipótesis alterna planteada.

CONCLUSIONES

1. El estrés laboral influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017, resultado comprobable a partir de un valor de significancia menor de 0.00. Del mismo modo, el estrés laboral influye en un 71.00% sobre la motivación de los trabajadores, con lo cual se puede indicar que es altamente determinante la necesidad de mantener adecuadas condiciones laborales que no atenten contra la salud mental y laboral de los trabajadores, quienes pierden motivación al no cubrir sus expectativas.
2. El estrés laboral influye sobre en la sobrecarga de trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017. Ello se justifica en el valor de significancia menor de 0.05, y el coeficiente R-Cuadrado de 100%, el cual indica que el estrés laboral influye sobre factores tales como el exceso de actividades que se realizan y el tiempo insuficiente para dar respuesta a las actividades, las mismas que a su vez son determinantes para la motivación del propio trabajador.
3. El estrés laboral influye sobre el control sobre las actividades laborales de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017. Ello se justifica en el valor de significancia menor de 0.05, y el coeficiente R-Cuadrado de 79%, el cual indica que el estrés laboral influye sobre factores tales como sentirse rebasado por la dificultad de las tareas, el exceso de esfuerzo y responsabilidad y la impotencia ante la falta de resultados, los cuales determinan también la motivación que pueda lograr el trabajador sobre su lugar de trabajo.

4. El estrés laboral influye sobre el desgaste emocional de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017. Ello se justifica en el valor de significancia menor de 0.05, y el coeficiente R-Cuadrado de 67.3%, el cual indica que el estrés laboral influye sobre factores tales como la disminución del esfuerzo, la falta de motivación, la indiferencia, la insatisfacción, el enojo, la tensión, el agotamiento y la evasión, los cuales son indicadores que pueden determinar de forma directa a su vez que el trabajador logre o no motivación sobre su lugar de trabajo.

5. El estrés laboral influye sobre el desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017. Ello se justifica en el valor de significancia menor de 0.05, y el coeficiente R-Cuadrado de 86.9%, el cual indica que el estrés laboral influye sobre factores tales como la insatisfacción por las condiciones laborales, la insatisfacción por el reconocimiento, y la frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral. Estos elementos a su vez condicionan al trabajador para que se vea motivado respecto al trabajo que realiza.

6. El estrés laboral influye sobre el apoyo institucional de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017. Ello se justifica en el valor de significancia menor de 0.05, y el coeficiente R-Cuadrado de 74.6%, el cual indica que el estrés laboral influye sobre factores tales como la indiferencia de los jefes ante las necesidades para desempeñar el trabajo, la falta de condiciones para el desempeño y brindar resultados. Dichos factores generan que el trabajador vea a su vez afectado su motivación respecto a su lugar de trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Brindarles retroalimentación, apoyarlos y reconocer su buen desempeño laboral, hacerlos sentir parte de M.B. Negocios S.A.C. tomando en cuenta sus opiniones, realizando un buzón en el cual los colaboradores pueden introducir sus ideas o cambios para mejorar y ser más eficientes.
2. Asignar adecuadamente el área de trabajo, rotando a los colaboradores cada cierto tiempo, para que todo sea justo y equitativo y evitar conflictos entre los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. y a la vez motivar a los colaboradores con incentivos.
3. Darle importancia al desarrollo que se puede brindar a los colaboradores, como capacitaciones o charlas, para refrescar y actualizar conocimientos y motivar a realizar sus obligaciones, con esto se quiere lograr facilitar el trabajo y motivar a los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C.
4. Realizar un plan de horarios flexibles y asignar responsabilidades, tareas generales y específicas y objetivas que haga sentir motivados a los colaboradores, hacerlos sentirse cómodos y parte de M.B. Negocios S.A.C.
5. Se sugiera poner atención a las herramientas de trabajo que los colaboradores necesitan para realizar eficazmente sus tareas, de igual manera el lugar de trabajo, ya que si los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. no se sienten cómodos en las condiciones en las que trabajan, no habrá respuesta de mejora.

6. Se sugiere que la empresa M.B. Negocios S.A.C. considere brindar un programa de apoyo a los trabajadores para lograr costear diversas necesidades primarias a partir de préstamos o adelantos, a fin que puedan lograr la motivación suficiente para continuar con un buen desempeño en el puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Aponte, S. N. (2017). *La motivación y el desempeño de los colaboradores de la oficina de soporte Administrativo de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria-Tacna Periodo 2015*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohoman.
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). *La necesidad de pertenencia: El deseo de archivos adjuntos interpersonales como una motivación fundamental del ser humano*. Boletín Psicológico.
- Chavez, L. C. (2015). *El Estrés Laboral y su efecto en el Desempeño de los trabajadores Administrativos de área de Gestión Comercial de ElectroSur S.A. en el periodo 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. MC GRAW HILL.
- ciencia y cultura*. (Mayo de 2003). Obtenido de ciencia y cultura: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Combate el estrés Laboral*. (2016). 50 minutos.es.
- Deci, E., & Vansteenkiste, M. (2004). *"Teoría de la autodeterminación y la satisfacción de las necesidades básicas: comprensión del desarrollo humano en la psicología positiva*. Ricerche di Psicologia.
- Elliot, Andrew; Covington, Martin. (2001). *Acercamiento y precaución motivación*. Revisión Psicología de la Educación.
- Evia, M. (21 de Julio de 2015). *¿Qué motiva a los trabajadores del mundo?* *Entrepreneur*.

- Fernandez, J., & Mielgo, M. (2017). *Escala de Apreciación de Estrés EAE*. Madrid: TEA.
- Garcia, A. (2011). *Efectos del estrés percibido y las estrategias de aprendizaje cognitivas en el rendimiento académico de estudiantes universitarios noveles de ciencias de la salud*. Malaga: Universidad de Malaga, Facultad de enfermería, fisioterapia, podología y terapia ocupacional.
- Harter, S. (1978). *Efectancia motivación reconsiderada: hacia un modelo de desarrollo*. Desarrollo Humano.
- Hernandez Gonzales, A., Ortega Andeane, R., & Reidi Martinez, L. (2012). *Validacion del instrumento de estrés laboral para medicos Mexicanos*. Distrito Federal.
- Infobae. (18 de Abril de 2018). Estrés laboral, un padecimiento frecuente del mundo moderno que pocos detectan a tiempo. *Infobae*.
- Martín, M. R. (s.f.). *El Estrés en el Ambito Laboral*. Madrid: Union sindical obrera.
- Naranjo, O. (2017). *El Ambiente Laboral como potenciador de los resultados operacionales en el ejercito Nacional de Colombia*. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Administracion de Empresas Diplomado en Gestion de Calidad .
- Pardee, R. (1990). *El concepto básico detrás del sistema de jerarquía es que es como una pirámide de alimentos*.
- Pardee, R. (1990). *Teorías de la motivación de Maslow, Herzberg, McGregor y McClelland*. . Una revisión de la literatura de las teorías seleccionadas.
- Paris, L. (2011). *Estrès laboral, satisfacciòn en el trabajo y bienestar psicològico en trabajadores de una industria cerealera*. Rosario: Universidad Abierta Interamericana.

- Peiro, J. M., & Rodriguez, I. (2008). *Estres Laboral, Liderazgo y salud Organizacional*. Universidad de Valencia.
- Pila, J. (2012). *La Motivación como Estrategia de Aprendizaje en el Desarrollo de Competencias Comunicación de los estudiantes de I-II nivel de inglés del Convenio HÉROE DEL CENEP-ESPE de la Ciudad de Quito en el año 2012. diseño de una guía de estrategias motivacional*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Real Academia Española. (2012). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: www.realacademia.com
- Rojas, J. (1 de Mayo de 2018). Estrés laboral afecta al 70 % de trabajadores. *Diario Uno*.
- Schneider, B., & Alderfer, C. (1973). *Tres estudios de medidas de satisfacción de las necesidades de las organizaciones*. Administrative Science Quarterly.
- Soriano, M. M. (s.f.). *La motivacion, pilar basico de todo tipo de esfuerzo*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.
- Soto, M., & Pérez, R. (2012). *Análisis de la Influencia del trabajo nocturno en el estrés laboral del personal de la embotelladora Kola Real, Arequipa, 2012*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- White, R. (1963). *Ego y la realidad en la teoría psicoanalítica*. Nueva York: International Universities Press.
- Wunder, Y. (2015). *La Motivacion por los estudios de los alumnos de la institucion educativa de varones Daniel Hernandez Pampas-Tayacaja-Huancavelica 2015*. Huancayo: Universidad Nacional del centro del Perú.

APÉNDICE

A. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	X: Estrés laboral	Sobrecarga de trabajo	Exceso de actividades que se realizan.
¿Cuál es la influencia entre el estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?	Determinar la influencia estrés laboral y la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.	El estrés laboral influye en la motivación en el trabajo de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017			Control sobre las actividades laborales
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Desgaste Emocional	Disminución del esfuerzo Falta de motivación Indiferencia Insatisfacción Enojo Tensión Agotamiento Evasión
¿Cuál es la influencia de la sobrecarga de trabajo del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?	Determinar la influencia de la sobrecarga de trabajo del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.	La sobrecarga de trabajo influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.			

<p>¿Cuál es la influencia del control sobre las actividades laborales del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?</p>	<p>Determinar la influencia del control sobre las actividades laborales del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>	<p>El control sobre las actividades laborales influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>	<p>Desequilibrio entre esfuerzo y retribución</p>	<p>Insatisfacción por las condiciones laborales. Insatisfacción por el reconocimiento. Frustración respecto de las expectativas de crecimiento laboral</p>
<p>¿Cuál es la influencia del desgaste emocional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?</p>	<p>Determinar la influencia en el desgaste emocional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>	<p>El desgaste emocional influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>		<p>Apoyo institucional</p>
<p>¿Cuál es la influencia del desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?</p>	<p>Determinar la influencia en el desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>	<p>El desequilibrio entre esfuerzo y retribuciones influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.</p>		

¿Cuál es la influencia del apoyo institucional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017?	Determinar la influencia en el apoyo institucional del estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.	El apoyo institucional influye en el estrés laboral de los colaboradores de M.B. Negocios S.A.C. del Distrito de Tacna en el año 2017.	Y: Motivación en el trabajo	Satisfacción	Trabajo desafiante, reconocimiento, responsabilidad
				Insatisfacción	Estatus, seguridad laboral, salario y beneficios complementarios
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	32 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental	Muestra:	32 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario
				Tratamiento estadístico:	SPSS Windows XX

B. Instrumentos de Investigación

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ENCUESTA DEL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA
MOTIVACION EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE M.B.

NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL AÑO 2017

ESTIMADO SEÑOR (A)

Nos encontramos realizando una investigación sobre el estrés laboral y la influencia con la motivación en el trabajo en la empresa M.B. NEGOCIOS S.A.C.; en ese sentido le presentamos una serie de proposiciones que deberá leer y marcar la que más se aproxime a la realidad.

Por favor, evalúe su perspectiva de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuestas, deberá elegir SOLO UNA.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ESTRÉS LABORAL

N°	SOBRE CARGA DE TRABAJO					
1	Tengo mucha carga laboral que no soy capaz de terminar mi trabajo diario.	1	2	3	4	5
2	Las exigencias de trabajo afectan mi vida personal.	1	2	3	4	5
3	Soy incapaz de responder a las exigencias que varias personas ejercen sobre mi	1	2	3	4	5
4	Tengo suficiente tiempo para hacer satisfactoriamente mi trabajo	1	2	3	4	5
5	Pienso que son demasiadas actividades las que realizo	1	2	3	4	5
	CONTROL DE LAS ACTIVIDADES LABORALES	1	2	3	4	5
6	Siento impotencia por falta de resultados en ciertos casos	1	2	3	4	5
7	Me agobia la idea de no culminar a tiempo mi trabajo	1	2	3	4	5
8	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo	1	2	3	4	5
9	Me siento rebasado por la contrariedad de las tareas	1	2	3	4	5
	DESGASTE EMOCIONAL	1	2	3	4	5
10	Me siento sin ánimo de hacer mi trabajo	1	2	3	4	5
11	Me siento cansado emocionalmente cuando llega mi día de descanso	1	2	3	4	5
12	Estoy anímicamente cansado de mi trabajo	1	2	3	4	5
13	Tengo ganas de cambiar de trabajo	1	2	3	4	5
	DESEQUILIBRIO ENTRE ESFUERZO Y RETRIBUCION	1	2	3	4	5
14	Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo	1	2	3	4	5
15	Es insuficiente el pago que recibo	1	2	3	4	5
16	Me es difícil dar buenos resultados en las condiciones en las que trabajo	1	2	3	4	5
17	Pienso que mi esfuerzo es inútil al proporcionar atención de calidad en esta empresa	1	2	3	4	5
	APOYO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
18	Mi jefe se muestra indiferente a mis necesidades para mejorar en mi trabajo	1	2	3	4	5
19	Es reconocido el trabajo que realizo	1	2	3	4	5
20	Siento que mi esfuerzo y trabajo no es valorado	1	2	3	4	5

MOTIVACION

N°	SATISFACCION					
1	La empresa me proporciona oportunidades para mi desarrollo profesional	1	2	3	4	5
2	Tengo reconocimiento y apoyo de mi jefe	1	2	3	4	5
3	La carga de trabajo o relación que existe entre lo que debe hacer y el tiempo disponible para hacerlo	1	2	3	4	5
4	La empresa me proporciona formación específica cuando se necesita	1	2	3	4	5
5	Estoy satisfecho con los resultados del esfuerzo de mi trabajo	1	2	3	4	5
6	La empresa en la que trabajo pone metas que debo alcanzar	1	2	3	4	5
7	Tengo participación para tomar decisiones en mi área de trabajo	1	2	3	4	5
8	Me supervisan constantemente y con frecuencia	1	2	3	4	5
9	Tengo la capacidad de tomar decisiones automáticamente aspectos relativos a mi trabajo	1	2	3	4	5
	INSATISFACCION	1	2	3	4	5
10	No me siento segura en mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
11	No me siento satisfecho con mi salario, comparado con otras empresas	1	2	3	4	5
12	El supervisor me incentiva a lograr mis metas y objetivos	1	2	3	4	5
13	La empresa me facilita equipos de protección necesarios para mi trabajo	1	2	3	4	5
14	No me siento a gusto en mi lugar de trabajo y en la empresa	1	2	3	4	5
15	No es adecuado el sistema de turnos de trabajo al que estoy sometido en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
16	Tengo remuneraciones justas de horas extras que realizo	1	2	3	4	5
17	No cuento con un lugar de trabajo limpio e higiénico	1	2	3	4	5
18	Tengo vacaciones remuneradas en la empresa	1	2	3	4	5
19	La empresa me otorga permisos que puedo necesitar por razón personal	1	2	3	4	5
20	La empresa cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5

C. Validación



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M.B. NEGOCIOS S.A.C PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES ACADÉMICOS CON LA VISIS DE INVESTIGACIÓN: EL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA MOTIVACION EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE M.B. NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL AÑO 2017.

I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y nombre del juez: P. A. GARCIA GABASON E.
 I.2. Cargo e institución donde labora: Docente FA. CEP. UPT
 I.3. Nombre del Instrumento evaluado: "Estrés Laboral" "Motivación"
 I.4. Autor del Instrumento: Noelia Karina Machaca Nireja

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Abastante 80-90%	Buena 70-80%	Buena 60-70%	Muy Buena 50-60%	Insuficiente 30-40%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible			60		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				80	
5. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados			60		
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos				80	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y sus dimensiones				70	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				60	
9. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				80	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: MUY BUENA

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71.22 Lugar y Fecha: 06/12/18

DNI: 002517477

Firma del Experto Informante: [Firma]



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



DISEÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M.B. NEGOCIOS S.A.C PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES ACADÉMICOS CON LA TESIS DE INVESTIGACIÓN: EL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE M.B. NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL AÑO 2017.

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: *Espinoza, Gabriela Angel Uéses*
 1.2. Cargo o institución desde labora: *V.P. FACEM, Buscador contratado*
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: "Estrés Laboral" "Motivación"
 1.4. Autor del Instrumento: Noelia Kurina Machaca Ninajo

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Insuficiente 01-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible			X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Ademorado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos referidos científicos				X	
7. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones			X		
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
9. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65.00 Lugar: Fecha: *Tacna, 06 Diciembre 2018*

DNI: *07772421*.....

Firma del Experto Informante: *[Firma]*



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



DISÑO DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA M.B. NEGOCIOS S.A.C PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CON FINES ACADÉMICOS CON LA TESIS DE INVESTIGACIÓN: EL ESTRÉS LABORAL Y LA INFLUENCIA CON LA MOTIVACION EN EL TRABAJO DE LOS COLABORADORES DE M.B. NEGOCIOS S.A.C. DEL DISTRITO DE TACNA EN EL AÑO 2017.

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombre del juez: Valasquez Yurandir, WILFREDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: SECRETARÍA UPT
 1.3. Nombre del Instrumento evaluado: "Estrés Laboral" "Motivación"
 1.4. Autor del Instrumento: Noelia Karina Machaca Niza

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	DEFINICIONES	Perfecto 81-100%	Regular 61-80%	Buena 41-60%	Muy Buena 21-40%	Escasos 01-20%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Actualizado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				X	
5. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos técnicos-científicos				X	
7. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones				X	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
9. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 71.00 Lugar y Fecha: TACNA, 07 DE DICIEMBRE DEL 2018

DNI: 00417188

Firma del Experto Informante: [Firma]

D. Evidencias



