

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y MOTIVACIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL  
DE SALUD, MICRORED SAYÁN, 2018.**

**PRESENTADO POR:**

**YOLA IRMA NEYRA RUÍZ**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**HUACHO - 2019**

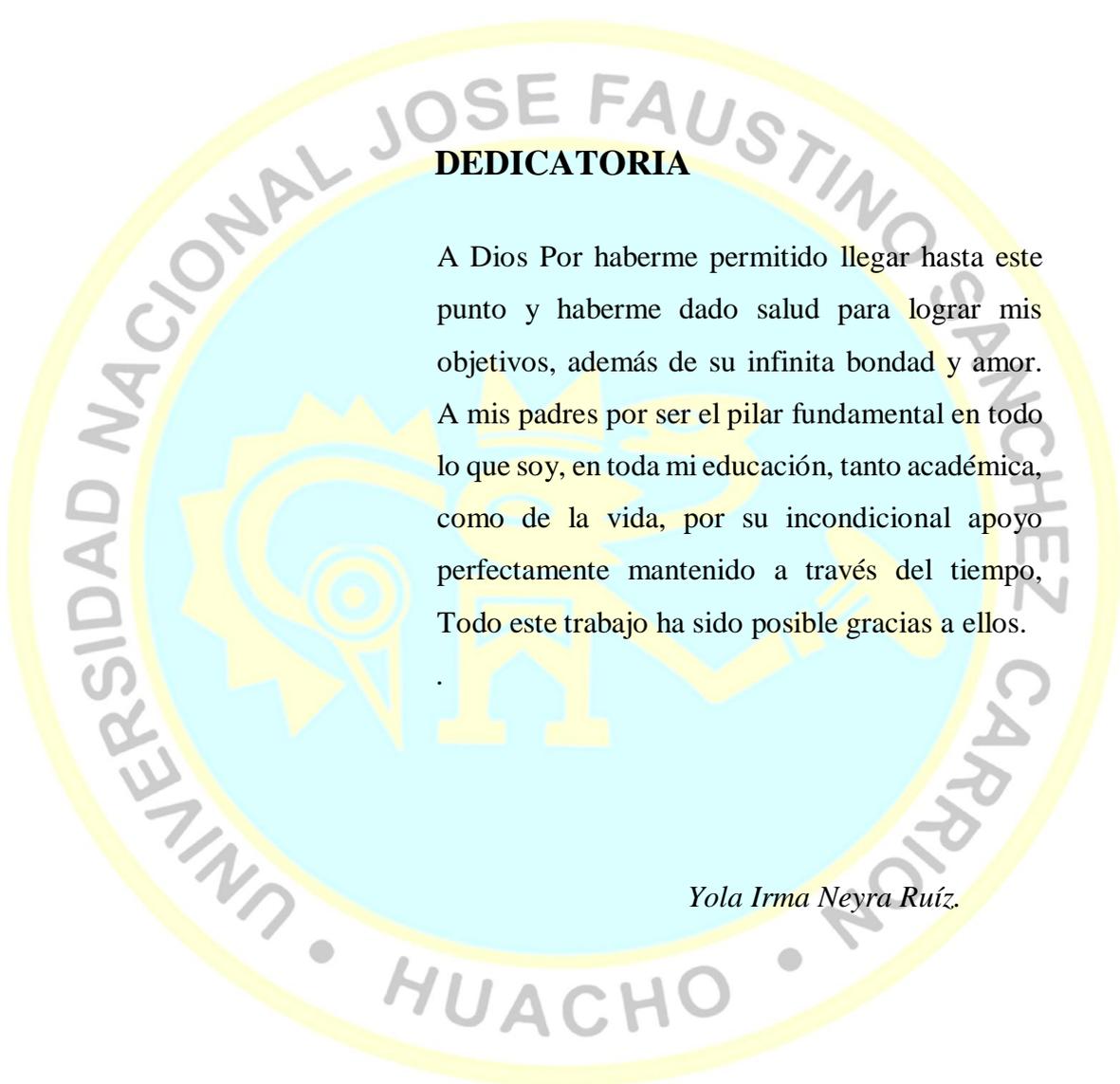
**ESTRÉS LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ASISTENCIAL DE SALUD, MICRORRED SAYÁN, 2018.**

**YOLA IRMA NEYRA RUÍZ**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
HUACHO  
2019**

The logo of the Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion in Huachaco is a circular emblem. It features a central sun with rays, a gear, and a stylized figure. The text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRION" is written around the top inner edge, and "HUACHACO" is at the bottom. The logo is semi-transparent and serves as a background for the text.

## **DEDICATORIA**

A Dios Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo, Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

.

*Yola Irma Neyra Ruíz.*

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación de tesis agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y familia por ser mi pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradezco a mi asesor de tesis Daniel Valenzuela Narváez con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación. Agradezco a los jurados de tesis que con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

*Yola Irma Neyra Ruíz*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>5</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>5</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>26</b>
<b>2.4 Hipótesis de investigación</b>	<b>28</b>
<b>2.4.1 Hipótesis general</b>	<b>28</b>
<b>2.4.2 Hipótesis específicas</b>	<b>28</b>
<b>2.5 Operacionalización de las variables</b>	<b>28</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>30</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>30</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>30</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>30</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>31</b>

3.3	Técnicas de recolección de datos	32
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	33
<b>CAPÍTULO IV</b>		<b>34</b>
<b>RESULTADOS</b>		<b>34</b>
4.1	Análisis de resultados	34
4.2	Contrastación de hipótesis	46
<b>CAPÍTULO V</b>		<b>51</b>
<b>DISCUSIÓN</b>		<b>51</b>
5.1	Discusión de resultados	51
<b>CAPÍTULO VI</b>		<b>53</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		<b>53</b>
6.1	Conclusiones	53
6.2	Recomendaciones	54
<b>REFERENCIAS</b>		<b>55</b>
7.1	Fuentes bibliográficas	55
7.2	Fuentes electrónicas	56
<b>ANEXOS</b>		<b>57</b>



## RESUMEN

El objetivo general fue establecer de que manera el estrés laboral influye en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018. La metodología fue de diseño no experimental, y tipo transversal, correlacional causal. La población fue 92 trabajadores; y la muestra para los usuarios fue 74 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumento el cuestionario. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach con un coeficiente de 0,891. Los resultados con respecto a la variable “Estrés laboral”, a criterio del 77,1% de los encuestados manifestaron que casi siempre les estresa el tener que tomar decisiones rápidas, el 64,9% tiene conflictos por el rol que desempeña en su centro laboral y el 55,4% mencionaron que les genera estrés las presiones que ejerce su equipo de trabajo a su persona. Por otro lado, con respecto a la variable “Motivación laboral”, 35,1% menciona que en su centro de trabajo no está libre de peligros, el 35,1% mencionaron que no evitan cualquier competición negativa dentro de su centro laboral. Con un nivel de significancia  $p = 0,00 < 0,05$  y una correlación moderada positiva y muy significativa  $r = -0,729$ , la investigación concluye el estrés laboral influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

**Palabras clave:** Demandas de tareas, demandas físicas, demandas de roles organización, salario, y relaciones en el trabajo.

## ABSTRACT

The general objective was to establish how labor stress influences the work motivation of health care personnel, Micro Red Sayán, 2018. The methodology was non-experimental design, and cross-sectional, causal correlational type. The population was 92 workers; and the sample for the users was 74 workers. We used the survey technique and instrument the questionnaire. Reliability was performed through Cronbach's alpha with a coefficient of 0.881. The results with respect to the variable "Work stress", at the discretion of 77.1% of the respondents, stated that they are almost always stressed by having to make quick decisions, 64.9% have conflicts over the role they play in their center and 55.4% mentioned that they are stressed by the pressures exerted by their work team on their person. On the other hand, with regard to the variable "Work motivation", 35.1% mentioned that in their workplace is not free of hazards, 35.1% mentioned that they do not avoid any negative competition within their workplace. With a level of significance  $p = 0.00 < 0.05$  and a moderate and very significant correlation  $r = - 0.749$ , the research concludes that work stress significantly influences the work motivation of health care personnel, Micro Red Sayán, 2018.

**Keywords:**

Demands of tasks, physical demands, demands of roles organization, salary, and relationships at work.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el estrés es un tema que preocupa a la mayoría de las instituciones ya que este mal afecta a los empleados, y como consecuencia muestran conductas que afectan su desempeño diario dentro de la institución. Es necesario que las instituciones disminuyan los niveles de estrés de los empleados para que esta funcione de forma adecuada y los empleados se sientan motivados. Cuando los niveles de estrés superan el límite de una persona su impacto es negativo afectando su motivación. El estrés puede disminuir las posibilidades de realizar con éxito las actividades que lleva a cabo la institución, y esto sucede porque hay una serie de signos como la retribución económica, la carga laboral, los conflictos que se puedan dar dentro del trabajo, la falta de reconocimiento, etc., causando que los empleados no se encuentren alineados con los objetivos de la institución. La motivación al ser el proceso que mueve al empleado a realizar alguna actividad puede verse influenciado por la existencia de estrés puesto que este siente que no es capaz de satisfacer las demandas y presiones que exige la institución. Entendamos que el estrés es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. También puede definirse como el desagradable proceso psicológico que ocurre en respuesta a las tensiones ambientales dentro de una organización. Por otro lado, para que el estrés disminuya dentro de la institución es necesario una mejora planificación de la asignación de las tareas y de ser necesario realizar los cambios que se consideren necesarios con la finalidad de mejorar el equilibrio.

Es así, que la presente investigación determina de qué manera el estrés laboral influye en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El centro de salud Micro Red Sayán da prioridad las respuestas de sanidad tradicional con las modernas con respecto a los servicios de salud que ofrece a sus pacientes. Se caracteriza por tener una gestión autónoma.

En la actualidad el estrés es un mal que preocupa a todas las instituciones debido a que por consecuencia de éste mal los trabajadores exponen distintas conductas que afectan su desempeño dentro de la institución. El estrés se relaciona con el miedo, la ansiedad, la depresión, la fatiga, entre otros, a pesar de los estudios que se han realizado no se ha podido dar una definición clara sobre el estrés, cuál es su alcance y cuáles son las consecuencias. El estrés puede ser provocado por distintos acontecimientos de la vida personal, las relaciones personales e inclusive el trabajo. Actualmente son miles de casos de individuos que manifiestan síntomas de estrés como consecuencia de sucesos laborales. El estrés laboral puede ser causado por diversos acontecimientos que suceden dentro del centro de trabajo como la retribución económica, la carga laboral, los conflictos que se puedan dar dentro del trabajo, la falta de reconocimiento, etc. Es necesario que la institución procure disminuir en sus trabajadores el grado de estrés para asegurar un buen funcionamiento de ésta y para que el trabajador se sienta motivado. Un empleado que no es debidamente motivado no se comprometerá con los objetivos de la institución y no brindará el 100% de su capacidad para el éxito de la entidad donde labora. Un personal debidamente motivado facilitará el trabajo en equipo y su productividad alcanzará altos niveles debido a que el empleado dará lo mejor de él en favor de la institución.

En el asistencial de Salud Micro Red Sayán el personal ha mostrado síntomas de desmotivación por causas de sentirse insatisfechos con su trabajo lo cual ocasiona que su comportamiento sufra una ruptura que tiene como consecuencia que el personal no logre

alcanzar un equilibrio, lo cual se ha manifestado en las malas relaciones que existe entre los compañeros de trabajo, el personal no tiene claro cuáles son las metas y el plan de trabajo de la institución, los horarios prolongados y poco flexibles son otro punto que hacen que el personal se sienta desmotivado, también han manifestado que los superiores no reconocen debidamente su trabajo, el personal no se compromete con la institución.

En cuanto al estrés laboral que manifiestan el personal asistencial de Salud Micro Red Sayán es manifestado como una respuesta a los retos y a los cambios que surgen dentro de la institución, también se debe a que el personal siente que sus demandas no son satisfechas, por otro lado, sienten que se ejerce mucha presión sobre ellos. Otros motivos que ocasionan estrés en el personal asistencial es que no se les proporciona la información necesaria para que realicen sus labores de manera adecuada, la falta de planificación con respecto a las necesidades del personal, los cortos tiempos que se le da al personal para cumplir con sus actividades, una mala distribución de la carga laboral, un control excesivo del personal.

Si, el centro de Salud Micro Red Sayán no procura mejorar los puntos antes mencionados seguirá contando con un personal asistencial que trabajará bajo los síntomas del estrés lo cual se verá reflejado en el bajo nivel de desempeño y poco interés por mejorar su trabajo.

Se recomienda que se realice una mejora planificación de la asignación de las tareas y de ser necesario realizar los cambios que se consideren necesarios con la finalidad de mejorar el equilibrio, también se debe considerar promover talleres que ayuden a reducir y manejar el estrés laboral, también se puede realizar un programa de incentivos con la finalidad de motivar al personal y tener como resultado un mejor desempeño de las labores.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera el estrés laboral influye en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿De qué manera las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018?

- b. ¿De qué manera las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018?
- c. ¿De qué manera las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018?
- d. ¿De qué manera las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer de que manera el estrés laboral influye en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Establecer de que manera las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.
- b. Establecer de que manera las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.
- c. Establecer de que manera las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.
- d. Establecer de que manera las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

*Justificación por su conveniencia:* Ya que la investigación busca conocer los factores que vienen produciendo estrés laboral al personal asistencial de salud de la Micro Red Sayán y así poder determinar de qué manera esto influye en su motivación laboral, siendo esto un tema de suma importancia para la misma MicroRed Sayán.

**Justificación por su aporte social:** En tanto se contribuya con entregar a la MicroRed Sayán los resultados de la investigación con el fin de que puedan observar los factores que vienen influenciando en la motivación de su personal y poder darles alguna solución, y con ello poder hacer que el personal trabaje con más entusiasmo ocasionando directamente el brindar una mejor atención a favor de la sociedad.

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

La presente investigación se realizará en la MicroRed Sayán.

La delimitación temporal para el desarrollo de la investigación se desarrollará en un horizonte de tiempo de abril de 2018 a diciembre de 2018.

La delimitación social comprende al personal asistencial de salud de la MicroRed Sayán.

La delimitación geográfica comprende al distrito de Sayán, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación semántica comprende: Estrés laboral y Motivación laboral.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indican que una investigación es viable cuando se tiene recursos financieros, humanos y materiales, por tal motivo y disponiendo de los recursos en mención, se garantiza la viabilidad y la ejecución de la presente investigación. Además, se cuenta con disponibilidad de tiempo y acceso a la institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(Cartuche, 2017) realizó la investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional de equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de enero a junio del año 2016”, la cual fue aprobada por Universidad de las Américas. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional de equipo de salud. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 42 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que los factores laborales influyen directamente en el estrés de los trabajadores.

(Sum, 2015) realizó la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral. Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimento de la zona 1 de Quetzaltenango”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 34 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que la motivación influye en el desempeño laboral de personal administrativo de la empresa.

(Cano, 2015) realizó la investigación titulada “Factores de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital nacional de Huehuetenango Jorfe Vide Molina”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el determinar los factores de estrés laboral que presentan los profesionales de área de enfermería. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 35 profesionales. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que los factores de estrés de laboral que se manifiesta en los profesionales son desgaste emocional, exceso de demanda laboral, insatisfacción por retribución, falta de motivación y demerito profesional.

(Olvera, 2013) realizó la investigación titulada “Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furohani obras y proyectos”, la cual fue aprobada por Universidad de Guayaquil. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal. Es una investigación mixta. La población fue 38 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que los factores motivacionales son el salario y reconocimiento, estos inciden en el desempeño laboral del personal.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(León, 2018) realizó la investigación titulada “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores del puesto parroquial de salud mental San José, en el distrito de Villa el Salvador, 2016”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre estrés laboral y el desempeño en los trabajadores. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 30 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe una relación baja negativa entre estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores.

(Carrion, 2017) realizó la investigación titulada “Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la red de salud Lima este metropolitana, 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 2300 trabajadores, así como la muestra fue 329 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe una relación significativa entre la motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores.

(Linares, 2017) realizó la investigación titulada “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona, 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el centro de salud. Es una investigación descriptivo correlacional y de diseño no experimental. La población fue 48 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que existe una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el centro de salud.

(Horna, 2016) realizó la investigación titulada “Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo”, la cual fue aprobada por Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores. Es una investigación descriptivo correlacional. La población fue 253 trabajadores, así mismo la muestra fue 153 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la evaluación psicométrica y como instrumento las escalas de satisfacción laboral y la escala de estresores laborales. La investigación concluyó en que existe una relación negativa con magnitud significativa entre la satisfacción laboral y el estrés laboral en los trabajadores

## 2.2 Bases teóricas

### Variable independiente: Estrés laboral

(Robbins & Judge, 2017) menciona que el estrés en el trabajo es el desagradable proceso psicológico que ocurre en respuesta a las tensiones ambientales dentro de una organización.

(Koontz & Weihrich, Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación, 2013) menciona que el estrés en el trabajo es una respuesta de adaptación o ambas, mediadas por diferencias individuales, procesos psicológicos o ambos, como resultado de cualquier situación de acción externa (entorno) o evento sujeto a requisitos físicos psicológicos excesivo de una persona.

(Griffin, 2011) señala que el estrés en el trabajo es la respuesta de un individuo a un estímulo fuerte, llamado estrés.

(Schermerhorn , 2010) las menciones de que el estrés laboral son un estado de excitación experimentado por individuos que enfrentan demandas, limitaciones u oportunidades extraordinarias.

#### A. Dimensiones

(Griffin, 2011) mencionan que varias cosas pueden generar estrés. Los estresores relacionados con el trabajo caen en una de cuatro categorías:

##### a. Demandas de tareas

Las demandas de tareas son estresores vinculadas con la función determinada en la cual desempeña un individuo. Ciertas funciones son por esencia más estresantes. Sus indicadores son los siguientes:

- Decisiones rápidas.
- Información incompleta para las decisiones.
- Decisiones cruciales.

b. Demandas físicas

Las demandas físicas de un puesto son los requerimientos físicos que tiene sobre el trabajador; estas demandas son una función de las características físicas del entorno y las tareas físicas que incluye el puesto. Sus indicadores son los siguientes:

- Extremos de temperatura.
- Oficina mal diseñada.
- Amenazas a la salud.

c. Demandas de roles

Las demandas de roles también pueden resaltar estresantes para las personas en las organizaciones. Un rol es un conjunto de conductas esperadas asociadas con un puesto en particular en un grupo o una organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Conflicto del rol.
- Ambigüedad de roles.

d. Demandas interpersonales

Son estresores asociados con las relaciones que confrontan las personas dentro de la organización. Sus indicadores son los siguientes:

- Presiones de grupo.
- Estilos de liderazgo.
- Personalidades en conflicto

**B. Factores de estrés laboral**

(Schermerhorn , 2010) señala que las menciones como estresores son cosas que causan estrés. Independientemente de si se originan directamente de las condiciones de cambio, otros aspectos del escenario de trabajo o situaciones personales sin trabajo, los factores estresantes pueden influir en las actitudes, las emociones y las condiciones o comportamientos, el rendimiento laboral e incluso la salud.

Los factores de estrés laboral son los siguientes:

a. Factores laborales

Tienen un potencial aparente para generar estrés laboral. A menudo experimentamos este estrés por largas horas de trabajo, el exceso de Cosroes, equipos de prestación de servicios es poco realistas, jefes o colegas que trabajan, trabajos duros o desagradables que no están familiarizados cambio e implacable. También puede incluir exigencias de deberes altos o bajos, conflictos o ambigüedades en los roles, malas relaciones o adelantos demasiado lentos o demasiado rápidos. Dos de los síndromes más comunes el estrés relacionado con el trabajo conocido como dispuesto a fallar (cuando las expectativas de rendimiento son el apoyo imposible o totalmente inadecuado para la tarea), y la llamada de confusión de identidad (cuando los topes individuales en un puesto que no corresponde en todos sus talentos, o simplemente no quieren).

b. Factores personales

Este factor también es causa del estrés condicional para los individuos que laboran en un trabajo. Un tipo de personalidad está muy enfocado en el resultado, es inquieto y minucioso. Los individuos de tipo A se encuentran predispuestos a originar el estrés en situaciones que otros descubrirían parcialmente libres de estrés. Por lo tanto, el estrés forma parte de cada uno de ellos. Los patrones de comportamiento estresantes de las personalidades de tipo A incluyen los siguientes:

- Se muestran impacientes, apresuran a los demás, les disgusta esperar.
- Hacen, o tratan de hacer, varias cosas al mismo tiempo.
- Se sienten culpables cuando están relajados.
- Tratan de programar más en menos tiempo.
- Usan gestos de nerviosismo como apretar los puños.

c. Factores no laborables,

Tienen efectos secundarios que afectan a las personas en el trabajo. Las situaciones estresantes en la vida estresante, incluidos los eventos familiares, a menudo son una fuente de estrés emocional. Dependiendo de las personas y su capacidad para manejar estos factores, las preocupaciones sobre ciertas condiciones pueden perjudicar al trabajo e incrementar el estrés mediante enfrentamientos en relación al trabajo y la privacidad.

**C. Consecuencias del estrés laboral**

(Robbins & Judge, 2017) mencionan que el estrés ocurre de distintas formas, debido a la presión arterial alta, llagas, enojo, inconvenientes a la hora de tomar decisiones de rutina, falta de apetito. Por lo tanto, estos síntomas se asocian en tres clases comunes:

a. Síntomas fisiológicos

Inicialmente, la máxima pieza del énfasis se centra en el estrés mediante los síntomas fisiológicos, los cuales ciertos averiguadores eran expertos en ciencias médicas y salud. Su labor llevó en término que el estrés puede impulsar variaciones en el metabolismo, incrementar la asiduidad cardiaca y la frecuencia respiratoria, aumentar la presión arterial, ocasionar dolor de cabeza y también impulsar ataques cardiacos.

b. Síntomas psicológicos

La insatisfacción laboral es una causa obvia de estrés. Sin embargo, el estrés se determina por medio de diferentes estados psicológicos, tales como la tirantez, desasosiego, enojo, tristeza y determinación.

Los trabajos que establecen requisitos complejos y contradictorios, o tal vez no aclaran las obligaciones, la autoridad y la responsabilidad de los individuos, incrementa el estrés y la insatisfacción. Por lo tanto, los miembros de inspección cuentan con el tiempo mínimo en su función, mayor es la presión y la insatisfacción. Los trabajos que otorgan diversidad, significado, soberanía, retroalimentación e identidad causan estrés y disminuyen la satisfacción y el compromiso con las labores. Pero no todos los individuos manejan de la misma manera que la autonomía a diferencia de aquellos que cuentan con un punto de dominio extremo. Un dominio máximo durante el trabajo incrementa propensión a percibir fatiga y estrés.

c. Síntomas conductuales

Con el tiempo, la investigación se ha conducido referente al comportamiento, el estrés y los vínculos que se inclinan parcialmente ser congruente. Los síntomas conductuales del estrés incorporan disminución del rendimiento, aumento de la ausencia y el recambio, variaciones en la rutina alimenticia, mas consumo de licor o tabaco, voz acelerada, desasosiego y dificultad al dormir.

**D. Manejo del estrés laboral**

(Robbins & Judge, 2017) manifiestan que los niveles de estrés bajo a moderado generalmente son funcionales y conducen a un mejor rendimiento. Las reglas no deben preocuparse cuando los empleados experimentan estrés. Sin embargo, es muy probable que las personas perciban el estrés, incluso en niveles bajos, como despreciable. Sin embargo, no es inusual que los trabajadores y el jefe cuenten con distintas percepciones que establecen un grado admisible de estrés en las labores del trabajo. Es muy probable que el director considere un incentivo provechoso para mantener el flujo de adrenalina.

Se menciona en el siguiente enfoque:

a. Métodos individuales

Un empleado puede y debe asumir el compromiso individual para disminuir los grados de estrés. Los métodos particulares que se ha demostrado ser efectivas incorporan la tecnología de gestión del tiempo, más aprendizaje, entrenamiento de relajación y redes de apoyo colectivo.

Cuantiosos individuos malinterpretan el tiempo. El individuo bien estructurado a menudo logra el doble que la persona mal organizada. Algunas de las técnicas más conocidas para la conducción del tiempo son:

- Realizar lista de funciones por ejecutar.
- Ordenar las respectivas funciones con base en prioridades y no según lo que el individuo puede lograr.
- Realizar primero las tareas difíciles
- Evitar distracciones y tiempo libre que obstaculicen la realización de la tarea.

Los conocimientos necesarios para gestionar el tiempo sirven para reducir latskap, centrar los esfuerzos en los objetivos inmediatos y aumentar la motivación, incluso en la cara de las tareas menos agradables.

Los individuos pueden educarse en aminorar el estrés a través del uso de técnicas de tranquilidad tal como la reflexión y la respiración profunda, donde toda la energía se centra en la liberación de la tensión muscular. Además, amigos, familiares o colegas actúan como una válvula de alivio al momento que los grados de estrés logran grados exagerados. Con la ampliación del servicio de apoyo colectivo, podemos conseguir que un individuo oiga nuestras dificultades y proporcione una expectativa de acuerdo a la condición estresante más objetivo que dé el.

b. Métodos organizacionales

Distintas causas organizativas que provocan el estrés, en general los requisitos de tareas y roles, se rigen por la dirección en la que es probable que se modifiquen o modifiquen. Algunas estrategias son mencionadas:

- Selección, colocación y capacitación

Algunas posiciones son más estresantes que otras, pero las personas responden de manera diferente a las condiciones de estrés. Es entonces que los individuos que cuentan con mínima experiencia o con área de dominio extremo son más vulnerables al estrés, la resolución de elección y posición debe tener en cuenta estos factores. Es evidente que el director no debería limitar la llegada solo a personas avezadas y que cuenten con un modo intrínseco, al contrario, deberían de adecuarse a las posiciones de alto voltaje y lo realicen eficientemente. El ejercicio también aumenta la autoestima del individuo y, por lo tanto, reduce la tensión laboral.

- Establecimiento de metas

Algunas posiciones son más estresantes que otras, pero las personas responden de manera diferente a situaciones estresantes. Sabemos que los individuos que cuentan con mínima experiencia o con un área de dominio extremo son más vulnerables al estrés, la resolución de elección y posición debe tener en cuenta estos factores. Es evidente que el director no debería limitar la llegada solo a personas avezadas y que cuenten con un modo intrínseco, al contrario, deberían de adecuarse a las posiciones de alto voltaje y lo realizan de manera más eficiente. El ejercicio también incrementa la autoestima del individuo, lo cual reduce la carga de trabajo.

- Participación de empleado

Las tensiones rodantes son perjudiciales en gran medida porque los trabajadores se sienten inseguros sobre los objetivos, las expectativas, la forma de evaluarlos y cuestiones similares. Al proporcionarles en colaborar en decisiones que perjudiquen directamente a la ejecución de funciones, la administración puede aumentar el control de los empleados y reducir la tensión. Por lo tanto, los gerentes deben considerar aumentar la cooperación de los miembros en la toma de decisiones, ya que la evidencia demuestra claramente que el empoderamiento de los empleados reduce el estrés mental.

- Periodos sabáticos para los empleados

Algunos trabajadores necesitan un escape único de su ritmo agitado. Estos períodos sabáticos, que duran desde algunas semanas hasta varios meses, permiten a los empleados viajar, relajarse o llevar a cabo proyectos personales que duran más que las vacaciones tradicionales. Los protectores de este planteamiento manifiestan que los años sabáticos revivir y rejuvenecer a los empleados que de otro modo terminarían agotados demasiado.

**E. Estrategias organizacionales para afrontar el estrés laboral**

(Moorhead & Griffin, 2010) señalan que las organizaciones son cada vez más conscientes de que deben participar en el manejo del estrés de sus empleados. Hay dos razones diferentes para este punto de vista. Una es que, debido a que la organización es responsable de crear estrés, debería ayudar a aliviarlo. El segundo es que los trabajadores que experimentan niveles bajos de estrés nocivo trabajarán de manera más eficiente. Dos estrategias organizacionales básicas para ayudar a los empleados a manejar el estrés son los programas institucionales y los programas de seguridad.

a. Los programas institucionales

Se implementan a través de mecanismos organizativos establecidos para las posiciones adecuadamente diseñadas y los horarios de trabajo pueden ayudar a aliviar el estrés. El trabajo por turnos, en particular, puede causar problemas importantes para los empleados, ya que constantemente tienen que ajustar su sueño y sus patrones de relajación. Por lo tanto, el diseño y los horarios de trabajo deberían ser un enfoque de los esfuerzos organizativos para reducir el estrés.

La cultura organizacional también puede usarse para enfrentar el estrés, y la organización debe esforzarse por promover una cultura que mejore una combinación de trabajo saludable y actividades laborales.

Finalmente, el supervisor puede contar con un papel institucional esencial para la gestión del estrés. Un supervisor puede ser una gran fuente que está sobrecargada. Si se da cuenta de la probabilidad de asignar cargas de trabajo estresantes, los empleados pueden hacer un mejor trabajo para mantener las cargas a un nivel razonable.

b. Programas colaterales

Además de los esfuerzos institucionales dirigidos a reducir el estrés, muchas organizaciones pasan a programas de seguridad. Un programa de seguridad es un programa de organización diseñado específicamente para ayudar a los empleados a manejar el estrés. Las organizaciones han adoptado el manejo del estrés, la promoción de la salud y otros programas para este fin.

Cada vez más empresas están desarrollando programas o adoptando programas existentes de este tipo.

Muchas compañías ahora también tienen programas de acondicionamiento para empleados. Estos programas indirectamente afectan el estrés al alentar a los empleados a entrenar, lo que se cree que reduce el estrés. En el lado negativo, este tipo de esfuerzo es mucho más que el manejo del estrés, ya que la empresa tiene que invertir en instalaciones físicas. Aun así, cada vez hay más compañías que exploran esta opción.

Finalmente, las organizaciones intentan ayudar a sus empleados a manejar el estrés a través de otros tipos de programas. Otras compañías usan programas que promueven todo, desde el humor hasta el masaje y el yoga como un antídoto contra el estrés. Por supuesto, poca o ninguna investigación apoya algunas de las afirmaciones propuestas por estos programas. Por lo tanto, los gerentes deben tomar medidas para garantizar que todos los esfuerzos organizativos para ayudar a los empleados a manejar el estrés sean al menos razonablemente efectivos.

## **F. Estrés laboral y desempeño**

(Newstrom J. , 2007) menciona que un modelo de estrés y rendimiento que muestra la relación entre los dos. Cuando no hay estrés, los desafíos laborales son los mismos y el rendimiento tiende a ser bajo.

Cuando aumenta el estrés, el rendimiento es mayor ya que ayuda a una persona a encontrar recursos para satisfacer las necesidades laborales. El estrés constructivo es un estímulo ventajoso, ya que alienta a los empleados a responder a sus desafíos. Finalmente, el estrés alcanza una meseta, que corresponde aproximadamente al rendimiento máximo diario de una persona. En esto, la excitación adicional ya no proporciona ninguna mejora.

Finalmente, si la tensión alcanza niveles demasiado altos, se convierte en una fuerza destructiva. El rendimiento comienza a disminuir en algún punto, porque un voltaje excesivo lo distorsiona. El empleado pierde la capacidad de manejar el estrés, la capacidad de tomar decisiones y mostrar un comportamiento caprichoso. Si la tensión aumenta hasta el estallido, el rendimiento alcanza un nivel cero: el empleado tiene un ataque de nervios, está demasiado enfermo como para no poder trabajar, no le gusta, se va o se niega a ir a trabajar para evitar el estrés.

## **Variable dependiente: Motivación laboral**

### **A. Definiciones**

(Chiavenato, 2014) señala que la motivación del trabajo es el poder de cada trabajador que lleva a un cierto comportamiento en la organización.

(Griffin, 2011) menciona que la motivación laboral está compuesta de fuerzas en la cual el individuo comparte de alguna manera

(Schermerhorn , 2010) manifiesta que las menciones como motivación laboral representan el nivel, la dirección y la perseverancia del esfuerzo por el trabajo.

(Robbins & Coulter, 2010) afirman que la motivación laboral es el proceso a través del cual los esfuerzos de uno se energizan, se dirigen y son sostenibles para lograr un objetivo.

## **B. Dimensiones**

Existen factores que afectan a la motivación laboral de personal en una organización. (Martínez, 2013) señala que estos factores son: la organización, el salario, las relaciones en el trabajo y el trabajo en sí mismo.

### **a. Organización**

Son aquellos que están relacionados con acciones que inciden de manera negativa en la motivación del personal, desde la perspectiva de la organización como actividad administrativa. Estas acciones o hechos son: incomodidades burocráticas, localización no apropiada, horarios mal repartidos y excesos de controles.

### **b. Salario**

Son aquellos aspectos que comprenden las recompensas que debe recibir el personal por su labor realizada en la organización o institución. Los hechos a considerar son: desventajas al percibir menos salario en comparación a otras organizaciones e instituciones donde se percibe mayor salario, inexistencia de una relación entre el mérito que realiza el personal y el sistema de salario que tiene la organización o institución.

### **c. Relaciones en el trabajo**

Este factor considera las relaciones que tiene el personal con sus compañeros de trabajo al interior de la organización o institución y como estos afectan en la motivación del personal. Los hechos que suscitarían o afectarían a la motivación laboral son: rivalidades interpersonales, clima laboral tenso, jerarquía incompetente y competición negativa.

### **d. Trabajo en sí mismo**

Son los aspectos que inciden en que el personal se sienta sin motivación para realizar su trabajo. Estos aspectos son los suscitados con su trabajo al interior de la organización o institución. Estos aspectos son: ruidos, peligros al desarrollar sus labores, monotonía en su trabajo, dificultad para realizar su trabajo, fatiga física y fatiga mental.

### **C. Importancia de la motivación del empleado en el lugar de trabajo**

(Griffin, 2011) señala que el logro particular está establecido por tres elementos: motivación, capacitación y ambiente de trabajo.

Si el empleado no tiene capacidad, el director tiene que facilitar la formación o reemplazarla. En caso que hay una dificultad en los recursos, el director tiene que enmendarlo. Pero si la dificultad es mediante la motivación, la función del director es más retador. La conducta particular es un fenómeno completo, y el director debe sentirse presionado debido que tiene que interpretar la naturaleza exacta de tal problema y la manera en solucionarlo. La motivación es esencial por su importancia como categórico del rendimiento y por su naturaleza impalpable.

El proceso de motivación comienza con la falta de necesidad. Por ejemplo, cuando un trabajador siente que está mal pagado, experimenta una necesidad de más ingresos. En respuesta, el trabajador busca satisfacer la necesidad, como trabajar más duro para tratar de obtener un aumento o buscar un nuevo trabajo.

- Luego selecciona una opción para buscar. Después de analizar la opción elegida como trabajadores más duros y pasar más horas por tiempo razonable, usted evalúa su éxito. Si su arduo trabajo resultó en un aumento salarial, puede sentirse bien y continuar con su arduo trabajo. Pero si no se ha logrado un aumento, es probable que intente con otra opción.

### **D. Perspectivas del proceso de la motivación laboral**

(Griffin, 2011) manifiesta que la perspectiva del proceso tiene que ver con cómo se produce la motivación. Al tratar de identificar los estímulos motivacionales, las perspectivas del proceso se centran en por qué las personas eligen ciertas opciones de comportamiento que se adaptan a sus necesidades y cómo juzgan su satisfacción después de alcanzar sus necesidades y cómo evalúan su satisfacción después de lograr estos objetivos. Tres valiosos procesos de motivación de las ideas son teorías de expectativas, justicia y establecimiento de metas.

a. Teoría de la expectativa

La teoría de las expectativas propone que la motivación se basa por dos entes: cuanto queremos algo y que posibilidad admitimos lo cual necesitaremos para alcanzarlo. La teoría de la expectativa se basa en cuatro supuestos básicos. En primer lugar, se supone que el comportamiento está determinado por una combinación de fuerzas en el individuo y el medio ambiente. En segundo lugar, se supone que las personas toman decisiones sobre su comportamiento en las organizaciones. En tercer lugar, se supone que diferentes personas toman decisiones de planes de comportamiento alternativos, basados en percepciones del grado en que un cierto comportamiento conducirá a los resultados deseados.

- Expectativa del esfuerzo al desempeño

La expectativa del esfuerzo para realizar es la percepción del individuo sobre la probabilidad de que el esfuerzo conduzca a un alto rendimiento. Cuando una persona cree que el esfuerzo llevará directamente a un alto rendimiento, la expectativa será bastante fuerte. Cuando el individuo cree que los esfuerzos para el rendimiento son muy débiles. La idea de que el esfuerzo está relacionado de alguna manera, pero no es fuerte para el rendimiento, causa una esperanza moderada.

- Expectativa del desempeño al resultado

La expectativa de rendimiento para el resultado es la percepción del individuo de que el rendimiento resulta en un resultado específico. Por ejemplo, si la persona cree que un alto rendimiento conducirá a un aumento de sueldo, la expectativa de rendimiento a rendimiento es alta. El individuo cree que el alto rendimiento puede resultar en un aumento de la remuneración que tenga una expectativa moderada. La persona que cree que el rendimiento no está relacionado con las recompensas tiene una baja expectativa de que el resultado resulte.

- Resultados y valencias

La teoría de las expectativas reconoce que el comportamiento del individuo causa una multitud de resultados o consecuencias en un entorno organizacional. Por ejemplo, un empleado de alto rendimiento puede obtener aumentos de sueldo más grandes, campañas más rápidas y más cumplidos del jefe. Por otro lado, también puede estar expuesto a más estrés y sufrir el lamento de los empleados. Cada uno de estos resultados tiene un valor asociado: un índice de cuánto valora un individuo un resultado particular. Si el individuo quiere el resultado, su valor asociado es positivo; si la persona no quiere el resultado, el valor asociado es negativo; y si la persona es indiferente al resultado, su valor asociado es cero.

Esta parte de la teoría de las expectativas va más allá de la perspectiva del contenido del sujeto. Las personas tienen diferentes necesidades y tratan de satisfacerlas de diferentes maneras. Para un empleado que tiene una fuerte necesidad de rendimiento y baja necesidad de afiliación, el aumento de la remuneración y promociones que aparece encima de los resultados de alto rendimiento se podría asociar valores positivos, la alabanza y la amargura del valor asociado a cero estreses y también en negativo. Para otro empleado con una baja necesidad de logros y una gran necesidad de afiliación, el aumento de sueldos, promociones y elogios, todos pueden tener valores positivos asociados, mientras que tanto el resentimiento como el estrés pueden tener los valores asociados con los negativos. Para que ocurra un comportamiento motivado, se deben cumplir tres condiciones. En primer lugar, el rendimiento de la cepa mayor que 0, las expectativas de la actuación también sean mayor que 0 y la suma de los resultados de los valores asociados debe ser mayor que 0. La teoría de las expectativas sugiere que cuando se cumplen estas condiciones, el individuo está motivado para ejercer un esfuerzo.

- La extensión Porter – Lawler

Una interesante expansión de la teoría de las expectativas ha sido la propuesta por Porter y Lawler. Sugirieron que realmente puede haber una relación entre la satisfacción y el rendimiento, pero va en la dirección opuesta, es decir, un alto rendimiento puede conducir a una gran satisfacción. Resultados de rendimiento en recompensas para un individuo. Algunos de estos son extrínsecos (por ejemplo, compensación y promociones) e inherentes (como la autoestima y el rendimiento). El individuo evalúa la capacidad o la justicia en la recompensa en relación con el esfuerzo aplicado y el nivel de logro alcanzado. Si las recompensas se perciben como justas, el individuo está satisfecho.

b. Teoría de la equidad

Según se requiera, el desarrollo de la motivación ha estimulado y el personal ha seleccionado en medida frente que se satisfaga estas necesidades, la persona valora la equidad o imparcialidad en la solución. La teoría dice que los individuos se encuentran motivados para encontrar capital colectivo en las remuneraciones que se le otorga por sus funciones.

La equidad es la convicción de una persona de acuerdo al trato que se le otorga es justo en comparación a los otros que lo perciben. Basado en la teoría de la equidad, el resultado de una función incluye compensación, gratitud, promociones, vínculos sociales y recompensas inherentes. Para obtener estas recompensas, el individuo contribuye al trabajo como tiempo, práctica, impulso, enseñanza y fidelidad. Esta teoría propone que las personas ven sus rendimientos y contribuciones como una razón y luego lo comparan con la razón de otra cosa. Esta segunda persona puede ser alguien en su grupo de trabajo o cualquier tipo de asociación promedio o grupal. El proceso de comparación se puede describir de la siguiente manera.

Tanto la preparación de los terrenos y las comparaciones entre ellos son muy subjetiva y basada en las percepciones individuales. Como resultado, las comparaciones pueden ser tres condiciones: el individuo puede sentirse recompensado igualmente, bajo-compensado o sobrercompensado. Un sentido de la justicia se planteará cuando las dos razones son las mismas. Esto puede ocurrir incluso si los resultados de la otra persona es mejor que los ingresos propios del individuo, dado que las contribuciones de los demás es también proporcionalmente mayor.

Las personas que se sienten subkompenserade tratando de reducir la desigualdad. Un individuo en esta situación puede reducir sus contribuciones para ejercer menos esfuerzo, mejorar su rendimiento con el fin de solicitar un aumento distorsionar las razones originales como justificación de tratar de conseguir que la otra persona para cambiar los resultados o contribuciones, salir de la situación o cambiar la comparación de objetos. Una persona también puede sentirse compensada por la relación con la otra persona. No es muy probable que sea terriblemente molesto para la mayoría de las personas que experimentan la desigualdad en estas condiciones en cualquier forma motivada para reducirlo. En tales circunstancias, la persona puede aumentar sus entradas para ejercer un mayor esfuerzo, reducir su rendimiento mediante la producción de un menor número de unidades (si la compensación se basa en unidades), lo que distorsiona el original para justificar o tratar de reducir las entradas o salidas de los otros motivos persona.

Actualmente, los directores necesitan aún más atención a la teoría del capital y sus consecuencias.

c. Teoría de establecimiento de metas

La teoría objetiva de la motivación presupone que la conducta es la conclusión de los objetivos y determinaciones responsables. Para crear objetivos para las personas de la organización, un director debe poder influir en su comportamiento. Teniendo en cuenta esta premisa, el desafío es desarrollar una comprensión profunda de los procesos a través de los cuales las personas establecen metas y luego trabajan para alcanzarlas.

- Dificultad de la meta

La dificultad de la meta es en qué medida la meta es desafiante y requiere esfuerzo. Si las personas trabajan para lograr sus objetivos, es razonable suponer que trabajarán más arduamente para lograr objetivos más difíciles. Pero un objetivo debe ser tan difícil que sea inalcanzable.

- Especificidad de metas

La especificidad del objetivo es claridad y precisión en el objetivo. El objetivo de aumentar la productividad no es muy específico. Algunos de los objetivos como mejorar la satisfacción del trabajo, la moral y la imagen de la organización y la reputación, la ética y la conducta colectivamente responsable, es muy dificultoso al momento de expresarlo mediante palabras determinadas. Semejante al obstáculo, se ha comprobado estar constantemente vinculada con el rendimiento.

La teoría extendida establece que la acción dirigida es una función de cuatro atributos objetivo: dificultad y especificidad, aceptación y compromiso. La aceptación de los objetivos es el grado en que una persona acepta un objetivo como el suyo. El compromiso con los objetivos es en qué medida él o ella están personalmente interesados en el objetivo. La interacción entre acciones específicas en objetivos, el apoyo de la organización y las habilidades y atributos individuales determina el logro real. El soporte organizacional es lo que la organización hace para ayudar o dificultar el desempeño. Las características y características individuales son las habilidades y otras cualidades personales necesarias para hacer un trabajo. Como resultado del logro, una persona recibe diferentes recompensas inherentes y extrínsecas, lo que a su vez afecta la satisfacción.

#### **E. Estrategias de motivación laboral**

(Griffin, 2011) menciona que las menciones entre las estrategias motivacionales más famosas son actualmente el empoderamiento y la participación y las formas alternativas de trabajo.

##### **a. Empowerment y participación**

La autorización y la participación interpretan procedimientos esenciales en los cuales los directivos deben usar en función de progresar en los individuos mediante la motivación.

La autorización es el desarrollo de acceder a los individuos determinar objetivos de funciones, tomar decisiones, solucionar las dificultades frente a su área de poderío y compromiso.

La participación es la sucesión de brindar voz a los empleados cuando deciden sobre su trabajo. Por lo tanto, el empoderamiento es de tal forma, una definición amplia que fomenta la cooperación en cierta variedad de áreas, que incluyen, pero también no se limitan a la función semejante, en relación al trabajo y al ambiente del trabajo.

El papel de la participación y la motivación se puede expresar en términos de contenido y la teoría de la expectativa. Los empleados implicados en la toma de decisiones pueden estar más comprometidos en la toma de decisiones de manera apropiada. Además, el proceso exitoso de tomar decisiones, implementarlo y luego ver las consecuencias positivas ayuda a satisfacer la necesidad de logros personales, dar, dar reconocimiento y responsabilidad y mejorar la autoestima.

Pedirle simplemente que participe en la toma de decisiones organizacionales también puede mejorar la autoestima de los empleados. Además, la participación debería ayudar a aclarar las expectativas, es decir, al participar en la toma de decisiones, los empleados pueden comprender mejor la conexión entre su desempeño y las recompensas que más desean.

#### - Áreas de participación

En un nivel, los empleados pueden participar para abordar problemas y tomar decisiones sobre su trabajo. Con base en su propio conocimiento y experiencia con sus tareas, los gerentes pueden tener la oportunidad de mejorar su productividad. En muchas situaciones, también pueden ser bien educados para tomar decisiones sobre qué materiales y herramientas usar, y así sucesivamente.

También puede ser útil dejar que los trabajadores decidan sobre cuestiones administrativas, como los planes de trabajo. Si las posiciones fueran relativamente independientes entre sí, los empleados podrían decidir cuándo cambiar, tomar descansos, ir a almorzar, etc. Un grupo o equipo también puede tener la oportunidad de planificar vacaciones y días vacantes para todos los miembros. Además, los empleados obtienen más y más oportunidades de participar en asuntos más amplios de alta calidad.

#### - Técnicas y temas de empowerment

En los últimos años, diferentes organizaciones han buscado formas de expandir su participación además de las áreas tradicionales. Las técnicas simples, como los cuadros de borradores y las reuniones de preguntas y respuestas, por ejemplo, permiten un cierto grado de participación.

El motivo básico ha sido utilizar mejor los activos y las habilidades que sustentan a todos los empleados. Por lo tanto, muchos directores hoy prefieren el concepto de empoderamiento que de participación debido a su naturaleza más profunda.

Un método utilizado para empoderar a los miembros es mediante la utilización de equipos de trabajo. Estos grupos son un conjunto de individuos que

están autorizados a planificar, organizar, administrar y controlar el trabajo. Su supervisor, en lugar de ser un jefe tradicional, juega un papel más importante como entrenador. El segundo método de empoderamiento es variar el método frecuente del equipo para estructurar. El patrón esencial en la cual la organización debe eliminar los grados

jerárquicos, volviéndose más desvinculado, el poderío, el compromiso y la autoridad se autorizan lo más bajo posible en la organización, y el control del trabajo recae directamente en las manos del que realmente lo hace.

Sin embargo, sea cual sea la técnica o el método específico utilizado, la eficiencia solo mejorará la eficiencia de la organización si existen ciertas condiciones. En primer lugar, la organización debe ser sincera en sus esfuerzos por extender el poder y la autonomía a niveles inferiores en la organización.

Es poco probable que los esfuerzos simbólicos para promover la participación en ciertas áreas tengan éxito. En segundo lugar, la organización debe comprometerse a mantener la participación y el empoderamiento.

Los trabajadores están locos si se les da más control, solo para reducirlo o más tarde para verlo completamente eliminado. En tercer lugar, los trabajadores realmente deben creer que ellos y sus gerentes trabajan juntos para el mejor interés como un todo.

Además, la organización debe ser sistemática y paciente en sus esfuerzos por empoderar a sus empleados. Demasiado control demasiado rápido puede significar un desastre. Y finalmente, la organización debe estar preparada para aumentar su compromiso con la educación. Es muy probable que los empleados que obtienen más libertad en la forma en que trabajan necesiten capacitación adicional para ayudarlos a entrenar de manera más eficiente.

#### - Formas alternas de arreglos de trabajo

Diferentes organizaciones hoy en día también organizan una variedad de arreglos internos. Estos arreglos deben mejorar la intención de aumentar la motivación y la productividad de los trabajadores para darles una mayor flexibilidad sobre cómo y cuándo funcionan. Entre estos arreglos de trabajo alternativo más populares se encuentran los horarios de trabajo flexibles, las posiciones comunes y el trabajo a distancia.

➤ Horarios de trabajo variables: Por supuesto que hay muchas excepciones, el horario de trabajo tradicional comienza a las 8:00 o 9:00 de la mañana y termina a las 5:00 de la tarde, cinco días a la semana. Lamentablemente, este cronograma dificulta la participación en la perspectiva de rutina. Cuando los empleados de nivel superficial atrapados en este tipo de acuerdo pueden considerar necesario solicitar un día o vacaciones por enfermedad para manejar estas actividades. En un nivel más consciente, algunas personas también pueden sentirse tan impotentes y limitadas por su horario de trabajo que

pueden sentir ira y frustración crecientes. Para contrarrestar estos problemas, algunas compañías han empleado un horario de funciones limitadas, trabajan una semana finalizada en 40 horas en menos de cinco días y dejan un día autónomo complementario. Otra opción es que mediante los trabajadores laboren un poco menos de 10 horas al día, pero completen 40 horas al mediodía del viernes. Y escasa organizaciones han pretendido que los trabajadores laboren 12 horas al día en tres días, continuos a cuatro días de reposo.

➤ Horarios de trabajo flexible: Otra opción prometedora para los arreglos de funciones son los horarios de trabajos flexibles, a veces nominados tiempos flexibles, que se les otorga a los trabajadores mediante un dominio más individual de acuerdo a los tiempos que laboran. La jornada laboral se divide en dos categorías: tiempo flexible y central, pero pueden elegir sus propios horarios durante el horario flexible. Entonces, un empleado puede elegir comenzar a trabajar hasta la tarde y otro comenzar temprano en la mañana, tomarse un largo descanso a la hora del almuerzo y trabajar hasta tarde.

➤ Puesto compartido: Otro arreglo de trabajo alternativo potencialmente útil es el elemento compartido. En posiciones divididas, dos empleados a tiempo parcial comparten un puesto de tiempo completo. La posición común puede ser deseable para las personas que solo quieren trabajar a tiempo parcial o cuando el mercado laboral es limitado. Por su parte, la organización puede satisfacer las preferencias de un mayor número de empleados y puede beneficiarse de los talentos de más personas.

Telégrafo: Un enfoque cada vez más popular para los arreglos de trabajo alternativos es el telégrafo, que permite a los empleados pasar parte de su tiempo trabajando fuera de la empresa, generalmente en casa.

### **2.3 Definición de términos básicos**

#### ***Estrés laboral***

El estrés en el trabajo es el desagradable proceso psicológico que ocurre en respuesta a las tensiones ambientales dentro de una organización (Robbins & Judge, 2017).

#### ***Demandas de tareas***

Las demandas de tareas son presiones vinculados con las labores determinadas que ejerce un individuo. Ciertas actividades son por esencia más estresantes a diferencia de otras (Griffin, 2011).

### ***Demandas físicas***

Las demandas físicas de un puesto son los requerimientos físicos que tiene sobre el trabajador; estas demandas son una función de las características físicas del entorno y las tareas físicas que incluye el puesto (Griffin, 2011).

### ***Demandas de roles***

Las demandas de roles también pueden resaltar estresantes para las personas en las organizaciones (Griffin, 2011).

### ***Demandas interpersonales***

Son estresores asociados con las relaciones que confrontan las personas dentro de la organización (Griffin, 2011).

### ***Motivación laboral***

La motivación del trabajo es el poder de cada trabajador que lleva a un cierto comportamiento en la organización (Chiavenato, 2014).

### ***Organización***

Son aquellos que están relacionados con acciones que inciden de manera negativa en la motivación del personal, desde la perspectiva de la organización como actividad administrativa (Martínez, 2013).

### ***Salario***

Son aquellos aspectos que comprenden las recompensas que debe recibir el personal por su labor realizada en la organización o institución (Martínez, 2013).

### ***Relaciones en el trabajo***

Este factor considera las relaciones que tiene el personal con sus compañeros de trabajo al interior de la organización o institución y como estos afectan en la motivación del personal (Martínez, 2013).

### ***Trabajo en sí mismo***

Son los aspectos que inciden en que el personal se sienta sin motivación para realizar su trabajo. Estos aspectos son los suscitados con su trabajo al interior de la organización o institución (Martínez, 2013).

## 2.4 Hipótesis de investigación

### 2.4.1 Hipótesis general

El estrés laboral influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

### 2.4.2 Hipótesis específicas

- a. Las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.
- b. Las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.
- c. Las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.
- d. Las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

## 2.5 Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable independiente</b>  <b>ESTRÉS LABORAL</b>	<i>Demandas de tareas</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Decisiones rápidas.</li><li>- Información incompleta para las decisiones.</li><li>- Decisiones cruciales.</li></ul>
	<i>Demandas físicas</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Extremos de temperatura.</li><li>- Oficina mal diseñada.</li><li>- Amenazas a la salud.</li></ul>
	<i>Demandas de roles</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Conflicto del rol.</li><li>- Ambigüedad de roles.</li></ul>
	<i>Demandas interpersonales</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presiones de grupo.</li><li>- Estilos de liderazgo.</li><li>- Personalidades en conflicto.</li></ul>

*Fuente: Adaptado de (Griffin, 2011).*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variable dependiente:</b>  <b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<i>Organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incomodidades burocráticas.</li> <li>- Localización no apropiada.</li> <li>- Horarios mal repartidos.</li> <li>- Excesos de controles.</li> </ul>
	<i>Salario</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desventajas al percibir menos salario en comparación a otras instituciones.</li> <li>- Instituciones donde se percibe mayor salario.</li> <li>- Inexistencia de una relación entre el mérito que realiza el personal y el sistema de salario.</li> </ul>
	<i>Relaciones en el trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rivalidades interpersonales.</li> <li>- Clima laboral tenso.</li> <li>- Jerarquía incompetente.</li> <li>- Competición negativa.</li> </ul>
	<i>Trabajo en sí mismo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruidos molestos.</li> <li>- Peligros al desarrollar las labores.</li> <li>- Monotonía en el trabajo.</li> <li>- Dificultad para realizar el trabajo.</li> <li>- Fatiga física.</li> <li>- Fatiga mental.</li> </ul>

*Fuente: Adaptado de (Martínez, 2013).*

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

La presente investigación es de diseño no experimental, y tipo transversal, correlacional causal.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) señalan que la investigación de diseño no experimental se define como la investigación que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio.

Es transversal ya que se recolectarán la información en un solo momento, en un tiempo único.

Es correlacional causal porque se estudiará como las dimensiones de las variables se relacionan, siendo explicativo.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está representada por 92 miembros del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán.

CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
Enfermero	19
Médico	14
Obstetra	13
Odontólogo	6
Técnico de enfermería	27
Asistente social	4
Técnico en laboratorio	3
Digitador	6
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>

### 3.2.2 Muestra

Para definir el tamaño de la muestra se aplica la fórmula para poblaciones finitas de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

**n** Es el tamaño de la muestra que se desea conocer.

**p y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.

De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

**Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$

**N** Es el total de la población.

**E** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 0.05

$$n = \frac{3.8416 \times (0.5 \times 0.5) \times 92}{0.0025 (91) + 3.8416 \times (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 74$$

La muestra está representada por 74 miembros del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán.

### 3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica a utilizar es la encuesta. El instrumento a utilizar será un cuestionario. El cual ayudará a medir las variables “Estrés laboral” y “Motivación laboral”.

#### *Validación del cuestionario*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,755
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1129,939
	gl	378
	Sig.	,000

#### *Confiabilidad del cuestionario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	28

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información se realizó mediante el análisis de la técnica estadística descriptiva de distribución de frecuencias. Se utilizó el estadístico de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

El software a emplear es el Statical Package for the Social Sciences - SPSS versión N° 25. Los resultados son presentados en tablas y figuras.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

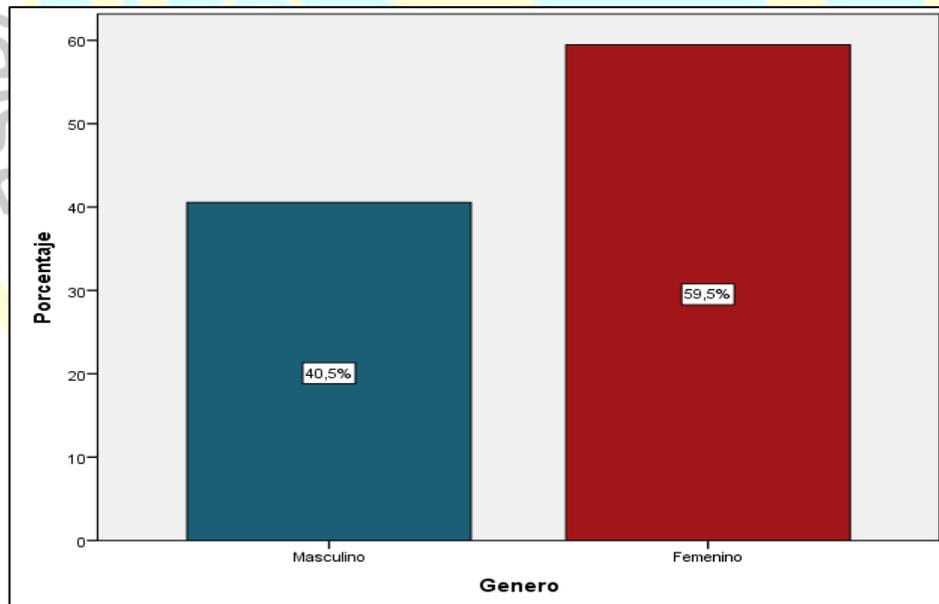
##### A. Datos generales del personal asistencial de salud

**Tabla 1**  
**Genero de los miembros del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán.**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	30	40,5
Válidos Femenino	44	59,5
Total	74	100,0

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 1. Género de los miembros del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán**



**Nota:** Elaboración propia.

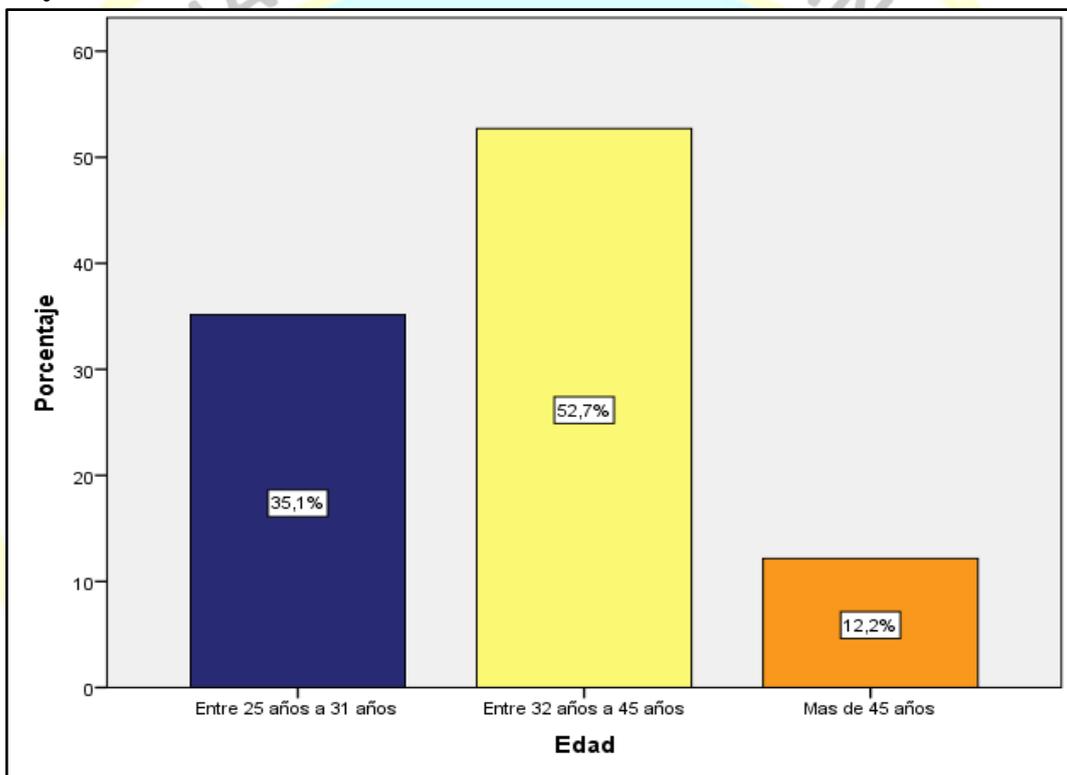
Se observa en la Tabla 1, de la encuesta aplicada el 40,5% son del género masculino y 59,5% son del género femenino.

**Tabla 2**  
**Edad de los miembros del personal asistencial de salud,**  
**Micro Red Sayán.**

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Entre 25 años a 31 años	26	35,1
Entre 32 años a 45 años	39	52,7
Más de 45 años	9	12,2
Total	74	100,0

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 2. Edad de los miembros del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán.**



**Nota:** Elaboración propia

Se observa en la Tabla 2, de la encuesta aplicada el 35,1% se encuentran entre 25 años a 31 años, el 52,7% está entre 32 años a 45 años y 12,2% tiene más de 45 años.

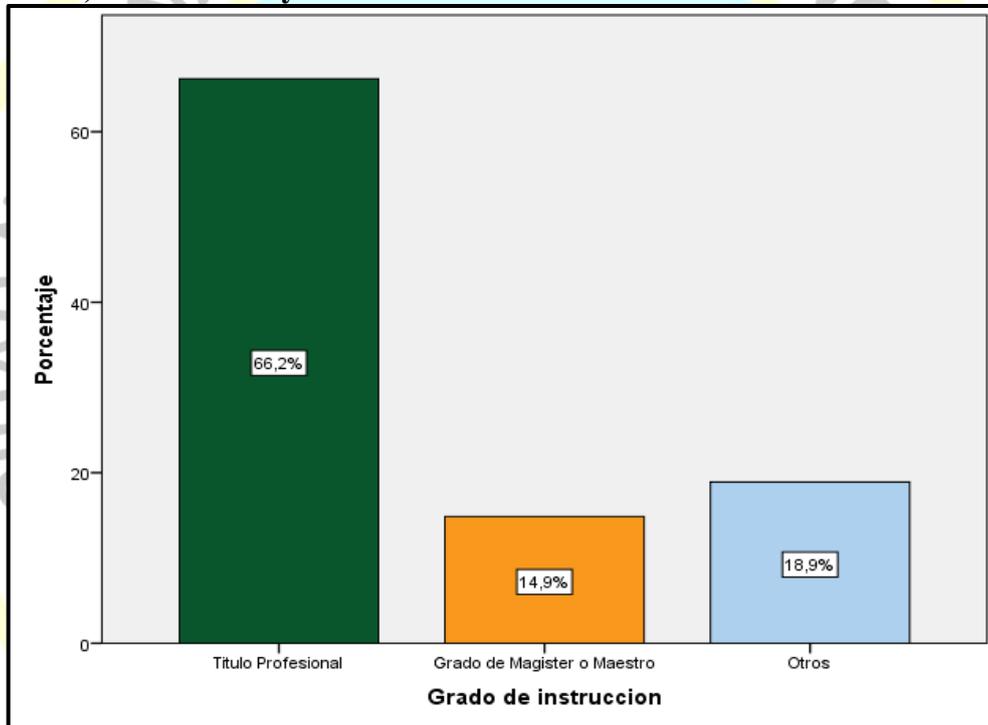
**Tabla 3**

**Grado académico de los miembros del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán.**

	Frecuencia	Porcentaje
Título Profesional	49	66,2
Grado de Magister o Maestro	11	14,9
Otros	14	18,9
Total	74	100,0

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 3. Grado académico de los miembros del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán**



**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 3 que el 66,2% de los encuestados tiene título profesional, el 14,9% tiene grado de magister o maestro y el 18,9% tiene otro tipo de estudios.

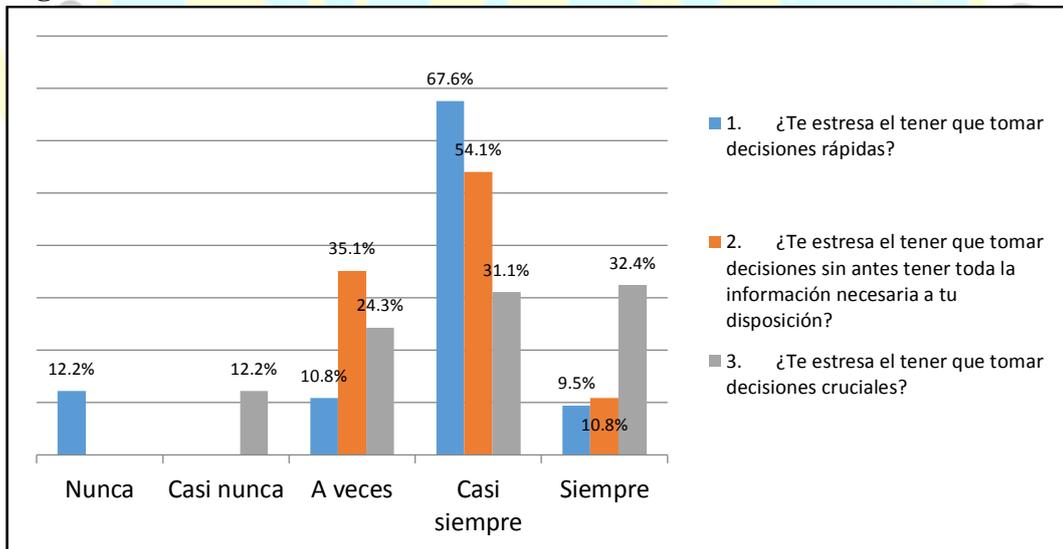
## B. Resultado descriptivo de la variable “Estrés laboral”

**Tabla 4**  
**Demandas de tareas**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas?	9	12,2%	0	0,0%	8	10,8%	50	67,6%	7	9,5%
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?	0	0,0%	0	0,0%	26	35,1%	40	54,1%	8	10,8%
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?	0	0,0%	9	12,2%	18	24,3%	23	31,1%	24	32,4%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 4. Demandas de tareas**



**Nota:** Elaboración propia.

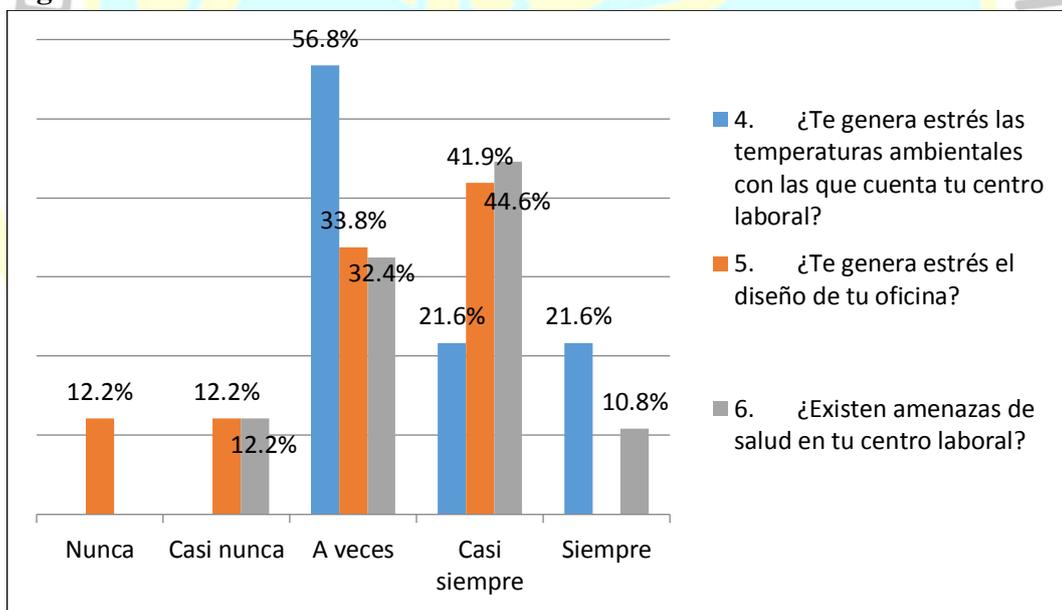
Se observa en la Tabla 4 que el 77,1% de los encuestados manifestaron que casi siempre les estresa el tener que tomar decisiones rápidas y el 64,9% manifestaron que les estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición.

**Tabla 5**  
**Demandas físicas**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?	0	0,0%	0	0,0%	42	56,8%	16	21,6%	16	21,6%
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?	9	12,2%	9	12,2%	25	33,8%	31	41,9%	0	0,0%
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?	0	0,0%	9	12,2%	24	32,4%	33	44,6%	8	10,8%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 5. Demandas físicas**



**Nota:** Elaboración propia.

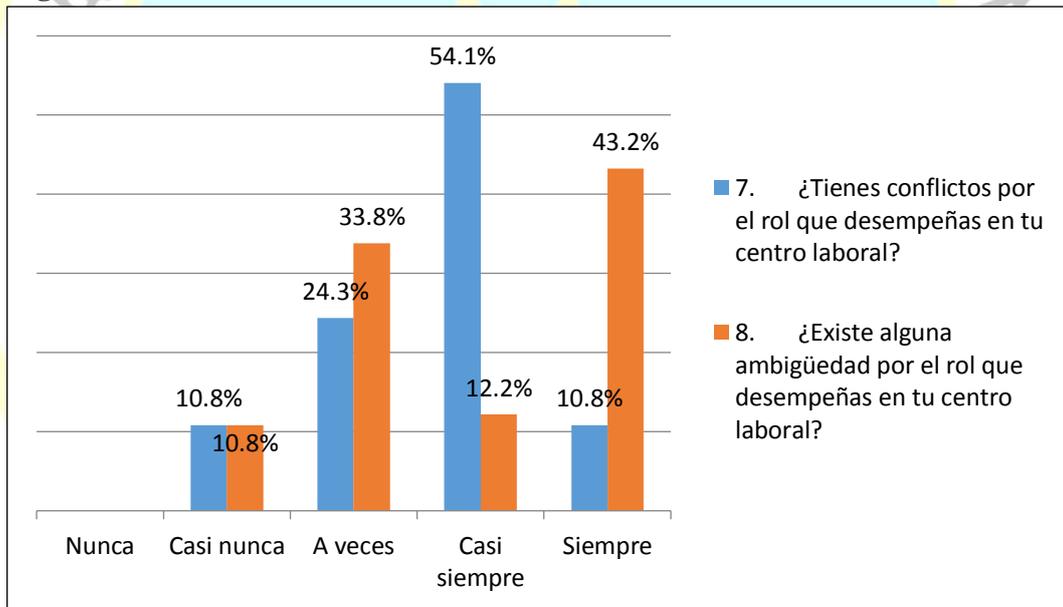
Se observa en la Tabla 5 que en el 43,2% les genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta su centro laboral y en el 55,4% manifestaron que existen amenazas de salud en su centro laboral.

**Tabla 6**  
**Demandas de roles**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	0	0,0%	8	10,8%	18	24,3%	40	54,1%	8	10,8%
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?	0	0,0%	8	10,8%	25	33,8%	9	12,2%	32	43,2%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 6. Demandas de roles**



**Nota:** Elaboración propia.

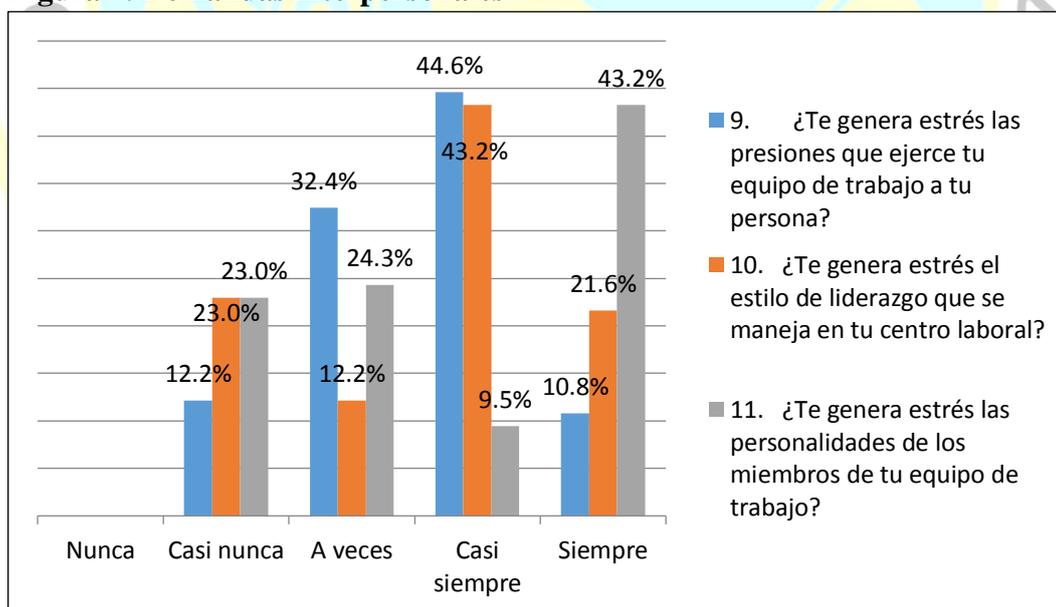
Se observa en la Tabla 6 que el 64,9% tiene conflictos por el rol que desempeña en su centro laboral y en el caso del 55,4% menciono que existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en su centro laboral.

**Tabla 7**  
**Demandas interpersonales**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?	0	0,0%	9	12,2%	24	32,4%	33	44,6%	8	10,8%
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?	0	0,0%	17	23,0%	9	12,2%	32	43,2%	16	21,6%
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?	0	0,0%	17	23,0%	18	24,3%	7	9,5%	32	43,2%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 7. Demandas interpersonales**



**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 7 que el 55,4% mencionaron que les genera estrés las presiones que ejerce su equipo de trabajo a su persona y el 64,8% mencionaron que les genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en su centro laboral.

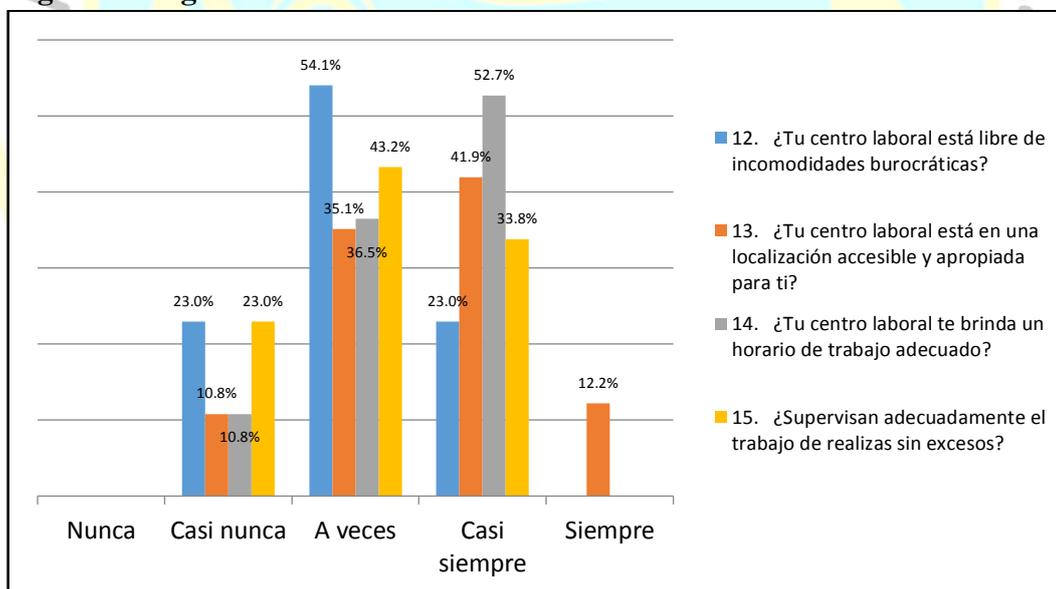
### C. Análisis univariado de la variable “Motivación laboral”

**Tabla 8**  
**Organización**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
12. ¿Tu centro laboral está libre de incomodidades burocráticas?	0	0,0%	17	23,0%	40	54,1%	17	23,0%	0	0,0%
13. ¿Tu centro laboral está en una localización accesible y apropiada para ti?	0	0,0%	8	10,8%	26	35,1%	31	41,9%	9	12,2%
14. ¿Tu centro laboral te brinda un horario de trabajo adecuado?	0	0,0%	8	10,8%	27	36,5%	39	52,7%	0	0,0%
15. ¿Supervisan adecuadamente el trabajo de realizas sin excesos?	0	0,0%	17	23,0%	32	43,2%	25	33,8%	0	0,0%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 8. Organización**



**Nota:** Elaboración propia.

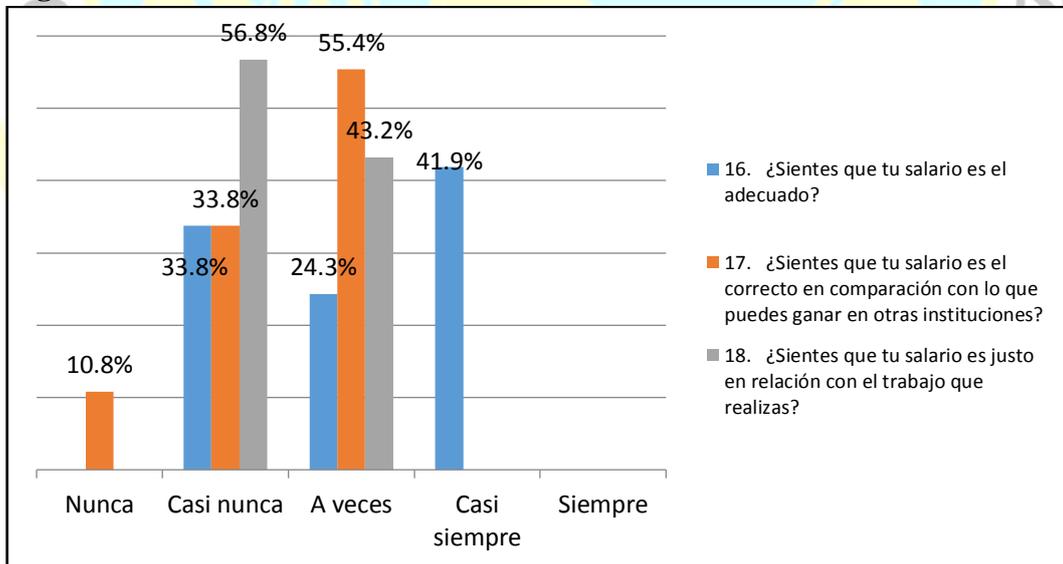
Se observa en la Tabla 8 que el 23% mencionaron que su centro laboral está libre de incomodidades burocráticas, asimismo no supervisan adecuadamente el trabajo de realizas sin excesos. En el caso del 10,8% mencionaron que no está en una localización accesible y apropiada para ti y mucho menos que les brinda un horario de trabajo adecuado.

**Tabla 9**  
**Salario**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
16. ¿Sientes que tu salario es el adecuado?	0	0,0%	25	33,8%	18	24,3%	31	41,9%	0	0,0%
17. ¿Sientes que tu salario es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras instituciones?	8	10,8%	25	33,8%	41	55,4%	0	0,0%	0	0,0%
18. ¿Sientes que tu salario es justo en relación con el trabajo que realizas?	0	0,0%	42	56,8%	32	43,2%	0	0,0%	0	0,0%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 9. Salario**



**Nota:** Elaboración propia.

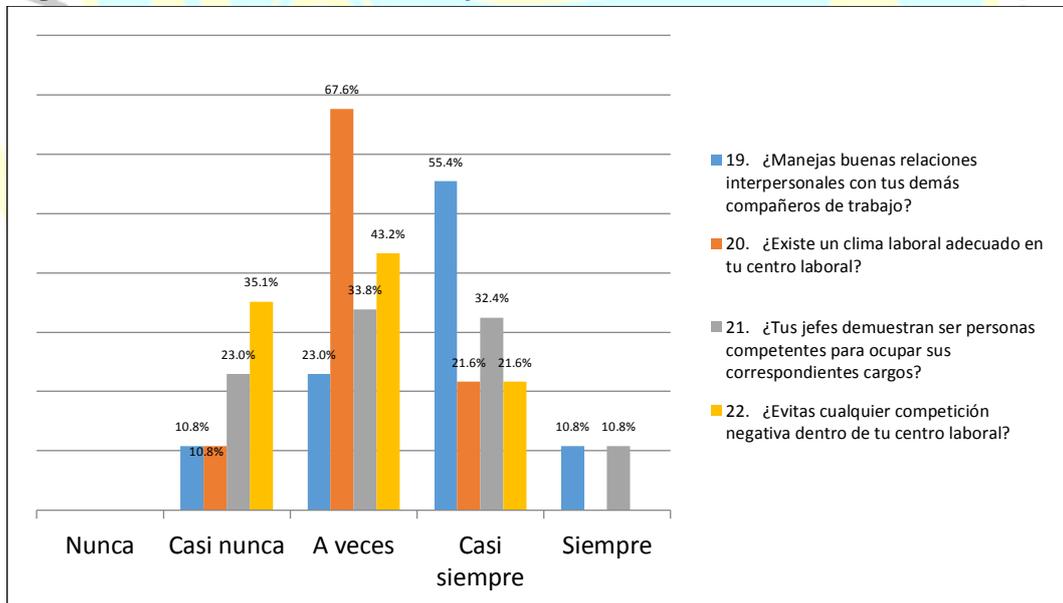
Se observa en la Tabla 9 que el 56,8% menciono que no sienten que su salario es justo en relación con el trabajo que realizas y en el caso del 33,8% mencionaron que no sienten que su salario es el adecuado, asimismo que su sienten que su salario no es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras instituciones.

**Tabla 10**  
**Relaciones en el trabajo**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
19. ¿Manejas buenas relaciones interpersonales con tus demás compañeros de trabajo?	0	0,0%	8	10,8%	17	23,0%	41	55,4%	8	10,8%
20. ¿Existe un clima laboral adecuado en tu centro laboral?	0	0,0%	8	10,8%	50	67,6%	16	21,6%	0	0,0%
21. ¿Tus jefes demuestran ser personas competentes para ocupar sus correspondientes cargos?	0	0,0%	17	23,0%	25	33,8%	24	32,4%	8	10,8%
22. ¿Evitas cualquier competición negativa dentro de tu centro laboral?	0	0,0%	26	35,1%	32	43,2%	16	21,6%	0	0,0%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 10. Relaciones en el trabajo**



**Nota:** Elaboración propia.

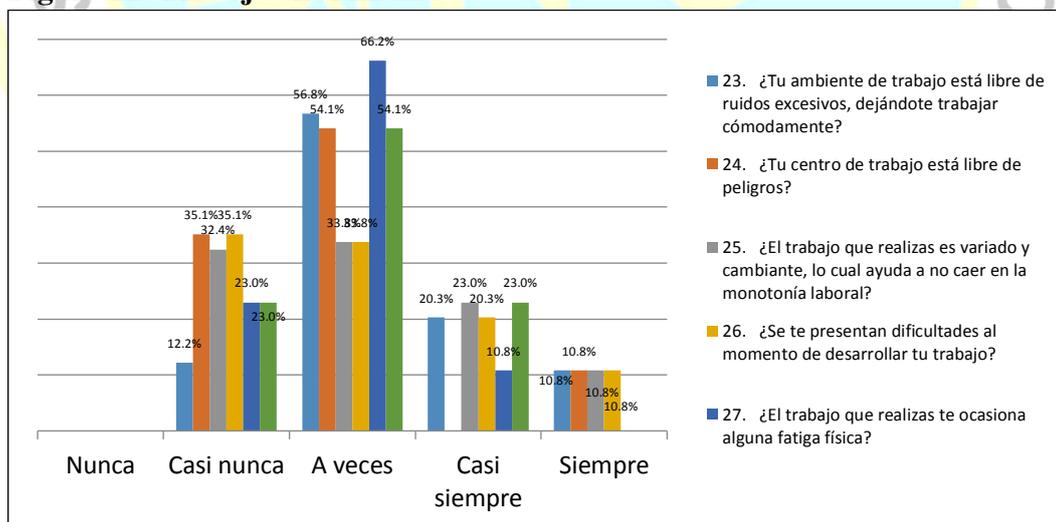
Se observa en la Tabla 10 que el 35,1% mencionaron que no evitan cualquier competición negativa dentro de tu centro laboral y en el caso del 23% mencionaron que sus jefes no demuestran ser personas competentes para ocupar sus correspondientes cargos.

**Tabla 11**  
**Trabajo en sí mismo**

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.	Frec.	Porc.
23. ¿Tu ambiente de trabajo está libre de ruidos excesivos, dejándote trabajar cómodamente?	0	0,0%	9	12,2%	42	56,8%	15	20,3%	8	10,8%
24. ¿Tu centro de trabajo está libre de peligros?	0	0,0%	26	35,1%	40	54,1%	0	0,0%	8	10,8%
25. ¿El trabajo que realizas es variado y cambiante, lo cual ayuda a no caer en la monotonía laboral?	0	0,0%	24	32,4%	25	33,8%	17	23,0%	8	10,8%
26. ¿Se te presentan dificultades al momento de desarrollar tu trabajo?	0	0,0%	26	35,1%	25	33,8%	15	20,3%	8	10,8%
27. ¿El trabajo que realizas te ocasiona alguna fatiga física?	0	0,0%	17	23,0%	49	66,2%	8	10,8%	0	0,0%
28. ¿El trabajo que realiza te ocasiona fatiga mental?	0	0,0%	17	23,0%	40	54,1%	17	23,0%	0	0,0%

**Nota:** Elaboración propia.

**Figura 11. Trabajo en sí mismo**



**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 11 que el 35,1% mencionó que en su centro de trabajo no está libre de peligros, asimismo el 32,4% mencionaron que no el trabajo que realizan no es variado y cambiante, lo cual ayuda a no caer en la monotonía laboral.

#### D. Prueba de normalidad

Al aplicar la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov de las variables estrés laboral y motivación laboral, se obtuvieron como resultados un p valor menor de 0.05 (Nivel de confianza del 95%) lo cual indica que se debe utilizar Rho Spearman.

**Tabla 12**  
**Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,159	74	,000
DEMANDAS DE TAREAS	,226	74	,000
DEMANDAS FÍSICAS	,244	74	,000
DEMANDAS DE ROLES	,226	74	,000
DEMANDAS INTERPERSONALES	,207	74	,000
MOTIVACIÓN LABORAL	,174	74	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

### *Hipótesis Específica 1*

Ho: Las demandas de tareas no influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

Ha: Las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

**Tabla 14**  
**Correlación Rho de Spearman entre las demandas de tareas laboral y la motivación laboral**

		Demandas de tareas	Motivación laboral
Rho de Spearman	Demandas de tareas	1,000	,569**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74
	Motivación laboral	,569**	1,000
		Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 14 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,569$ ), por lo que se concluye que las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

## Hipótesis Específica 2

Ho: Las demandas físicas no influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

Ha: Las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

**Tabla 15**  
**Correlación Rho de Spearman entre las demandas físicas laboral y la motivación laboral**

		Demandas físicas	Motivación laboral
Rho de Spearman	Demandas físicas	1,000	,531**
		Coefficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74
	Motivación laboral	,531**	1,000
		Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	74	

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 15 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,531$ ), por lo que se concluye que las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

### *Hipótesis específica 3*

Ho: Las demandas de roles no influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

Ha: Las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

**Tabla 16**  
**Correlación Rho de Spearman entre las demandas de roles laboral y la motivación laboral**

		Demandas de roles	Motivación laboral
Rho de Spearman	Demandas de roles	Coefficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 16 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,510$ ), por lo que se concluye que las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

#### *Hipótesis específica 4*

Ho: Las demandas interpersonales no influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

Ha: Las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

**Tabla 17**  
**Correlación Rho de Spearman entre las demandas interpersonales laboral y la motivación laboral**

		Demandas interpersonales	Motivación laboral	
Rho de Spearman	Demandas interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación alta positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,867$ ), por lo que se concluye que Las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018

### *Hipótesis general*

Ho: El estrés laboral no influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

Ha: El estrés laboral influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

**Tabla 18**  
**Correlación Rho de Spearman entre el estrés laboral y la motivación laboral**

		Estrés laboral	Motivación laboral	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Motivación laboral	N	74	74
		Coefficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Nota:** Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación alta positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,729$ ), por lo que se concluye que el estrés laboral influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, MicroRed Sayán, 2018.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

En la actualidad el estrés es un mal que preocupa a todas las instituciones debido a que por consecuencia de éste mal los trabajadores exponen distintas conductas que afectan su desempeño dentro de la institución. El estrés se relaciona con el miedo, la ansiedad, la depresión, la fatiga, entre otros, a pesar de los estudios que se han realizado no se ha podido dar una definición clara sobre el estrés, cuál es su alcance y cuáles son las consecuencias. El estrés puede ser provocado por distintos acontecimientos de la vida personal, las relaciones personales e inclusive el trabajo. Actualmente son miles de casos de individuos que manifiestan síntomas de estrés como consecuencia de sucesos laborales. El estrés laboral puede ser causado por diversos acontecimientos que suceden dentro del centro de trabajo como la retribución económica, la carga laboral, los conflictos que se puedan dar dentro del trabajo, la falta de reconocimiento, etc. Es necesario que la institución procure disminuir el nivel de estrés de sus empleados para asegurar un buen funcionamiento de ésta y para que el trabajador se sienta motivado. Un empleado que no es debidamente motivado no se comprometerá con los objetivos de la institución y no brindará el 100% de su capacidad para el éxito de la entidad donde labora. Un personal debidamente motivado facilitará el trabajo en equipo y su productividad alcanzará altos niveles debido a que el empleado dará lo mejor de él en favor de la institución.

(Cartuche, 2017) en su investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el rendimiento profesional de equipo de salud del hospital Luis Moscoso Zambrano de Piñas de enero a junio del año 2016”, En la actualidad los cambios en las organizaciones y las exigencias del mercado, sumados a la incursión amplia de las tecnologías de la información y la comunicación, han generado que existan mayores exigencias dentro del

ámbito laboral, lo que se traduce en que el personal de trabajo se esfuerce por presentar mejores resultados. Es así que el lugar de trabajo pasó a convertirse en una fuente de preocupación, constante pensar, y hasta motivo de enfermedad para el ser humano. Ante ello se presenta el enemigo silencioso conocido como estrés laboral que se origina como resultado de lo anteriormente mencionado, manejándose como variable que influye en la presencia de diversas patologías que, a corto, mediano o largo plazo van a influir en la calidad del trabajo desempeñado y consecuencias mayores en la salud de cada trabajador.

En el asistencial de Salud Micro Red Sayán el personal ha mostrado síntomas de desmotivación por causas de sentirse insatisfechos con su trabajo lo cual ocasiona que su comportamiento sufra una ruptura que tiene como consecuencia que el 23% del personal no logre alcanzar un equilibrio, en el caso del 10,8% se ha manifestado en las malas relaciones que existe entre los compañeros de trabajo, asimismo el personal no tiene claro cuáles son las metas y el plan de trabajo de la institución, los horarios prolongados y poco flexibles son otro punto que hacen que el personal se sienta desmotivado, también han manifestado que los superiores no reconocen debidamente su trabajo, el personal no se compromete con la institución.

En cuanto al estrés laboral que manifiestan el personal asistencial de Salud Micro Red Sayán es manifestado como una respuesta a los retos y a los cambios que surgen dentro de la institución, también se debe a que el 12,2% del personal siente que sus demandas no son satisfechas, por otro lado, sienten que se ejerce mucha presión sobre ellos. Otros motivos que ocasionan estrés en el 23% del personal asistencial es que no se les proporciona la información necesaria para que realicen sus labores de manera adecuada, la falta de planificación con respecto a las necesidades del personal, los cortos tiempos que se le da al personal para cumplir con sus actividades, una mala distribución de la carga laboral, un control excesivo del personal.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,569$ ), por lo que se concluye que las demandas de tareas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018. Es decir, mientras el estrés sea provocado por distintos acontecimientos originados por tomar decisiones rápidas no podrán asegurar un buen funcionamiento para que el trabajador se sienta motivado.

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,531$ ), por lo que se concluye que las demandas físicas influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018. Es decir, mientras el estrés sea provocado por distintos acontecimientos originados por amenazas de salud en el centro laboral no podrán asegurar un buen funcionamiento para que el trabajador se sienta motivado.

Con el estudio se determinó que existe una correlación moderada positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,510$ ), por lo que se concluye que las demandas de roles influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018. Es decir, mientras el estrés sea provocado por distintos acontecimientos originados por alguna ambigüedad por el rol que desempeñan no podrán asegurar un buen funcionamiento para que el trabajador se sienta motivado.

Con el estudio se determinó que existe una correlación alta positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,867$ ), por lo que se concluye que Las demandas interpersonales influyen en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018. Es decir, mientras el estrés sea provocado por distintos acontecimientos originados por el

estilo de liderazgo que se maneja en el centro laboral no podrán asegurar un buen funcionamiento para que el trabajador se sienta motivado.

Con lo expuesto anteriormente se llega a la conclusión que:

Con el estudio se determinó que existe una correlación alta positiva y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $r = 0,729$ ), por lo que se concluye que el estrés laboral influye significativamente en la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán, 2018.

## **6.2 Recomendaciones**

Realizar una mejora al momento de proporcionar la información necesaria para que el personal realice sus labores de manera adecuada y así evitar la presencia de los síntomas de estrés provocados por tomar decisiones rápidas con la finalidad de motivar al personal y tener como resultado un mejor desempeño de las labores.

Realizar cambios necesarios en el ambiente laboral para evitar amenazas de salud en el centro laboral y así evitar la presencia de los síntomas de estrés con la finalidad de motivar al personal y tener como resultado un mejor desempeño de las labores

Realizar una mejora en la distribución de la carga laboral para evitar alguna ambigüedad por el rol que desempeña el personal y así evitar la presencia de los síntomas de estrés con la finalidad de motivar al personal y tener como resultado un mejor desempeño de las labores

Realizar una mejora en el estilo de liderazgo que se maneja en el centro laboral y así evitar la presencia de los síntomas de estrés con la finalidad de motivar al personal y tener como resultado un mejor desempeño de las labores.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- El Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. México : Cengage Learning.
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones* (4 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Huerta, J., & Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de Habilidades Directivas* (2 ed.). México: Pearson.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación* (8 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Luna, M. (2012). *Marketing Estratégico*. Huacho, Perú: Lunagraf.
- Mártinez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Pérez, H., López, L., Caballero, C., & Pérez, J. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Mc Graw Hill.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. (S. d. Pública, Ed.) Perú.

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

## 7.2 Fuentes electrónicas

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

López, E. (2013). *La importancia del liderazgo en las Organizaciones*. UAB Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG\\_elopezmartinez.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tfg/2013/110463/TFG_elopezmartinez.pdf)

López, M. (2010). *Análisis, formulación y elaboración del modelo de atención al cliente del departamento de gestión de infraestructura Codensa S.A. ESP*. Universidad Tecnológica de Pereira. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2187/1/658812P856.pdf>

Martínez, Y. (2014). *liderazgo transformacional en la Gestión Educativa de una Institución Educativa Pública en el Distrito de Santiago de Surco*. Universidad Católica del Perú. Obtenido de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwikjci88r3UAhXICD4KHUCrBVQQFgg0MAM&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F4678%2FMARTINEZ\\_CONTRERAS\\_YSRAEL\\_LIDERAZGO\\_S](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwikjci88r3UAhXICD4KHUCrBVQQFgg0MAM&url=http%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F123456789%2F4678%2FMARTINEZ_CONTRERAS_YSRAEL_LIDERAZGO_S)

Quispe, H. (2015). *Liderazgo transformacional y el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel primaria Red N°3 UGEL N° 01 - San Juan de Miraflores, 2014*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de marzo de 2017, de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_988778b498d8dc3fe335592f8c9d6f14](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_988778b498d8dc3fe335592f8c9d6f14)

Velásquez, M. (2017). *Percepción de los estilos de liderazgo para el fortalecimiento gerencial de la Institución Educativa José Olaya del distrito de Hualhuas*. Tesis, Universidad Continental, Huancayo. Recuperado el 19 de marzo de 2017, de <http://repositorio.continental.edu.pe/handle/continental/4444>

## ANEXOS

### CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL Y MOTIVACIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre el estrés laboral y la motivación laboral del personal asistencial de salud, Micro Red Sayán. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

#### I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

##### a. Género

Masculino	
Femenino	

##### b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

##### c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

#### II. Instrucciones

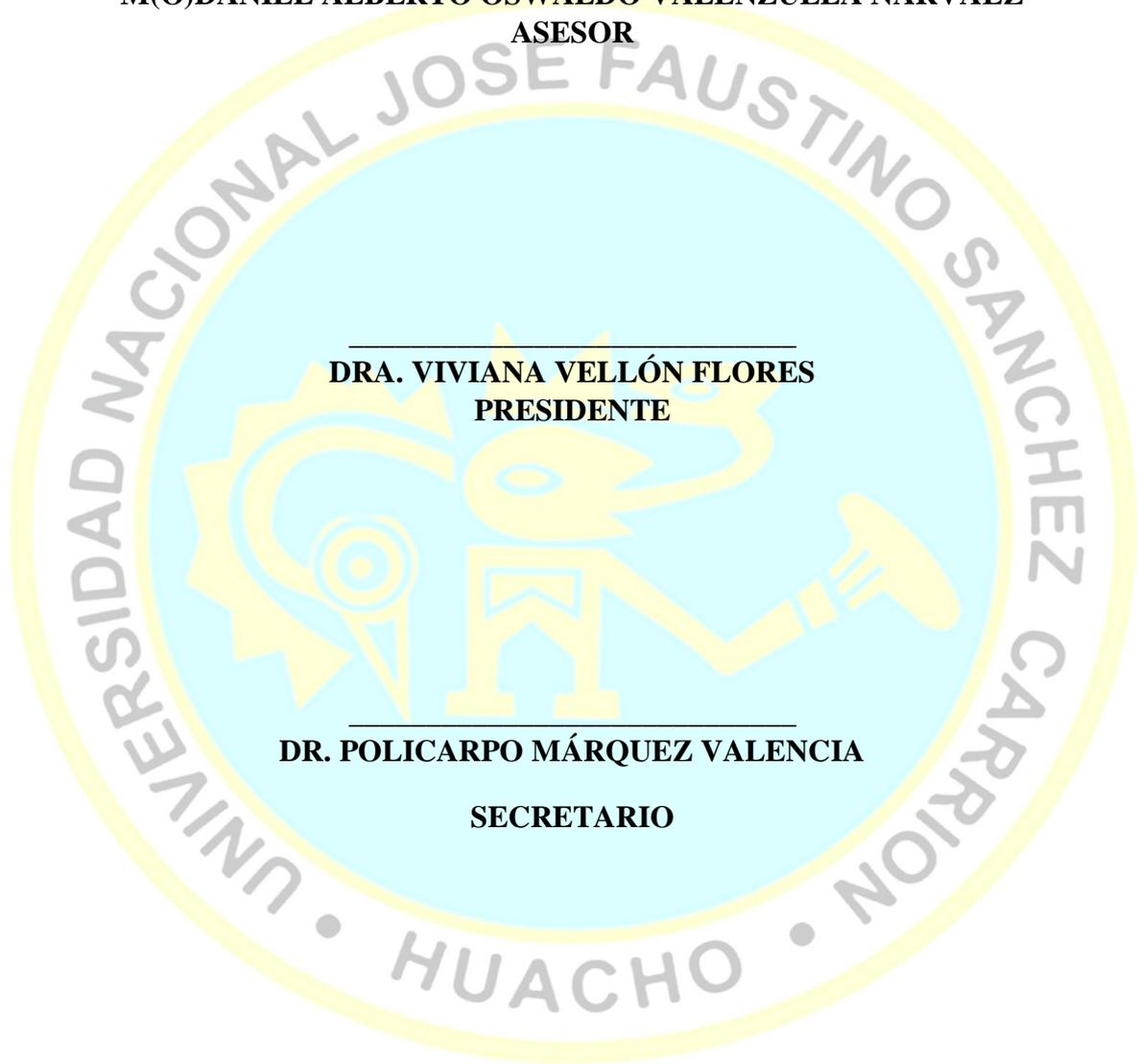
En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
<b>ESTRÉS LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS DE TAREAS</b>					
1. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones rápidas?					
2. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones sin antes tener toda la información necesaria a tu disposición?					
3. ¿Te estresa el tener que tomar decisiones cruciales?					
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS FÍSICAS</b>					
4. ¿Te genera estrés las temperaturas ambientales con las que cuenta tu centro laboral?					
5. ¿Te genera estrés el diseño de tu oficina?					
6. ¿Existen amenazas de salud en tu centro laboral?					
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS DE ROLES</b>					
7. ¿Tienes conflictos por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					
8. ¿Existe alguna ambigüedad por el rol que desempeñas en tu centro laboral?					
<b>DIMENSIÓN: DEMANDAS INTERPERSONALES</b>					
9. ¿Te genera estrés las presiones que ejerce tu equipo de trabajo a tu persona?					
10. ¿Te genera estrés el estilo de liderazgo que se maneja en tu centro laboral?					
11. ¿Te genera estrés las personalidades de los miembros de tu equipo de trabajo?					
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
12. ¿Tu centro laboral está libre de incomodidades burocráticas?					
13. ¿Tu centro laboral está en una localización accesible y apropiada para ti?					

14. ¿Tu centro laboral te brinda un horario de trabajo adecuado?					
15. ¿Supervisan adecuadamente el trabajo de realizas sin excesos?					
<b>DIMENSIÓN: SALARIO</b>					
16. ¿Sientes que tu salario es el adecuado?					
17. ¿Sientes que tu salario es el correcto en comparación con lo que puedes ganar en otras instituciones?					
18. ¿Sientes que tu salario es justo en relación con el trabajo que realizas?					
<b>DIMENSIÓN: RELACIONES EN EL TRABAJO</b>					
19. ¿Manejas buenas relaciones interpersonales con tus demás compañeros de trabajo?					
20. ¿Existe un clima laboral adecuado en tu centro laboral?					
21. ¿Tus jefes demuestran ser personas competentes para ocupar sus correspondientes cargos?					
22. ¿Evitas cualquier competición negativa dentro de tu centro laboral?					
<b>DIMENSIÓN: TRABAJO EN SÍ MISMO</b>					
23. ¿Tu ambiente de trabajo está libre de ruidos excesivos, dejándote trabajar cómodamente?					
24. ¿Tu centro de trabajo está libre de peligros?					
25. ¿El trabajo que realizas es variado y cambiante, lo cual ayuda a no caer en la monotonía laboral?					
26. ¿Se te presentan dificultades al momento de desarrollar tu trabajo?					
27. ¿El trabajo que realizas te ocasiona alguna fatiga física?					
28. ¿El trabajo que realiza te ocasiona fatiga mental?					

---

**M(O) DANIEL ALBERTO OSWALDO VALENZUELA NARVAEZ**  
**ASESOR**



---

**DRA. VIVIANA VELLÓN FLORES**  
**PRESIDENTE**

---

**DR. POLICARPO MÁRQUEZ VALENCIA**  
**SECRETARIO**

---

**M(O) DANILO HUGO CARREÑO RAMIREZ**  
**VOCAL**