



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Motivación y estrés laboral en trabajadores de un *Call Center* del
Cercado de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología**

AUTORA:

Bautista Huerta, Merly Melina (orcid.org/0000-0002-7236-3826)

ASESOR:

Mg. Chauca Calv, Max Hamilton (orcid.org/0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijos, padres, hermana y todos aquellos que fueron mi soporte y apoyo incondicional durante esta etapa tan compleja.

Agradecimiento

A los asesores, por el soporte brindado en el transcurso que realice mi trabajo y por compartir su conocimiento.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAUCA CALVO MAX HAMILTON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023", cuyo autor es BAUTISTA HUERTA MERLY MELINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 14 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAUCA CALVO MAX HAMILTON DNI: 08035455 ORCID: 0000-0003-0909-5424	Firmado electrónicamente por: MCHAUCAC el 14- 07-2023 17:02:18

Código documento Trilce: TRI - 0591872

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BAUTISTA HUERTA MERLY MELINA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
MERLY MELINA BAUTISTA HUERTA DNI: 70602876 ORCID: 0000-0002-7236-3826	Firmado electrónicamente por: MBAUTISTAHM el 14- 07-2023 11:32:38

Código documento Trilce: TRI - 0591874

Índice de contenidos

	Pag.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos	ivi
Índice de Tablas	viii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de Análisis de Datos	17
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS.....	52

índice de Tablas

	Pag.
Tabla 1. Nivel de motivación laboral	19
Tabla 2. Nivel de motivación laboral	20
Tabla 3. Nivel de estrés laboral	21
Tabla 4. Nivel de estrés laboral	22
Tabla 5. Pruebas de normalidad de “Shapiro-Wilk”	23
Tabla 6. Prueba de correlación entre motivación laboral y estrés laboral	24
Tabla 7. Comparación de la motivación laboral en función del sexo	25
Tabla 8. Comparación de la motivación laboral en función de la edad	26
Tabla 9. Comparación del estrés laboral en función del sexo	27
Tabla 10. Comparación del estrés laboral en función a la edad	28
Tabla 11. Prueba de correlación entre motivación laboral y las dimensiones del estrés laboral	29
Tabla 12. Prueba de correlación entre estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.	30

Resumen

En la actual investigación, se presenta como propósito "establecer la relación entre el estrés laboral y la motivación en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023". Esta indagación se trata de un estudio básico con diseños no experimentales de niveles descriptivos-correlacionales. Para llevar a cabo esta investigación, se aplicaron dos instrumentos: la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS (Ivancevich & Matteson, 1992) y la Escala de Motivación - MIpa (Steers & Braunstein, 1976). Se utilizó una muestra de 384 participantes de un call center, en el cual se empleó una encuesta como técnica para recolectar información, permitiendo así comprobar los resultados a través del programa Jamovi 2.3.21. Los resultados, obtenidos mediante la prueba de Spearman, indicaron un valor $p < ,001$ y un coeficiente r_s de $-0,487$. Por lo tanto, se concluye que existe una vinculación inversa, con efecto medio, entre la motivación y el estrés laboral en los empleados de un Call Center.

Palabras clave: motivación laboral, estrés laboral, trabajadores, *Call Center*, correlación

Abstract

In the contemporary research work, the impartial is to establish the rapport flanked by toil strain and motivation in workforces of a Call Center in Lima, Cercado de Lima, 2023. This is a rudimentary kind of research with a non-new project of a vivid - correlational level, to which two instruments were applied to this investigation, the OIT-WHO Effort Strain Gauge (Ivancevich & Matteson, 1992) then the Motivation Gauge - MIpa (Steers & Braunstein, 1976). Using a sample of 384 employees of a call center in which the survey technique stays useful to carry out the facts collection, allowing the results to be verified through the Jamovi 2.3.21 program. The results, using Spearman's test, indicated that there was a p value $< .001$ and a rs coefficient of $-.487$. Thus, it was concluded that there is an other relationship, by a medium result, amid motivation and slog tension in Call Center workers.

Keywords: work motivation, work stress, workers, *Call Center*, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, el estrés es una problemática que daña la salud integral de las personas debido a los cambios sociales repentinos, los estilos de vida disfuncionales, entre otros factores (Altamirano, 2022). La comunidad científica se muestra interesada en comprender este fenómeno, lo cual ha llevado a la realización de investigaciones, libros y artículos que profundizan en la dinámica del estrés y las condiciones que lo generan (Falcón, 2018). Ávila (2014) comenta que el estrés se ha convertido en una problemática que afecta al mundo, y destaca que la crisis sanitaria del COVID-19 ha incrementado la prevalencia del estrés a nivel global en un 25% (OPS, 2020).

El estrés es una respuesta que los organismos generan frente a estímulos o experiencias que intervienen en su vida diaria, como las dificultades en la convivencia familiar, las dificultades de adaptación en el área de aprendizaje o la excesiva carga de actividades laborales (Naranjo, 2009). Estos factores pueden ser perjudiciales para las personas, ya que pueden afectar su salud física y mental (Perales et al., 2011).

En el ámbito laboral, el estrés se define como la respuesta ante estímulos físicos o emocionales que generan daño debido a las exigencias laborales (Patlán, 2020). A nivel mundial, el estrés laboral es uno de los cuatro factores principales que contribuyen a 374 millones de fallecimientos al año (Noticias ONU, 2021). Por ejemplo, aproximadamente el 63% de los empleados mexicanos han sufrido de estrés durante la pandemia (Vivas, 2021), en Chile el porcentaje es del 70% debido al teletrabajo y la sobrecarga laboral (Sepúlveda, 2020), y en Colombia un 33% presenta altos niveles de estrés (Castañeda, 2020). En el Perú, más del 50% de la población experimenta estrés laboral de forma crónica, relacionado con la presión laboral, el desempleo y la cantidad de responsabilidades (Lizama, 2021). El estrés laboral contribuye en gran medida al desarrollo de enfermedades y perjudica el equilibrio físico y mental de los trabajadores (Observatorio de Recursos Humanos [O.R.H.], 2020).

Dentro del contexto laboral, las personas están más expuestas a experimentar estrés, ya que suelen trabajar en horarios irregulares y más horas de las establecidas (Martínez, 2019). Además, factores como las relaciones de

trabajo conflictivas y la presión por cumplir objetivos impuestos por los superiores inmediatos también generan estrés laboral (Rocha et al., 2010).

La situación se agrava cuando los colaboradores están constantemente expuestos a situaciones de estrés laboral, lo cual puede afectar su salud, causando dificultades musculoesqueléticas, trastornos mentales y el empeoramiento de enfermedades preexistentes (Liam, 1997). A nivel organizacional, el estrés laboral afecta la productividad, el compromiso y la motivación (Patlán, 2020).

Desafortunadamente, la pandemia del COVID-19 ha aumentado los riesgos laborales. Muchas empresas no pudieron enfrentar la crisis y tuvieron que cerrar (Sánchez & García, 2021), mientras que otras, debido a la falta de presupuesto, tuvieron que despedir a muchos empleados. Algunas empresas continuaron operando de forma remota, pero con condiciones limitadas para llevar a cabo el trabajo virtual (IPE, 2021).

En el caso de los Call Centers, han pasado de trabajar de manera presencial en un espacio compartido a una gestión solitaria desde el hogar (DiMarco, 2018). El personal tuvo que adaptarse y buscar estrategias para mantener un ambiente adecuado y productivo sin interrupciones (Hualde & Micheli, 2021). Los Call Centers se caracterizan por tener turnos de trabajo variados, una carga laboral excesiva y salarios que dependen del cumplimiento de metas, el número de llamadas y la calidad de la atención, entre otros indicadores (Escobar, 2012). Además, implementan políticas de "cero abandonos", lo que implica llamar la atención a los trabajadores que no responden a un número mínimo de correos electrónicos o dejan llamadas sin respuesta (Landa, 2012). Esto puede generar conflictos entre los trabajadores y sus superiores, dificultades en la ejecución de tareas y un aumento en la rotación de personal (Charbotel et al., 2009).

Para comprender el estrés laboral como una variable multicausal, se han estudiado diversas variables relacionadas, como el clima organizacional (Guevara et al., 2019), el desempeño laboral (Delgado et al., 2020), la satisfacción laboral (Zuasnabar, 2018) y, en particular, la motivación laboral (Falcon, 2018). La motivación se define como un proceso interno que estimula y mantiene un comportamiento específico en la persona (Woolfolk & Margetts, 2012). En el contexto laboral, se refiere al estímulo que impulsa y orienta a los colaboradores

(Chiavenato, 2000) a mejorar y alcanzar metas (Goleman, 2021). La motivación laboral se divide en dos aspectos: extrínseca, relacionada con los incentivos y condiciones del ambiente de trabajo, e intrínseca, basada en la motivación interna y el uso de formas creativas para mejorar el rendimiento laboral (Marin & Plasencia, 2017).

En América Latina, se ha encontrado un déficit de motivación laboral. Solo el 12% de los mexicanos están motivados por su trabajo, mientras que en Argentina y Paraguay, los porcentajes son del 16% y 14%, respectivamente (Oppenheimer, 2018). El Perú tiene un alto índice de rotación laboral, superando el 20% en comparación con otros países latinoamericanos, lo que indica que la mayoría de los peruanos no se sienten motivados en su lugar de trabajo (Grande, 2019).

Por lo tanto, es importante estudiar la relación entre la motivación y el estrés laboral, ya que los cambios en las organizaciones generan frustración en los trabajadores, aumentando así el estrés laboral y afectando la motivación (Zuñiga, 2019).

En este contexto, se plantea la siguiente pregunta de investigación: "¿Qué relación existe entre la motivación y el estrés laboral en los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima?"

El objetivo general de esta investigación es "establecer la relación entre la motivación y el estrés laboral en los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima en 2023". Además, se proponen los siguientes objetivos específicos: 1) describir los niveles de motivación laboral, 2) describir los niveles de estrés laboral, 3) comparar la motivación laboral según el sexo y grupo etario, 4) comparar el estrés laboral según el sexo y grupo etario, 5) establecer la relación entre la motivación laboral y las dimensiones del estrés laboral, y 6) establecer la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.

Finalmente, se plantea la hipótesis general de que existe una relación entre la motivación y el estrés laboral en los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima en 2023. Las hipótesis específicas son: a) existe diferencia en la motivación laboral según el sexo y grupo etario, b) existe diferencia en el estrés laboral según el sexo y grupo etario, c) existe una relación entre la motivación

laboral y las dimensiones del estrés laboral, y d) existe una relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio realizado por Falcón (2018), se examinó la relación entre la motivación y el estrés laboral en trabajadores de la UGEL Huánuco. El estudio utilizó diseños no experimentales y transversales, con una muestra de 30 trabajadores. Se emplearon el Cuestionario de Evaluación del Estrés Ocupacional (OIT-WHO) y la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS) como medidas principales. Los resultados mostraron que el 66,7% de los colaboradores tenía una motivación laboral moderada, mientras que el 46,7% experimentaba estrés laboral. Se concluyó que la motivación laboral se correlacionaba negativamente con el estrés en el trabajo, lo que significa que una mayor motivación se asociaba con un menor estrés percibido y viceversa.

En otro estudio realizado por Choroco (2019), se investigó la relación entre el estrés y la motivación laboral en el personal de enfermería de una clínica. Se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach y Jackson para medir el estrés y el Cuestionario de Motivación Laboral de Frederick Hertzberg para medir la motivación. Los resultados mostraron que el 45% de los colaboradores tenía niveles normales de motivación, mientras que el 55% tenía niveles buenos. Mediante la prueba de correlación de Spearman, se encontró una correlación inversa moderada entre la motivación y el estrés laboral.

Morales (2020) realizó un estudio para determinar la relación entre la motivación y el estrés laboral en 60 empleados, tanto sanitarios como no sanitarios. Se utilizó la "Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS" para medir el estrés y se adaptó el cuestionario "Características psicológicas relacionadas con el rendimiento deportivo (CPRD)" para medir la motivación laboral. Mediante la correlación de Pearson, se encontró un coeficiente de correlación de -0,058 y una significancia de 0,660, lo que indica que no había una relación significativa entre el estrés y la motivación laboral.

En la investigación de Paredes (2020), se buscó establecer la relación entre las cualidades de personalidad docente y el estrés laboral. Se utilizó una muestra de 149 educadores de diferentes niveles educativos. Los resultados mostraron correlaciones significativas directas entre la dimensión del estrés laboral y la estabilidad/inestabilidad. Además, se encontraron diferencias

significativas en la relación entre el estrés, la estabilidad/inestabilidad y la edad, así como en la relación entre el área territorial organizacional y el sexo en relación al estrés laboral. Sin embargo, no se encontraron otras diferencias significativas en las variables analizadas en esta investigación.

Sivincha y Tacanahui (2020) llevaron a cabo un estudio para determinar la relación entre el estrés laboral y la motivación laboral en 100 educadores del estado de Arequipa. Se utilizaron la "Escala de Estrés del Profesor (ED-6)" para evaluar el estrés y la "Escala de Motivación Laboral (R-MAWS)" para medir la motivación. Mediante la prueba de correlación de Spearman, se encontró un coeficiente de correlación de -0,078 y una significancia de 0,442, lo que indica que no existe una relación significativa entre las variables.

En la investigación de Castillo (2021), se estudió la relación entre el contenido emocional y la motivación en el trabajo de los empleados de entidades logísticas en la región Lima. La muestra estuvo compuesta por 146 empleados, en su mayoría hombres, empleados de almacén, con una antigüedad de 6 meses a 4 años. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativamente alta entre el contenido emocional y la motivación en el trabajo, lo que sugiere que a medida que aumenta la conciencia del contenido emocional, también aumenta la motivación laboral de los empleados.

En el estudio de Costillo (2021), se investigó la asociación entre la motivación de los profesionales de la salud y el estrés laboral. La investigación utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Motivación Laboral de McClellan. Los resultados mostraron que el 75% de los enfermeros tenía una alta motivación, mientras que el 25% restante tenía una motivación promedio. En cuanto al estrés laboral, se obtuvieron porcentajes de 77% promedio, 19% bajo y 4% alto. Se concluyó que había una correlación significativa entre las dos variables, siendo esta una relación inversa de baja magnitud.

De la Torre & Palacios (2021) realizaron un estudio para examinar la relación entre la motivación y el estrés laboral en 250 trabajadores técnicos de empresas en Huachipa. Se utilizaron la "Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS" y la "Escala de Motivación de Steers y Braunstein". Los resultados mostraron que 72 de los colaboradores tenían una alta motivación. Mediante la prueba de

correlación de Spearman, no se encontró una correlación significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0,036 y una significancia de 0,570.

En el estudio de Jalk & Sánchez (2021), se examinó la relación entre la motivación y el estrés laboral en 50 docentes de una entidad educativa de Tarapoto. Se utilizó la "Escala de Estrés Laboral de Mithely-Troth y Andersen" para evaluar el estrés laboral y el "Cuestionario de Motivación Laboral de Gagné" para medir la motivación. Se encontró una correlación inversa moderada significativa entre las variables, con un coeficiente de -0,410.

En la investigación de Silva (2022), se exploró la relación entre la motivación y el estrés laboral en 129 adultos que trabajan de forma remota en Lima Norte. Se utilizó la "Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS" para evaluar los niveles de estrés laboral y la motivación laboral se midió mediante la Escala de Motivación Laboral (R-MAWS). En cuanto a la motivación laboral, el 57,4% de las personas se encontraban en un nivel medio, el 34,9% en un nivel bajo y el 7,8% en un nivel alto. Mediante la prueba de correlación de Spearman, se encontró una correlación inversa moderada significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de -0,359.

Estos estudios se brindan evidencia sobre la relación entre la motivación y el estrés laboral en diferentes contextos laborales. Aunque algunos estudios muestran correlaciones negativas significativas entre las variables, otros no encontraron una relación significativa. Esto resalta la importancia de investigaciones adicionales para comprender mejor la dinámica entre la motivación y el estrés en el ámbito laboral.

En el siguiente apartado, se revisarán las principales teorías que brindan un soporte y respaldo al desarrollo de la investigación.

Etimológicamente, se define a la motivación desde su origen latín "motivus o motus", que quiere decir "motivar o motivo" y el sufijo latino "ción" que significa "acción"; lo que genera como resultado la unión de dos palabras, motivo y acción (Redacción, 2021). Esto quiere decir que la motivación es aquello que puede estar dentro o fuera del ser humano y que lo impulsa a generar determinada acción expresada en un comportamiento (Peale, 2006). Además, la motivación es la consecuencia de diversos factores que moldean las actitudes de las personas (Real Academia Española [RAE], 2016, motivación).

También, la motivación puede ser entendida como aquel ímpetu que nace en el ser y que dirige el accionar de los seres humanos (Asociación Americana de Psiquiatría [APA], 2019). Cabe resaltar que existen factores que alientan a la motivación; estos suelen ser llamados reconocimientos o correctivos (Carrillo et al., 2009). Además, la motivación también puede ser entendida como una experiencia emocional que percibe el ser humano (Koenes, 1996).

En el contexto de las organizaciones, se encuentran diversas formas de definir la motivación laboral. Estas se relacionan con los diversos factores determinantes para conocer el éxito de la estrategia en la Gestión y Desarrollo de Personas (Bohórquez et al., 2020). Sin embargo, aún no existe un consenso sobre lo que es la motivación (Padovan, 2020). A continuación, se detallan algunas definiciones.

La motivación laboral es aquella fuerza motriz que permite encender la máquina y le permite seguir en funcionamiento (Arnold & Randall, 2012). La motivación laboral es, por tanto, la agrupación de procesos psicológicos que se dan para proporcionar energía a la conducta humana en las diversas actividades del ámbito laboral (Kanfer, 2009).

Robbins (2004) indica que las personas que presentan una alta motivación en el trabajo pueden mostrar un mejor desempeño, ya que el esfuerzo que aplican para hacer sus actividades es mayor. Por otro lado, se considera que para un buen grado de motivación en los trabajadores debe darse cuando hay una relación entre lo que el colaborador espera y lo que obtiene como resultado de su trabajo (Perry y Wise, 1990).

En resumen, los autores comentan que la motivación laboral está compuesta por experiencias que suceden en el colaborador y que le brindan una pauta de trabajo y compromiso con las actividades que genera en su rol.

Este trabajo se fundamentó en la "teoría de necesidades de McClelland" (1961), la cual indica que la motivación en los colaboradores parte por un autoreconocimiento del deseo de saciar necesidades que se presentan durante su ciclo de vida en toda empresa o centro de trabajo y dichas necesidades pueden cambiar dependiendo del momento en el que se ubique el trabajador. Cabe mencionar que, al inicio de la realización de la teoría, se consideraron cuatro necesidades: logro, afiliación, autonomía y poder (Steers & Braunstein, 1976). Sin

embargo, con el tiempo y las frecuentes revisiones al enfoque teórico, se delimitaron las necesidades a tres grandes grupos que a continuación serán descritos:

El primero es la necesidad de logro. Se encuentra presente en los sujetos que desean destacar, resaltar en medio de su grupo y que disfrutan asumiendo nuevas responsabilidades, actividades o tareas que suponen un gran reto para superarlas (De La Torre & Palacios, 2022). El segundo es la afiliación, que indica que todos los individuos buscan vincularse con otras personas que presenten afinidad y les sumen nuevos aprendizajes con sus experiencias (Falcón, 2018). Por último, la necesidad de poder se basa en la capacidad de influir en su equipo de trabajo con el propósito de ser valorado y tener prestigio o autoridad sobre él. Se considera a esto una motivación de tipo social, ya que la persona busca relacionarse con su entorno (Naranjo, 2009).

En base a lo mencionado anteriormente, se utilizó la Escala de Motivación Laboral de McClelland (1961) (adaptada por Steers y Braunstein, 1976).

De acuerdo con los estudios, la motivación en el trabajo presenta una vinculación directa con el estrés laboral (Falcón, 2018). En distintas investigaciones, se encontró que, a mayor cantidad de estrategias aplicadas desde la gestión humana, menor será la percepción de estrés para lograr que sus colaboradores encuentren un deseo de desarrollo efectivo de sus funciones (Kongcharoen et al., 2020 y Falcón, 2018).

Por otra parte, la palabra "estrés" se origina del latín "strictus" que hace referencia a estricto o estrecho, lo que indica que produce una sensación de aprisionamiento o tensión (Ávila, 2014). Asimismo, es conocida por su término en inglés "stress", que tiene como significado "tensión o presión" (Significados, 2015); este término fue ideado por Hans Selye (1936), un médico que posteriormente realizó sus estudios sobre el estrés. Asimismo, se entiende al estrés como una tensión producto de un momento frustrante que desencadena problemas psicosomáticos (RAE, 2016).

Sánchez (2010) indica que, en 1930, se mencionó por primera vez la definición de estrés, cuando un estudiante de medicina obtuvo la conclusión de sus investigaciones a enfermos y generó como resultado que los síntomas que todos presentaban eran compartidos, tales como fatiga, poco deseo de comer y

apatía; posteriormente, el vocablo fue evolucionando hasta como se conoce actualmente: estrés laboral.

Considerando el concepto más adecuado para este estudio, se define que el estrés logra ser una de las condiciones negativas o positivas que va en respuesta a los diferentes factores estresores, lo que puede perjudicar en la salud fisiológica o psicológica y tranquilidad total de cada persona (OIT, 2016). Actualmente, la salud se encuentra enmarcada en tres factores: físico, biológico, psicológico y social, los cuales son identificados como factores de riesgo psicosocial. Dentro de ello, se menciona la sobrecarga y la intensificación del trabajo, lo emocional, inseguridades laborales, acoso, la jubilación, el manejo entre vidas laborales y familiares (Cox et al., 2000).

El estrés laboral es el efecto de la sobrecarga laboral, que afecta el equilibrio emocional, psicológico, cognitivo y conductual, lo que dificulta el desarrollo de las actividades del trabajador de forma adecuada y genera tensión muscular, irritabilidad, entre otros. Esto disminuye la productividad en la organización (World Health Organization ([WHO], 2020).

En pocas palabras, se entiende que son un grupo de causas que afectan de forma significativa el desarrollo profesional frente a las demandas laborales dentro de una organización.

Un modelo referente para el estudio es el desarrollado por Siegrist (1996), quien comentó que el desequilibrio del esfuerzo vs. la recompensa tiene mayor relación con las actividades del trabajo y brinda un soporte teórico a la psicología organizacional. Este modelo, también, comenta que el constructo mencionado es la respuesta al desequilibrio del rendimiento del ser humano y sus retribuciones (Siegrist, 2008). Asimismo, se divide en dos factores: la primera es la energía extrínseca, que involucra el desenvolvimiento en las actividades laborales y el no poder cumplirlas debido a la excesiva demanda o la falta de tiempo; la segunda es el esfuerzo intrínseco, que tiene que ver con la dificultad de separar su mente o su vida laboral de su vida cotidiana, incluso para dormir (Siegrist, 2010). Por ello, si una persona se expone a un ambiente donde exista un desequilibrio entre los dos factores ya mencionados, puede desencadenar episodios de tristeza o enojo; y esto daría como consecuencia que una persona desarrolle estrés (Naranjo, 2009).

Ivancevich y Matteson (1992), en su indagación, explican que el estrés laboral se manifiesta desde los estresores intraorganizacionales, como condiciones físicas inadecuadas para laborar, dificultades en la ejecución del rol, escasa colaboración en los equipos, entre otras; y estresores extraorganizacionales, como estresores que se dan de forma externa a la entidad, como las tensiones que puedan ocurrir en la esfera familiar, la economía, etc.

Los mismos autores generaron siete factores que explican el constructo de estrés laboral, estos son la estructura, el territorio y el clima de la organización; el liderazgo, las dificultades para integrarse como equipo y las carentes herramientas tecnológicas que faciliten el cumplimiento del rol (Ivancevich y Matteson, 1992). A continuación, se explicará cada uno de ellos:

El clima organizacional es toda aquella relación que se produce entre los colaboradores para lograr metas y el respeto por sus políticas y normas de comportamiento. Asimismo, la estructura organizacional es la organización de la empresa en función de la jerarquía de poderes. Se evidencia que la persona que se encuentre en un nivel mayor es quien tiene mayor responsabilidad. Además, el territorio organizacional es todo aquel lugar en el que se desarrollan las funciones diarias. También, la tecnología es la presencia o ausencia de herramientas tecnológicas que pueden ser factores estresores cuando generan una limitación en las actividades de los trabajadores. Asimismo, la influencia del liderazgo implica las acciones, formas de comunicación y el estilo de liderazgo que utilizan los jefes o mandos altos en la organización. Además, la escasa cohesión grupal es el vínculo poco fortalecido entre los miembros de la empresa, lo cual supondría un difícil reto a superar cuando todos deben estar trabajando por lograr un mismo objetivo: alcanzar los propósitos organizacionales. Finalmente, el respaldo del grupo es la identificación con la empresa en la que se trabaja, lo cual brinda seguridad y una sensación de apoyo constante hacia la motivación por cumplir las metas propuestas.

El estudio tomó como referencia la teoría anteriormente mencionada y la cual facilita una herramienta psicométrica para la medida del constructo. Este instrumento es el "Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS" (Ivancevich y Matteson, 1992).

Finalmente, respecto al dominio de las variables de indagación, el estrés se fundamenta en la teoría cognitivo-relacional que hace mención a la adaptación mental de las personas frente a una nueva realidad, la cual puede ser fácil o difícil dependiendo del entorno (Lazarus y Folkman, 1986). Esto significa que la persona, al exponerse a diversas circunstancias de vulnerabilidad, busca estrategias para afrontar el factor estresante (Polo, 2021). Con base en esta teoría, se hace énfasis en la motivación, ya que aborda acerca de las necesidades que una persona tiene que suplir, que incluyen, en cada evento, a los que nos vemos expuestos cada día, en lo personal y en lo laboral (Jiménez, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Es de tipo básico y tiene sus raíces en un marco teórico que fundamenta todo el estudio (Nieto, 2018). El propósito de este tipo de estudios es aportar más información científica sin la necesidad de generar un contraste con aspectos prácticos (Muntané, 2010). Esto se logra mediante la recopilación de información haciendo uso de instrumentos psicológicos (Sánchez et al., 2018).

Diseño de investigación: El diseño considerado para esa indagación se fundamenta en correlaciones no experimentales, transversales y descriptivas. No es experimental porque las variables no se manipulan directamente (Kerlinger & Lee, 2002). Además, es transversal, ya que emplea una o más muestras que serán estudiadas en un momento específico (Sánchez et al., 2018). Por último, es descriptivo-correlacional, puesto que se pretende añadir nueva información y medir la vinculación de las dos variables de estudio (Kerlinger & Lee, 2002).

3.2. Variables y Operacionalización

Para este estudio se utilizaron las variables:

Variable 1: “Motivación Laboral” (ver anexo 2)

Definición Conceptual

La motivación laboral es un impulso del ser humano para lograr el éxito, a pesar de la adversidad que se pueda presentar al momento de trabajar por una meta. Esta se enfoca en generar acciones expresadas en conductas. La motivación puede ser de logro, afiliación o de poder (McClelland, 1989).

Definición Operacional

La motivación se midió mediante la adaptada versión de Castillo & Sánchez (2021) de la Escala de Motivación - Mlpa de Steers y Braunstein (1976). Esta escala presenta 15 reactivos ubicados en tres factores.

Indicadores: “Logro” (ítems 1, 4, 7, 10, 13); “Poder” (Ítems: 2, 5, 8, 11, 14) y “Afiliación” (Ítems: 3, 6, 9, 12, 15), respectivamente. 5. Totalmente de acuerdo.

Escala de Medición: Además, el modelo de respuesta es Likert con 5 tipos de respuestas, 5. Totalmente de acuerdo; 4. De acuerdo; 3. Algunas veces; 2. En desacuerdo; 1. Totalmente en desacuerdo. Esta escala es ordinal debido a que los ítems están ubicados en un orden respectivo (Sánchez et al., 2018).

Variable 2: “Estrés Laboral” (ver anexo 2)

Definición conceptual: Es la reacción disfuncional que da la inestabilidad emocional en el colaborador frente al predominio de estresores dentro de la organización, sean estos ambientales, de la ejecución de las funciones o cualquier otro factor relacionado (OIT, 2016).

Definición operacional: Se midió el Estrés Laboral con la adaptación de Ortiz (2021) del Cuestionario de 25 ítems de Estrés Laboral OIT-OMS desarrollado por Ivancevich y Matteson (1992).

Indicadores: El cuestionario tiene dos dimensiones, estas son: 1) Superiores y Recursos (Ítems: “1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24”); 2) Organizaciones y Equipos de Trabajo (Ítems: “8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25”).

Escala de medición: El formato es de escala ordinal (Sánchez et al., 2018) con respuestas de tipo Likert y opciones del 1 al 7, en el que: “7=siempre, 6=generalmente, 5=frecuentemente, 4=algunas veces, 3=ocasionalmente, 2=raras veces y 1=nunca”

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Está constituido por una agrupación de individuos que muestran una serie de particularidades compartidas (Sánchez et al., 2018). Esta indagación estuvo con formado por empleados de *Call Center* del Cercado de Lima, los cuales laboran en modalidad Home-Office y de acuerdo al informe del MTPE, señaló que, en los últimos tiempos, el trabajo en esta modalidad ha incrementado a 200,000 personas (Andina, 2021).

Criterios de Inclusión: Colaboradores hombres y mujeres de *Call Center*, que laboren dentro de Cercado de Lima, con edades entre los 18 y 40 años.

Criterios de exclusión: Trabajadores de otras áreas del rubro (administrativo), que no sean peruanos y que se encuentren suspendidos del trabajo.

Muestra: Es una agrupación que inicia de la población que se consideró para el estudio (Ñaupas et al., 2018). En esta indagación, la muestra fue de 384 participantes de un *Call Center* de Cercado de Lima, presentó características que obedecieron con el criterio de inclusión requerido y completó con éxito el cuestionario.

Muestreo: La técnica usada es el muestreo no probabilístico y por conveniencia, ya que los individuos fueron seleccionados en función de su accesibilidad y disposición a participar en el análisis (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica cuantitativa, sujeta al modo de cuestionario escrito autoaplicado y de manera virtual. La encuesta es la técnica mediante la cual se procura obtener datos en base a una muestra específica (Sánchez et al., 2018). Se aplicó de forma escrita porque se empleó un cuestionario (Abanto, 2016), y se le denomina autoaplicado, ya que lo resuelve el mismo participante sin ninguna intervención (Arias, 2012).

Instrumentos

Escala de Motivación – Mlpa: Basada en la "teoría de necesidades" elaborada por McClelland en el año 1961, con el objeto de evaluar la motivación laboral (McClelland, 1961), la escala originalmente se llamó "Una medida basada en el comportamiento de las necesidades manifiestas en los entornos laborales" (Steers & Braunstein, 1976). Además, se desarrolló este instrumento respetando los fundamentos teóricos de McClelland y considerando la medición de los tres factores que lo componen. El instrumento es corto y comprensible, se aplica en el

entorno psicolaboral, y puede administrarse de manera individual o colectiva como un formulario virtual o físico con 15 ítems. Toma aproximadamente de 5 a 10 minutos y está destinado a personas mayores de 16 años. Este instrumento muestra evidencias estadísticas de validez y confiabilidad, y se utilizó una muestra de 384 personas para su desarrollo.

Para validar el contenido del test, se empleó la estrategia de valoración mediante Juicio de Expertos, en la cual psicólogos con un grado avanzado en psicología otorgaron puntajes que oscilaron entre 0,74 y 0,85. Con ello, el instrumento alcanzó un alto grado de validez debido a las consistencias internas del coeficiente alfa de Cronbach ($\alpha=0,86$) y demostró una confiabilidad razonable.

Por otro lado, en una investigación realizada por Ventura (2018), cuyo objetivo era reconocer las cualidades psicométricas de la escala de motivación laboral en un grupo de 500 empleados de establecimientos gubernamentales en Trujillo, se llegaron a las siguientes conclusiones: se utilizaron análisis factoriales confirmatorios para identificar estructuras. Se obtuvo un ajuste razonable, con un índice de bondad de ajuste de 0,96 y cargas factoriales que oscilaron entre 0,45 y 0,76. La confiabilidad de las consistencias internas, medida mediante el coeficiente omega, fue de 0,78, 0,61 y 0,65 para las dimensiones de deseo de logro, deseo de poder y deseo de pertenencia, respectivamente.(ver anexo 4)

Escala de Estrés Laboral OIT-OMS: Desarrollado por Ivancevich y Matteson en 1992, con la finalidad de evaluar el estrés en el ambiente de trabajo y valorar las posibilidades de riesgo en sujetos mayores de 18 años, este cuestionario fue evaluado, respaldado y aceptado por la OIT y la OMS (Ivancevich & Matteson, 1992). El instrumento es fácil de aplicar en entornos psicolaborales, se puede utilizar de forma individual o colectiva, en formato físico o mediante formularios en línea. Consta de 25 ítems y tiene una duración aproximada de 10 a 15 minutos. Está dirigido a una población con edades a partir de los 18 años.

En cuanto a las evidencias estadísticas del instrumento, no se encontró información específica sobre la prueba original, pero se utilizó como referencia una investigación realizada en México por Medina et al. (2007), que obtuvo un coeficiente de validez relevante de 0,64, lo cual indica un ajuste adecuado.

Además, se realizó la confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, arrojando un índice de 0,92, lo que indica un alto grado de ajuste de la escala.

Asimismo, en la adaptación peruana realizada por Suarez (2013), se desarrollaron las evidencias psicométricas de esta herramienta en una muestra de 203 empleados de un Call Center en Lima, Perú. El objetivo fue alcanzar un resultado óptimo que pueda utilizarse como evidencia para el uso del cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que se logró una validez de contenido y de estructuras internas adecuadas mediante el análisis factorial, con un índice KMO de 0,953 y correlaciones positivas de 0,68 y 0,82. En cuanto a la dimensión 1, se obtuvo un coeficiente alfa de 0,951, y de 0,949 para la dimensión 2. Por lo tanto, la confiabilidad fue de 0,97, lo cual indica un puntaje alto.(ver anexo 4)

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se solicitó el permiso para el uso de instrumentos (ver anexo 5), luego se realizó la elaboración de un formulario en Google con el objetivo de recabar información de forma virtual. En este formulario, se incluyó el título del estudio y el consentimiento informado (ver anexo 8), para que el participante tenga conocimiento de que su colaboración es voluntaria y anónima. Asimismo, se solicitó información sociodemográfica, como sexo y edad. A continuación, se redactaron los tests de cada variable a medir, cada uno con su respectiva escala de respuesta, y se realizó la difusión en las distintas plataformas digitales. Después de recopilar la información, se revisaron los datos del formulario y se descargaron las respuestas en una hoja de Excel-21.

3.6. Método de Análisis de Datos

Una vez concluida la aplicación del instrumento, se efectuó la transferencia de los datos a Excel 2021 para organizar la información y posteriormente se transfirió al programa spss 26 y Jamovi 2.3.21 para su análisis estadístico.

De esta manera, se emplearon estadísticas descriptivas para evaluar criterios de tendencias centrales, como la media, el valor mínimo y máximo, y el rango. Además, se utilizaron percentiles para crear tablas y gráficos que

representaran el porcentaje, de acuerdo con los niveles o categorías en los que se organizó la muestra de estudio (Bologna, 2011).

Posteriormente, se aplicaron estadísticas inferenciales con la prueba de normalidad y las pruebas de Spearman (Ventura & Caycho, 2017) para contrastar las hipótesis planteadas y determinar los tipos y niveles de relaciones entre las variables. Asimismo, se realizaron pruebas de U de Mann-Whitney para evaluar si existieron diferencias según el sexo y la edad en la muestra. Por último, se utilizaron los siguientes criterios para interpretar el tamaño del coeficiente de determinación (d): pequeño: .10, medio: .25 y grande: .40 (Cohen, 1988).

3.7. Aspectos Éticos

Esta indagación se realizó con el consentimiento informado, permitiendo determinar las participaciones voluntarias y explicando el objetivo del estudio, poniendo en práctica los aspectos importantes que permiten resguardar a las personas dentro de una investigación científica. Por lo tanto, se utilizaron los criterios de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú (2017), la Resolución N° 0126-2017/UCV sobre el código de ética en investigación de la UCV (2017) y las pautas de la APA (2010). Se cumplieron los principios mencionados por Helsinki, enfatizando en la beneficencia y la no maleficencia, lo que significa que durante todo el proceso se busca el bienestar y se evita causar perjuicio tanto al participante como al contexto social (Asociación Médica Mundial [A.M.M], 2013).

En este sentido, se cumple el criterio de autonomía, ya que el participante decide integrarse en el estudio de manera voluntaria, brindando a todos igualdad de condiciones y oportunidades en el procedimiento del análisis. Esto se evidencia a través del consentimiento informado y la confidencialidad del participante.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

Nivel de motivación laboral

Niveles	N	%
Bajo	294	76,6%
Medio	69	18,0%
Alto	21	5,5%
Total	384	100,0%

Nota. n = Muestra; % = Porcentaje

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Se define en la tabla que el 76,6% tuvieron niveles bajos de motivación laboral; el 18,0% tuvieron niveles medios; y el 5,5% tuvieron niveles altos.

Tabla 2.*Nivel de motivación laboral*

Niveles	D1: Logro		D2: Poder		D3: Afiliación	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	314	81,8%	258	67,2%	266	69,3%
Medio	56	14,6%	95	24,7%	87	22,7%
Alto	14	3,6%	31	8,1%	31	8,1%
Total	384	100,0%	384	100,0%	384	100,0%

Nota. n = Muestra; % = Porcentaje

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

De acuerdo a la tabla, se muestran los niveles de las dimensiones de motivación laboral. En lo concerniente a la dimensión 1, la tasa de logro fue baja, con un 81,8%. El 14,6% presentó niveles moderados y el 3,6% tuvo niveles altos. En cuanto a la dimensión 2, el 67,2% se encontraba en un nivel inferior en cuanto al poder, el 24,7% mostró niveles moderados y el 8,1% tenía niveles altos. Por otro lado, en la dimensión 3, el índice de afiliación fue bajo con un 69,3%. El 22,7% presentó niveles moderados y el 8,1% tuvo niveles altos.

Tabla 3.

Nivel de estrés laboral

Niveles	n	%
Bajo	52	13,5%
Promedios bajos	109	28,4%
Promedios altos	150	39,1%
Alto	73	19,0%
Total	384	100,0%

Nota. n = Muestra; % = Porcentaje

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Según se aprecia en la tabla, el 39,1% tuvieron nivelrd promedios altos de estrés laboral; el 28,4% tuvieron niveles promedios bajos; el 19,0% tuvieron niveles altos; y el 13,5% tuvieron niveles bajos.

Tabla 4.

Nivel de estrés laboral

Niveles	D1: Superiores y recursos		D2: Organización y equipo de trabajo	
	n	%	n	%
Bajo	75	19,5%	60	15,6%
Promedio bajo	94	24,5%	121	31,5%
Promedio alto	115	29,9%	129	33,6%
Alto	100	26,0%	74	19,3%
Total	384	100,0%	384	100,0%

Nota. n = Muestra; % = Porcentaje

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla se observan los niveles de las dimensiones de estrés laboral. En relación a la dimensión 1, cuando se trata de supervisores y recursos, el 29,0% espera que sus niveles de estrés promedio sean altos. El 26,0% espera un nivel alto, el 24,5% tenía niveles medios más bajos y el 19,5% tenía niveles bajos. En cuanto a la dimensión 2, organización y equipo de trabajo, el 33,6% tuvo niveles medios altos, el 31,5% tenía niveles medios bajos, el 19,3% eran altos y el 15,6% tenía niveles bajos.

Tabla 5.*Pruebas de normalidad de “Shapiro-Wilk”*

Variables y dimensiones	W	gl	p
Variable 1: Motivación laboral	,976	384	<,001
Dimensión 1: Logro	,977	384	<,001
Dimensión 2: Poder	,972	384	<,001
Dimensión 3: Afiliación	,969	384	<,001
Variable 2: Estrés laboral	,896	384	<,001
Dimensión 1: Superiores y recursos	,934	384	<,001
Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo	,918	384	<,001

Nota. W = Estadístico calculado de Shapiro-Wilk; gl = Grado de libertad; p = Valor de probabilidad

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Conforme a lo que se evidencia en la tabla, la variable 1 (Motivación laboral) no presentó una distribución normal de datos ($p < 0.001$). Del mismo modo, cada dimensión de esta variable tampoco se distribuyó normalmente ($p < 0.001$). Por otro lado, la variable 2 (Estrés laboral) tampoco mostró una distribución normal de datos ($p < 0.001$), al igual que las dimensiones de la variable carga de trabajo ($p < 0.001$). En vista de todos estos resultados, se debe optar por utilizar estadísticas no paramétricas para evaluar las hipótesis planteadas.

Tabla 6.

Prueba de correlación entre motivación laboral y estrés laboral

		Estrés laboral
Motivación laboral	r_s	-,487
	p	<,001
	r^2	,237
	n	384

Nota. r_s = Rho de Spearman; p = Valor de probabilidad; r^2 = Dimensión del efecto; n = Muestra

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

De acuerdo a la tabla, se observa que hubo una inversa relación entre motivación y estrés laboral en los trabajadores ($r_s = -,487$; $p <,001$). Asimismo, de acuerdo al r^2 de ,237 la relación tuvo un tamaño del efecto medio.

Tabla 7.

Comparación de la motivación laboral en función del sexo

Variable	Sexo	n	RP	U	p
Motivación laboral	Femenino	213	182,92	16172,0	,059
	Masculino	171	204,43		

Nota. n =Muestra; RP =Rangos promedio; U =Estadístico calculado de Mann-Whitney; p =Valores de probabilidad

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Según se muestra en la tabla no hubo diferencias significativas sobre motivación laboral entre el trabajador de sexo femenino y los trabajadores de sexo masculino (U = 16172,0; p = ,059).

Tabla 8.

Comparación de la motivación laboral en función de la edad

Variable	Edad (años)	n	RP	H	p
Motivación laboral	18 - 20	111	196,92	22,794	<,001
	21 - 25	110	154,65		
	26 - 30	90	228,16		
	31 - 35	42	204,77		
	36 - 40	31	190,81		

Nota. n =Muestra; RP =Rangos promedio; H =Estadístico calculado de Kruskal-Wallis; p =Valores de probabilidad

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla se define que sí hubo diferencia significativa sobre motivación laboral entre los trabajadores en función a sus diferentes rangos de edad (H = 22,794; p <,001); mostrando una mayor motivación laboral en los trabajadores de 26 a 30 años (RP = 228,16) en comparación a los trabajadores de entre 21 a 25 años (RP = 154,65).

Tabla 9.

Comparación del estrés laboral en función del sexo

Variable	Sexo	n	RP	U	p
Estrés laboral	Femenino	213	191,60	18019,5	,859
	Masculino	171	193,62		

Nota. n =Muestra; RP =Rangos promedio; U =Estadístico calculado de Mann-Whitney; p =Valor de probabilidad

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

La tabla define que no hubo diferencia significativa en el estrés laboral entre trabajadoras y trabajadores (U=18019.5; p=0.859).

Tabla 10.

Comparación del estrés laboral en función a la edad

Variable	Edad (años)	n	RP	H	p
Estrés laboral	18 - 20	111	210,29	39,872	<,001
	21 - 25	110	227,55		
	26 - 30	90	141,10		
	31 - 35	42	150,80		
	36 - 40	31	210,18		

Nota. n = Muestra; RP = Rangos promedio; H = Estadístico calculado de Kruskal-Wallis; p = Valor de probabilidad

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Conforme se define en la tabla sí hubo diferencias significativas sobre estrés laboral entre los trabajadores en función a sus diferentes rangos de edad (H = 39,872; p <,001); mostrando un mayor estrés laboral en el trabajador de 21 a 25 años (RP = 227,55) en comparación a los trabajadores de entre 26 a 30 años (RP = 141,10).

Tabla 11.

Prueba de correlación entre motivación laboral y las dimensiones del estrés laboral

		D1: Superiores y recursos	D2: Organización y equipo de trabajo
	r_s	-,434	-,400
Motivación	p	<,001	<,001
laboral	r^2	,188	,160
	n	384	384

Nota. p = Valores de probabilidad; r^2 = Dimensión del efecto; n = Muestra

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

En la tabla se define que hubo una relación inversa entre motivación laboral y la dimensión de supervisores y recursos en los trabajadores ($r_s = -0,434$; $p < 0,001$). A su vez, de acuerdo al r^2 de 0,188, la relación tuvo un tamaño de efecto medio. De esta manera, se observa que también hubo una relación inversa entre motivación laboral y la dimensión de organización y equipo de trabajo ($r_s = -0,400$; $p < 0,001$). Asimismo, de acuerdo al r^2 de 0,160, la relación tuvo un tamaño de efecto medio.

Tabla 12.

Prueba de correlación entre estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.

		D1: Logro	D2: Poder	D3: Afiliación
Estrés laboral	r_s	-,445	-,429	-,482
	P	<,001	<,001	<,001
	r^2	,198	,184	,232
	n	384	384	384

Nota. p = Valores de probabilidad; r^2 = dimensión del efecto; n = Muestra

Elaboración propia. Fuente: Encuesta aplicada

Conforme a la tabla, hubo una relación inversa entre estrés laboral y la dimensión de logro ($r_s = -0,445$; $p < 0,001$). De esta manera, de acuerdo al r^2 de 0,198, la relación tuvo un tamaño de efecto medio. A su vez, se evidencia que hubo una relación inversa entre estrés laboral y la dimensión de poder ($r_s = -0,429$; $p < 0,001$). Asimismo, de acuerdo al r^2 de 0,184, la relación tuvo un tamaño de efecto medio. Finalmente, se aprecia que hubo una relación inversa entre estrés laboral y la dimensión de afiliación ($r_s = -0,482$; $p < 0,001$). En este sentido, de acuerdo al r^2 de 0,232, la relación tuvo un tamaño de efecto medio.

V. DISCUSIÓN

En la actual investigación, se propuso "establecer la relación entre el estrés laboral y la motivación en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023".

En lo correspondiente al objetivo general, el resultado encontrado delimitó que existe una relación inversa, con un efecto medio, entre la variable de estrés laboral y la motivación laboral. En este sentido, hubo un efecto indirecto entre ambas variables, lo que significa que a menor motivación laboral, el estrés laboral aumenta en los trabajadores del Call Center. Resultados similares fueron obtenidos por Silva (2022), quien desarrolló una investigación acerca del estrés laboral y la motivación organizacional en teletrabajadores adultos de Lima Norte, y detectó un vínculo inverso entre ambas variables ($r_s = -0,359$). También se encontró una relación inversa entre motivación laboral y estrés laboral en maestros de una entidad educativa en el estudio de Jalk y Sánchez (2021) ($r = -0,410$). Por el contrario, se encontraron resultados distintos en el estudio de Sivincha y Tacanahui (2020), quienes analizaron el estrés laboral y la motivación en maestros y no encontraron una relación entre las variables ($r_s = -0,078$). Asimismo, Morales (2020), en su análisis sobre el estrés y la motivación laboral en trabajadores sanitarios, encontró que no hubo un vínculo entre ambas variables ($r = -0,058$). Estos últimos resultados pueden deberse a la influencia de variables adicionales o intervinientes, como el factor económico percibido por los trabajadores o su experiencia laboral. No obstante, el hecho de que en la presente investigación se haya encontrado una relación entre motivación y estrés laboral concuerda con lo indicado por Kongcharoen et al. (2020). Según este autor, cuando se aplican estrategias de motivación efectivas, la sensación de estrés laboral en los trabajadores disminuye y se transforma en un deseo de desarrollo efectivo en sus funciones. También se observa que la motivación laboral, según lo indicado por Kanfer (2009), ayuda psicológicamente a brindar energía y, por lo tanto, a atenuar el estrés en el desempeño del ser humano en diferentes actividades laborales. Por tanto, se infiere que una forma importante de reducir el estrés proviene de un control adecuado y psicológico de la motivación, en el cual los responsables del talento humano pueden enfocarse.

En correspondencia con el primer objetivo específico, se encontró que con mayor frecuencia hubo un nivel bajo de motivación laboral en los trabajadores del Call Center, seguido por un nivel medio de motivación. Estos resultados difieren de los encontrados por De la Torre y Palacios (2021), en su análisis sobre el estrés y la motivación laboral en operarios técnicos, donde principalmente encontraron un alto grado de motivación laboral en los operarios (72,0%), seguido de un nivel medio de motivación (26,0%). También difieren de los resultados de Costillo (2021), en su análisis sobre la motivación y el estrés laboral en trabajadores de enfermería, donde principalmente encontraron un nivel alto de motivación laboral en los trabajadores (75,0%), seguido de un nivel medio de motivación (25,0%). El hecho de que los resultados sobre la motivación laboral sean diferentes a los resultados de los estudios previos puede deberse al tipo de beneficios laborales inherentes al trabajo según su nivel de preparación. Además, de acuerdo con lo indicado en la presente investigación, los niveles bajos de motivación en los trabajadores del Call Center responden, en concordancia con McClelland (1961), a deficiencias en la satisfacción de necesidades. Según esto, se denota que una baja motivación laboral se debe a una falta de necesidades de logro en relación con el desempeño de actividades, enfrentamiento de desafíos y progreso de tareas. Así como también una falta de necesidad de poder en lo que respecta al espíritu de competición, liderazgo y ganas de influir. Además, hay una escasa necesidad de afiliación en relación a la interrelación y pertenencia con otros trabajadores del Call Center.

Con respecto al segundo objetivo específico, se encontró que con mayor frecuencia hubo niveles promedio-altos de estrés laboral en los trabajadores del Call Center, seguido de niveles promedio-bajos de estrés. Este resultado es similar al encontrado por Falcón (2018), quien realizó un análisis sobre el estrés y la motivación laboral en los trabajadores de un centro educativo, encontrando que principalmente había niveles intermedio-altos de estrés en los trabajadores (46,7%), seguido de un nivel intermedio (36,7%). Por el contrario, hay diferencias con los resultados de Choroco (2019), en su análisis sobre la motivación y el estrés laboral en enfermeros, donde principalmente encontraron un nivel medio de estrés laboral en los enfermeros (62,5%), seguido de un nivel alto (37,5%). Estas diferencias pueden deberse a los niveles de presión con los que los trabajadores

realizan sus labores. En concordancia con lo indicado por Ivancevich y Matteson (1992), los niveles de estrés laboral que tienden a ser altos responden a una elevada presencia de estresores intraorganizacionales y/o estresores extraorganizacionales. En lo que respecta a lo intraorganizacional, o lo que ocurre dentro de las labores de los trabajadores del Call Center, el estrés se debe a problemas relacionados con la presión de los supervisores y los recursos disponibles, así como una organización y trabajo en equipo inadecuados.

De acuerdo al tercer objetivo específico, no se encontró una diferencia significativa en la motivación laboral según el sexo de los trabajadores del Call Center. Este resultado difiere del encontrado por Sivincha y Tacanahui (2020), quienes mostraron en su estudio que sí hubo una diferencia significativa en la motivación laboral entre los trabajadores de sexo masculino y femenino, encontrando una mayor motivación en este último grupo ($p = 0,019$). El hecho de que en la presente investigación no se hayan encontrado diferencias significativas según el sexo, indica que tanto los trabajadores de sexo masculino como femenino tenían aspiraciones similares en términos de logro, espíritu competitivo y afiliación entre sus compañeros. Por otro lado, en cuanto a la motivación según la edad de los trabajadores del Call

Center, sí se encontró una diferencia significativa entre los grupos de edades. Esto es similar al resultado de Castillo (2021), quien también encontró diferencias significativas en la motivación laboral según las edades en trabajadores de una entidad logística ($p < 0,001$). Estas diferencias en los trabajadores del Call Center según la edad pueden deberse a la rapidez mental de ciertos grupos etarios, así como al manejo de herramientas laborales modernas y la adaptación al trabajo.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, se demostró que no hubo una diferencia significativa en el estrés laboral según el sexo de los trabajadores del Call Center. Este resultado es similar al de Sivincha y Tacanahui (2020), quienes en su estudio indicaron que no hubo una diferencia significativa en el estrés laboral entre los trabajadores docentes según su sexo ($p = 0,761$). El hecho de que los trabajadores evaluados en la presente investigación hayan experimentado un estrés similar en ambos sexos, indica que tanto los trabajadores de sexo masculino como femenino percibieron una presión similar

por parte de sus superiores, una falta de recursos adecuados para realizar su trabajo, además de un bajo apoyo por parte de la organización. Por otro lado, en cuanto a la edad, se encontraron diferencias significativas en el estrés laboral entre los grupos de edades de los trabajadores del Call Center. Esto es similar a lo encontrado por Paredes (2020), quien también informó en su investigación que hubo diferencias significativas en el estrés laboral según la edad de los trabajadores docentes ($p = 0,601$). Estas diferencias entre las edades en relación al estrés pueden deberse al nivel de experiencia con el que los trabajadores utilizan los recursos laborales, su adaptación al equipo de trabajo y su ajuste a la cantidad de beneficios económicos.

En lo que respecta al quinto objetivo específico, se encontró una relación inversa entre la variable de motivación laboral y las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores del Call Center. Esto muestra que a menor motivación laboral, aumentan las dimensiones de estrés laboral. Este resultado es similar al de Silva (2022), quien también encontró una relación inversa entre la variable de motivación laboral y las dimensiones de estrés laboral en adultos teletrabajadores de Lima Norte ($p < 0,05$). Una baja motivación laboral, en concordancia con Ivancevich y Matteson (1992), se relaciona con un mayor estrés laboral, lo cual se refleja en la sensación de presión en el clima organizacional, la percepción de un liderazgo inadecuado por parte de los supervisores, dificultades para trabajar en equipo, y problemas en la administración de los instrumentos tecnológicos para cumplir con el rol asignado.

En cuanto al sexto objetivo específico, se encontró una relación inversa entre la variable de estrés laboral y las dimensiones de motivación laboral en los trabajadores del Call Center. Esto indica que a mayor estrés laboral en los trabajadores del Call Center, disminuyen las dimensiones de motivación laboral. Estos resultados difieren de los encontrados por De la Torre y Palacios (2022), quienes indicaron en su estudio que no hubo una relación entre la variable de estrés laboral y ninguna de las dimensiones de motivación laboral en los trabajadores operarios técnicos ($p < 0,05$). Esta diferencia puede deberse a las condiciones económicas que pueden manejar las diferentes muestras de estudio. Las dimensiones de motivación laboral, en concordancia con Falcón (2018) y

Naranjo (2009), se basan en la medida en que los trabajadores desean destacar, asumir nuevas responsabilidades, tener habilidades para relacionarse con otros trabajadores, adquirir conocimientos y destacar en el grupo. Esto es difícil de lograr en aquellos trabajadores que experimentan un estrés laboral alto, lo que se convierte en un impedimento para desarrollar adecuadamente sus tareas.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO

Existe una relación inversa, con un efecto medio, entre la motivación y el estrés laboral en los trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima en 2023. Esto significa que, a menor motivación laboral, el estrés laboral aumenta significativamente en los trabajadores del Call Center.

SEGUNDO

La mayoría de los empleados del Call Center tienen niveles bajos de motivación laboral, seguidos por niveles medios y bajos de motivación laboral.

TERCERO

La mayoría de los trabajadores del Call Center presentan niveles promedio-altos de estrés laboral, seguidos por niveles promedio-bajos, altos y bajos de estrés laboral.

CUARTO

No hay diferencias significativas en la motivación laboral entre los trabajadores de género femenino y los trabajadores de género masculino del Call Center. Sin embargo, se encontraron diferencias significativas según los rangos de edad, observándose una mayor motivación laboral en los trabajadores de entre 26 y 30 años.

QUINTO

No hay diferencias significativas en cuanto al estrés laboral entre los trabajadores de género femenino y los trabajadores de género masculino del Call Center. Sin embargo, se encontraron diferencias significativas según los rangos de edad, evidenciando un alto nivel de estrés laboral en los trabajadores de entre 21 y 25 años.

SEXTO

Existe una relación inversa, con un efecto medio, entre la motivación laboral y cada una de las dimensiones de estrés laboral en los trabajadores del Call Center. Esto significa que, a menor motivación laboral, cada dimensión de estrés laboral aumenta significativamente en el trabajador.

SÉPTIMO

Existe una relación inversa, con un efecto medio, entre el estrés laboral y cada una de las dimensiones de motivación laboral en los trabajadores del Call Center. Esto significa que, a mayor estrés laboral, cada dimensión de motivación laboral disminuye significativamente en el trabajador.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO

Se recomienda realizar evaluaciones constantes acerca de la motivación laboral y el estrés que evidencia el trabajador del Call Center. De tal manera que se pueda elaborar programas que tengan una perspectiva bastante clara de las cualidades, intereses, y visión a futuro de los trabajadores, así como también sus presiones, sobrecargas y carencias.

SEGUNDO

Se sugiere dar mayor cabida al aspecto psicológico para el mejoramiento de la motivación en los trabajadores del Call Center, fomentando su desempeño laboral, ganas de competición, construcción de relaciones cercanas, y afianzamiento en el trabajo.

TERCERO

Se recomienda implementar planes de relajación, métodos de respiración, medidas lúdicas, yoga, todo lo cual ayude a afrontar los altos niveles de estrés en el trabajador del Call Center.

CUERTO

Se aconseja a los supervisores dar órdenes a sus trabajadores de tal manera que no los debiliten motivacionalmente. Antes de ello se recomienda que los incentive conociéndolos psicológicamente, tomando en cuenta su sexo y edad, acoplándose a sus particularidades, de tal manera que entreguen la mayor de sus habilidades, preservando un clima laboral armonioso en el Call Center.

QUINTO

Se recomienda tomar en cuenta todos los medios con los cuales se emiten las exigencias acerca de cómo se sienten los trabajadores, tales como buzones de sugerencia, con el propósito de involucrar a los trabajadores en el desarrollo del factor humano en el Call Center.

SEXTO

Se aconseja adentrarse en diseños metodológicos distintos al aplicado en la presente investigación, como el experimental, de tal manera que se pueda conocer con una metodología de nivel explicativo la manera en que se desenvuelve la motivación y el estrés en trabajadores del rubro de Call Center.

SÉPTIMO

Se sugiere que se realicen investigaciones similares tomando en cuenta otros Call Centers, y otros lugares diferentes a Lima. Para tener una visión amplia de la problemática de la motivación y estrés laboral en el Perú.

REFERENCIAS

- Abanto, W. (2016). *Diseño y desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Altamirano, (2022). Venciendo el estrés y la ansiedad en la tercera ola de la COVID-19. *Noticias FCCTP*. <https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/articulos-tips-y-consejos/venciendo-el-estres-y-la-ansiedad-en-la-tercera-ola-de-la-covid-19/>
- American Psychological Association, APA (1 de junio 2010). Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct. Washington: American Psychological Association
- Andina (2021) “Trabajo remoto: 200,000 personas ya laboran bajo esa modalidad en Perú” <https://andina.pe/agencia/noticia-trabajo-remoto-200000-personas-ya-laboran-bajo-esa-modalidad-peru-803983.aspx>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. Edición (6.^a ed.). Editorial Episteme. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=arias+2012&ots=kYnJfpvwp7&sig=LkHPFg73ST_vJxV5YMvEPHBpx_8#v=onepage&q=arias%202012&f=false
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología Del Trabajo* (5.a ed.). Pearson Educación. <https://latecnicalf.com.ar/descargas/material/higieneyseguiridad/Psicolog%C3%ADa%20del%20trabajo,%205ta%20Edici%C3%B3n%20-%20John%20Arnold.pdf>
- Asociación Americana de Psicología (2019). *Motivación*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- Asociación Médica Mundial (2013). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.64 Asamblea General, Fortaleza, Brasil
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista Conciencia*. 2(1), 1-4. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S231002652014000100013&script=sci_ar_ttext

- Bellido, R., Gamarra, M.E., Aguilar, J.L., Pator, K. y Morales, B. (2021). Efectos de la Covid-19 en el estrés laboral. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(109), 124-130. 10.47460/uct.v25i109.458
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación* (1.ª ed.). Brujas. https://www.academia.edu/27629330/Estadistica_Para_Psicologia_y_Educacion_1ed_Bologna
- Carranza, C. C. J., Bustamante, M. C. A., & Peiró, J. M. (2021). Revisión sistemática de estudios empíricos en el liderazgo electrónico. *Universitas Psychologica*, 20. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/34636/28123>
- Carrillo, M., Padilla, J., Rosero, T. y Villagomes, M.S. (2009). La motivación y el Aprendizaje. *Alteridad. Revista de Educación*, 4(2), 20-32. <https://www.redalyc.org/pdf/4677/467746249004.pdf>
- Castañeda, D. (2020, 20 abril). *Estrés laboral, una enfermedad común que sufre 33% de los trabajadores en Colombia*. Asuntos Legales. <https://www.asuntoslegales.com.co/actualidad/estres-laboral-una-enfermedad-comun-que-sufre-33-de-los-trabajadores-en-colombia-2995082>
- Castillo, K. (2021). Salario emocional y motivación laboral en trabajadores de una empresa logística de Lima Metropolitana [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5462>
- Castillo, E. & Sánchez, M. (2021). *Motivación Laboral en Trabajadores Part time y Full time de un Supermercado de Chimbote, 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63114>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos - 5b: Edición* (5th ed.). McGraw-Hill Companies.

- Choroco, S. (2019). *Motivación y estrés laboral del personal de enfermería en el servicio de medicina en una clínica de San Borja - 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39584>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2 ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum. <http://www.utstat.toronto.edu/~brunner/oldclass/378f16/readings/CohenPower.pdf>
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2017, diciembre). *Código de Ética y deontología*. http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Costillo, M. (2021). *Motivación laboral y estrés laboral en el personal de enfermería del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, 2020*. [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56987/Costillo_CM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Cox, S., Cox, T., & Pryce, J. (2000). Work-related reproductive health: A review. *Work & Stress*, 14(2), 171–180
<https://doi.org/10.1080/026783700750051676>
- Charbotel, B., Croidieu, S., Vohito, M., Guerin, A. C., Renaud, L., Jaussaud, J., ... & Bergeret, A. (2009). Working conditions in call-centers, the impact on employee health: a transversal study. Part II. *International archives of occupational and environmental health*, 82, 747-756.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-008-0351-z>
- De La Torre, G. & Palacios, A. (2022). *Estrés y Motivación Laboral en Operarios Técnicos de una Empresa de Huachipa en Tiempos de COVID-19, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84958>
- Delgado E., S. K., Calvanapón A., F. A., & Cárdenas R., K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Detrinidad, E. (2016). *Análisis Factorial Exploratorio y Confirmatorio aplicado al modelo de secularización propuesto por Inglehart-Norris*. Periodo 2010-

- 2014 (Estudio de caso España, Estados Unidos, Alemania, Holanda) WSV. (Tesis de Maestría, Universidad De Granada).
- DiMarco, D. (2018). *Virtual Call Centers: Making Work-at-Home Work*. Alvarez & Marsal.
https://www.alvarezandmarsal.com/sites/default/files/article/pdf/virtual_call_center_making_work-at-home_work.pdf
- Escobar A. (2012). Materialidad y subjetividad del trabajo: apuntes preliminares sobre los Call Centers en Chile. *Cadernos de Campo*, 21(1), 1–136.
<http://www.revistas.usp.br/cadernosdecampo>
- Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados. *Revista Ciencia & Trabajo*, 18 (55), 16-22.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>
- Nieto, E. (2018). Tipos de Investigación.
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Falcón V., E. (2018). Motivación y estrés laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huánuco, 2018. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26274/falcon_ve.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by Step: A simple guide and reference*. 11.0. (4ta ed.). Boston, Allyn y Bacon.
- Goleman, D. (2021). *La Inteligencia Emocional: Por Qué Es Más Importante Que El Cociente Intelectual / Emotional Intelligence*. Penguin Random House Grupo Editorial.
- Gómez, P. (2015). Principios básicos de bioética. *Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia*, 55(4), 230–233. <https://doi.org/10.31403/rpgo.v55i297>
- Grande, J. (2019, 5 diciembre). Motivación laboral: entre lo que dice y hace el líder. *Noticias | Diario Oficial El Peruano*.
<https://elperuano.pe/noticia/87239-motivacion-laboral-entre-lo-que-dice-y-hace-el-lider>

- Guevara V., S. E., Vidaurre G., W. E., & Diaz D., I. F. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del Hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER*, 8(1), 31-40. <https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8n1a3>
- Hu, L. & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55.
- Hualde A., A., & Micheli, J. (2021). Call Center and telework. The Mexican experience during the pandemic in 2020. *Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales*, 7, 33-55. <https://doi.org/10.5565/rev/aiet.92>
- Instituto Nacional de Salud Pública. (2020, 26 agosto). *Los riesgos del estrés laboral para la salud*.
de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>
- Instituto Peruano de Economía (IPE, 2021). *Empleo en el Perú: entre la precariedad y la recuperación*.
<https://www.ipe.org.pe/portal/empleo-en-el-peru-entre-la-precariadad-y-la-recuperacion/>
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. Editorial Trillas. <https://www.worldcat.org/title/estres-y-trabajo-unaperspectiva-gerencial/oclc/6984352>.
- Jalk, M. y Sánchez, L. (2021). *Estrés laboral y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 0032, Morales, 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75735>
- Jiménez, L. (2017). *Cognición y emoción positiva en el afrontamiento de los deportistas de competición*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Alcalá].
Repositorio Institucional.
<https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=KM%2BAwSiXbMU%3D>
- Kanfer, R. (2009). Work Motivation: Advancing Theory and Impact. *Industrial and Organizational Psychology*, 2(1), 118–127. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2008.01120.x>
- Kerlinger, F y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. McGraw-Hill, 1–827. <https://doi.org/9789701030707>

- Koenes, A. (1996). *Gestión y motivación del personal*. Ediciones Díaz de Santos.
- Kongcharoen, J., Onmek, N., Jandang, P. & Wangyisen, S. (2020). Stress and work motivation of primary and secondary school teachers. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 12(4), 709-723. <https://doi.org/10.1108/JARHE-04-2019-0088>
- Kline, P. (2005). Principles and practice of structural equation modelling. (2nd Edition ed.). New York: The Guilford Press
- Landa, M. (2012). La digestión de energías en los Call Center: entre cuerpos deshechos y performance de liderazgo. *Trabajo y Sociedad*, 15(8): www.unse.edu.ar/trabajosociedad
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martinez Roca.
- Liam, V. (1997). Moderating effects of work-based support on the relationship between job insecurity and its consequences. *W Str.*; 11(3): 231-266. <http://dx.doi.org/10.1080/02678379708256839>
- Lizama, N. (2021, 1 febrero). ¿Cómo repercutió el estrés laboral crónico en los peruanos y cómo afectará la nueva cuarentena? *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/lima/como-repercutio-el-estres-laboral-cronico-en-los-peruanos-y-como-afectara-la-nueva-cuarentena-coronavirus-pandemia-estres-laboral-trabajo-remoto-desempleo-cuarentena-covid-19-nczg-noticia/?ref=ecr>
- Marin, H. y Plasencia, M.D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Martínez, J. (2019). Flexibilidad y limitaciones en el establecimiento de periodos de referencia para la fijación de la duración máxima del tiempo de trabajo semanal. *Revista de Jurisprudencia Laboral*, 2,1-10 https://doi.org/10.55104/rjl_00015
- Martínez, F. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-323
- McClellan, D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Nancea.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society* (2.a ed.). Amsterdam University Press.

- Medina, S., Preciado M., y Pando, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 8(4), 1-9. <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197/180>
- Morales, D. (2020). *Relación entre el estrés y la motivación en el ámbito laboral, con hincapié en el personal sanitario durante la declaración de alerta sanitaria por Covid 19*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Laguna]. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20813/Relacion%20Entre%20El%20Estres%20Y%20La%20Motivacion%20En%20El%20Ambito%20Laboral,%20Con%20Hincapie%20En%20El%20Personal%20Sanitario%20Durante%20La%20Declaracion%20De%20Alerta%20Sanitaria%20Por%20Covid%2019.pdf?sequence=1>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación básica. *RAPD Online*, 33(3).
- Naranjo, M.L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33(2), 171-190. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Noticias ONU. (2021, 11 octubre). *El estrés, los accidentes y las enfermedades laborales matan a 7500*. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1454601>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wpcontent/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-HumbertoNaupas-Paitan.pdf>
- Observatorio de Recursos Humano. (2020, 15 septiembre). *El 45% de los trabajadores sufre estrés laboral*. ORH | Observatorio de Recursos Humanos. <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-45-de-los-trabajadores-sufre-estres-laboral.html>
- Oppenheimer, A. (2018, 24 julio). *El déficit motivacional de América Latina, por Andrés Oppenheimer. El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/opinion/columnistas/deficit-motivacional-america-latina-andres-oppenheimer-noticia-538786-noticia/?ref=ecr>
- Organización Internacional del Trabajo. (2016, 4 abril). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. La OIT, agencia de las Naciones Unidas.

[https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/safework/info/publications/WCMS_466549/lang-es/index.htm)

Organización Panamericana de la Salud (PAHO, 2020). La pandemia por COVID-19 provoca un aumento del 25% en la prevalencia de la ansiedad y la depresión en todo el mundo. OPS.

<https://www.paho.org/es/noticias/2-3-2022-pandemia-por-covid-19-provoca-aumento-25-prevalencia-ansiedad-depresion-todo>

Ortiz, C. A. (2021). *ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN ESPECIALIZADA EN LA ENSEÑANZA DEL IDIOMA INGLÉS, EN LIMA METROPOLITANA, DURANTE EL AISLAMIENTO SOCIAL EN EL AÑO 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Del Norte]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28480?show=full>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>

Padovan, I. (2020). *Teorías de la motivación. Aplicación Práctica* [Licenciatura en administración]. Universidad Nacional de Cuyo.

Paredes, K. (2020). DIMENSIONES DE PERSONALIDAD Y ESTRÉS LABORAL EN DOCENTES DE UNA CORPORACIÓN EDUCATIVA DE LIMA SUR. [Tesis de Licenciatura, Universidad autónoma del Perú].

Patlán P., J. (2020). What is job stress and how to measure it?. *Salud Uninorte*, 35(1), 156–184. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>

Patlán, J. (2020). ¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Una aproximación desde la teoría fundamentada. *Psicología desde el Caribe*, 37(2), 31-67. <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v37n2/2011-7485-psdc-37-02-31.pdf>

Peale, M. (2006). *De la motivación a la acción*. Brainstorm

Perales, A., Chue, E., Padilla, A. y Barhona, L. (2011). *Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú*.

<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2011.v28n4/581-588/>

Pérez, E. y Medrano, L. (2010). Análisis Factorial Exploratorio: Bases Conceptuales y Metodológicas. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*. 2 (1), 58-66.

DOI: <https://doi.org/10.32348/1852.4206.v2.n1.15924>

- Perry, J. & Wise, L. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367-73.
- Polo, P. (2021). *Autoeficacia y estrés laboral en teleoperadores de Call Center en lima metropolitana, 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70916/Polo_FPA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez Ríos, A., & Polack Peña, A. M. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19).
<https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.597>
- Real Academia Española. (2016). *Motivación*. En Diccionario de la lengua española.
<https://dle.rae.es/motivaci%C3%B3n>
- Redacción. (11 de febrero del 2021). Definición de Motivación.
<https://conceptodefinicion.de/motivacion/>.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Prentice-Hall.
- Rocha, R., Cabrera, E., González, D., Martínez, R., Pérez, J. y Saucedo, R., et al. (2010). *Factores de estrés en universitarios*. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Romero, H. (2016). *Inteligencia emocional y Clima organizacional* [Tesis de Licenciatura de la Universidad Rafael Landívar] Repositorio de la Universidad
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Romero-Hassan.pd>
- Rothwell, W. J., Jackson, R. D., Ressler, C. L., Jones, M. C., & Brower, M. (2015). Career planning and succession management: Developing your organization's talent—for today and tomorrow: Developing your organization's talent—for today and tomorrow. ABC-CLIO.
- Sánchez, A., & García, J. (2021, 1 marzo). *Coronavirus en América Latina: las cifras que muestran el brutal impacto de la pandemia en las economías de la región*. *BBC News Mundo*.

- <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-56239544>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J.M. (2010). Estrés laboral. *Hidrogénesis*, 8(2). 55-65
<https://www.binasss.sa.cr/opacms/media/digitales/Estr%C3%A9s%>
- Seyle H. (1936). A syndrome produced by diverse noxious agents. *Nature*; 138:32.
<https://www.nature.com/articles/138032a0>
- Sepúlveda, P. (2020, 25 mayo). Trabajar desde casa no era lo que imaginábamos: 70% de los teletrabajadores en Chile sufre estrés. *La Tercera*. Recuperado 28 de abril de 2022, de <https://www.latercera.com/que-pasa/noticia/trabajar-desde-casa-no-era-lo-que-imaginabamos-70-de-los-teletrabajadores-en-chile-sufre-estres/AQCAVIMUXFFNPDBTUSV5Q7ZBOI/>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27.
<https://psycnet.apa.org/journals/ocp/1/1/27/>
- Siegrist, J. (2008). Chronic psychosocial stress at work and risk of depression: Evidence from prospective studies. *European Archives of Psychiatry y Clinical Neuroscience*.
- Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 23(3), 279.
<https://www.significados.com/estres/>
- Significados. (2015, 1 junio). *Significado de Estrés*. 2022.
<https://www.significados.com/estres/>
- Silva, M. (2022). *Estrés y motivación laboral en adultos que realizan trabajo remoto en Lima Norte, 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95197>
- Sivincha, R. & Tacanahui, E. (2020). *Estrés laboral y motivación en docentes EBR en contexto de confinamiento de la provincia de Arequipa 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61664>

- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., y Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23–74.
- Steers, R. & Braunstein, D. (1976). A Behaviorally-Based Measure of Manifest Needs in Work Settings. *Journal of Vocational Behavior*, 9(1), 251-266
- Suárez, A. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *Psiquemag*, 2(1).
<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>
- Supo, J. (2014) *Cómo probar una hipótesis*.
<https://medicinainternaaldia.files.wordpress.com/2014/04/libro-cc3b3moprobar-una-hipc3b2tesis-dr-josc3a9-supo.pdf>
- Valdés-Cuervo, A. A.; García-Vázquez, F.; Torres-Acuña, G. M.; Urías-Murrieta, M. & Grijalva-Quíñonez, C. S. (2019). Medición en Investigación Educativa con Apoyo del SPSS y el AMOS. Mexico: Instituto Tecnológico de Sonora
- Ventura L., J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).
<http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Ventura, S. I. (2018). *Evidencias de validez de la escala de motivación en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11378/ventura_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura-León, J. L., & Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.
<https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>
- Vivas, M. A. (2021, 7 octubre). Estrés laboral: el 63% de la fuerza laboral de México lo ha sufrido. *CONSULTORSALUD*
<https://consultorsalud.com/estres-laboral-el-63-de-mexico/>
- Williams., J. R., (2015). *Manual de ética*. Asociación Médica Mundial Tercera Edición.

https://www.wma.net/wpcontent/uploads/2016/11/Ethics_manual_3rd_Nov2015_es.pdf

Woolfolk, A., & Margetts, K. (2012). *Educational Psychology Australian Edition (English Edition)* (3.^a ed.) [Libro electrónico]. Pearson
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=whziBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=educational+psychology+anita+woolfolk&ots=n1p4JOv8H4&sig=Qnjvnuj2XeyYjPJbTQ6p5vGwaQo#v=onepage&q=educational%20psychology%20anita%20woolfolk&f=false>

World Health Organization. (202, 19 octubre). Occupational health: Stress at the workplace.

<https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Zuasnabar, E. (2018). *Relación del estrés laboral y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario de la provincia de Huancayo*. [Tesis de Grado. Universidad Continental]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4890/1/INV_FHU_501_TE_Zuasnabar_Condor_2018.pdf

Zuñiga C., E. C. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión en el Tercer Milenio*, 22(44), 115–120.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>

ANEXOS

Anexo 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO	
	General	General	Variable 1: Motivación		Diseño: No experimental y transversal	
	Establecer la relación entre la motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023	Existe relación entre la motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023	Dimensiones	Ítems		
			Logro Poder Afilación	1 al 15	Nivel: Descriptivo-correlacional.	
	Específicos	Específicos	Variable 2: Estrés		POBLACIÓN - MUESTRA	
¿Qué relación existe entre la motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023?	1) Describir los niveles de motivación laboral.		Dimensiones	Ítems	N= Trabajadores n= 384	
	2) Describir los niveles de estrés laboral.		Superiores y Recursos			
	3) Comparar la motivación laboral en función del sexo y grupo etario.	a) Existe diferencia sobre motivación laboral en función del sexo y grupo etario.	Organización y Equipo de Trabajo			Instrumentos Escala de Motivación Laboral
	4) Comparar el estrés laboral en función del sexo y grupo etario.	b) Existe diferencia sobre estrés laboral en función del sexo y grupo etario		1 al 25		Escala del Estrés Laboral
	5) Establecer la relación entre la motivación laboral y las dimensiones del estrés laboral.	c) Existe relación entre la motivación laboral y las dimensiones del estrés laboral.				
	6) Establecer la relación el estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.	d) Existe relación entre estrés laboral y las dimensiones de la motivación laboral.				

Anexo 2.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Motivación Laboral-Mlpa	McClelland (1961), define a la motivación como el impulso para obtener éxito frente a los diferentes obstáculos que se presenten en el día a día, enfocado en desarrollar una acción mediante una conducta, las cuales se manifiestan en la necesidad de logro, de afiliación y de poder.	La variable motivación será medida con la Escala de motivación-Mlpa de Steers y Braunstein, y en Perú adaptado por Sandy Ventura Cueva en el 2018, la cual está compuesta por 3 dimensiones y 15 ítems.	Logro	1,4,7,10,13	Ordinal de tipo Likert 1 = Totalmente en Desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = Algunas Veces 4 = De Acuerdo 5 = TA: Totalmente de Acuerdo
			Poder	2,5,8,11,14	
			Afiliación	3,6,9,12,15	
Estrés Laboral	Según la OIT (2016), el estrés laboral está conceptualizada por el predominio de condiciones estresantes dentro de una organización, ya sea en el ambiente, la modalidad de trabajo u otros; y se evidencia con la inestabilidad emocional frente a las exigencias del trabajo.	Será medida con el cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, realizado por Ivancevich & Matteson en 1989, validado por la OIT y la OMS. Fue adaptada por Angela Suarez Tumanñaña en el 2013 y está conformado por 25 interrogantes.	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	Ordinal de tipo Likert 1 =Nunca 2 =Raras veces 3 =Ocasionalmente 4 = Algunas veces 5= Frecuentemente 6= Generalmente 7=Siempre
			Organización y Equipo de Trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.	

Anexo 3

Evidencia de Validez de Contenido

Para conocer en qué medida hay evidencias de validez de contenido en el instrumento de cada variable se realizó la evaluación mediante criterio de 3 jueces expertos en el tema.

Tales evaluaciones se consideraron para realizar el coeficiente V de Aiken. Este coeficiente indica que hay validez aceptable siempre y cuando el valor resultante sea mayor a 0,8 según lo indicado por Penfield y Giacobbi (2004).

Validez de contenido sobre el criterio: Relevancia

V de Aiken sobre la relevancia del instrumento sobre la motivación laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Logro	1. Me esfuerzo para desempeñarme mejor en las actividades que realizo.	4	4	4	12	1,0
	4. Me gusta afrontar nuevos retos.	4	4	4	12	1,0
	7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	4	4	4	12	1,0
	10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.	4	4	4	12	1,0
	13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 2: Poder	2. Me gusta competir y ganar.	4	4	4	12	1,0
	5. Me gusta llevar el mando.	4	4	4	12	1,0
	8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.	4	4	4	12	1,0
	11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.	4	4	4	12	1,0
	14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 3: Afilación	3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.	4	4	4	12	1,0
	6. Me gusta agradar a otros.	4	4	4	12	1,0
	9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	12	1,0
	12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.	4	4	4	12	1,0
	15. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.	4	4	4	12	1,0
					Aiken total	1,0

Se observa en la tabla que el valor de V de Aiken total obtenido fue de 1,0. De manera que, al ser mayor que 0,8, se permite indicar que existe validez aceptable de contenido analizando el criterio relevancia.

V de Aiken sobre la relevancia del instrumento sobre estrés laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Superiores y recursos	1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	4	4	4	12	1,0
	3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	4	4	4	12	1,0
	4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	4	4	4	12	1,0
	5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	4	4	4	12	1,0
	6. El que mi supervisor no me respete me estresa.	4	4	4	12	1,0
	7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	4	4	4	12	1,0
	17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	21. El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo	8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	4	4	4	12
9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.		4	4	4	12	1,0
11. El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.		4	4	4	12	1,0
12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
13. El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.		4	4	4	12	1,0
14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.		4	4	4	12	1,0
16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
18. El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.		4	4	4	12	1,0
19. El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.		4	4	4	12	1,0
23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.		4	4	4	12	1,0
25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	12	1,0	
					Aiken total	1,0

Conforme se aprecia en la tabla, hubo un V de Aiken total de 1,0. De acuerdo a este resultado, al ser superior a 0,8, es adecuado indicar que existe validez aceptable de contenido de acuerdo al criterio de relevancia.

Validez de contenido sobre el criterio: Coherencia

V de Aiken sobre la coherencia del instrumento sobre la motivación laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Logro	1. Me esfuerzo para desempeñarme mejor en las actividades que realizo.	4	4	4	12	1,0
	4. Me gusta afrontar nuevos retos.	4	4	4	12	1,0
	7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	4	4	4	12	1,0
	10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.	4	4	4	12	1,0
	13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 2: Poder	2. Me gusta competir y ganar.	4	4	4	12	1,0
	5. Me gusta llevar el mando.	4	4	4	12	1,0
	8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.	4	4	4	12	1,0
	11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.	4	4	4	12	1,0
	14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 3: Afilación	3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.	4	4	4	12	1,0
	6. Me gusta agradar a otros.	4	4	4	12	1,0
	9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	12	1,0
	12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.	4	4	4	12	1,0
	15. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.	4	4	4	12	1,0
					Aiken total	1,0

Se evidencia en la tabla que el valor de V de Aiken total obtenido fue de 1,0. Por lo cual, al ser mayor que 0,8, se permite indicar que existe validez aceptable de contenido analizando el criterio coherencia.

V de Aiken sobre la coherencia del instrumento sobre estrés laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Superiores y recursos	1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	4	4	4	12	1,0
	3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	4	4	4	12	1,0
	4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	4	4	4	12	1,0
	5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	4	4	4	12	1,0
	6. El que mi supervisor no me respete me estresa.	4	4	4	12	1,0
	7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	4	4	4	12	1,0
	17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	21. El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo	8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	4	4	4	12	1,0
	11. El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	4	4	4	12	1,0
	12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	13. El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	4	4	4	12	1,0
	14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	4	4	4	12	1,0
	16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	18. El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.	4	4	4	12	1,0
	19. El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	4	4	4	12	1,0
	23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	Aiken total					1,0

Tal como se observa en la tabla, hubo un V de Aiken total de 1,0. De acuerdo a este resultado, al ser superior a 0,8, resulta adecuado indicar que existe validez aceptable de contenido de acuerdo al criterio de coherencia.

Validez de contenido sobre el criterio: Claridad

V de Aiken sobre la claridad del instrumento sobre la motivación laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Logro	1. Me esfuerzo para desempeñarme mejor en las actividades que realizo.	4	4	4	12	1,0
	4. Me gusta afrontar nuevos retos.	4	4	4	12	1,0
	7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas	4	4	4	12	1,0
	10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.	4	4	4	12	1,0
	13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 2: Poder	2. Me gusta competir y ganar.	4	4	4	12	1,0
	5. Me gusta llevar el mando.	4	4	4	12	1,0
	8. Me enfrente a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.	4	4	4	12	1,0
	11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.	4	4	4	12	1,0
	14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.	4	4	4	12	1,0
Dimensión 3: Afilación	3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.	4	4	4	12	1,0
	6. Me gusta agradar a otros.	4	4	4	12	1,0
	9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.	4	4	4	12	1,0
	12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.	4	4	4	12	1,0
	15. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.	4	4	4	12	1,0
					Aiken total	1,0

Se aprecia en la tabla que el valor de V de Aiken total obtenido fue de 1,0. De manera que, al ser mayor que 0,8, se permite indicar que existe validez aceptable de contenido analizando el criterio de claridad.

V de Aiken sobre la claridad del instrumento sobre estrés laboral

Dimensiones	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
Dimensión 1: Superiores y recursos	1. El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	2. El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa.	4	4	4	12	1,0
	3. El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.	4	4	4	12	1,0
	4. El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.	4	4	4	12	1,0
	5. El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.	4	4	4	12	1,0
	6. El que mi supervisor no me respete me estresa.	4	4	4	12	1,0
	7. El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	15. El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.	4	4	4	12	1,0
	17. El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	21. El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
24. El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.	4	4	4	12	1,0	
Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo	8. El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	9. El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	10. El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.	4	4	4	12	1,0
	11. El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.	4	4	4	12	1,0
	12. El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	13. El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.	4	4	4	12	1,0
	14. El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.	4	4	4	12	1,0
	16. El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	18. El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa.	4	4	4	12	1,0
	19. El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	20. El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	22. El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.	4	4	4	12	1,0
	23. El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	25. El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.	4	4	4	12	1,0
	Aiken total					120

Conforme se aprecia en la tabla, hubo un V de Aiken total de 1,0. De acuerdo a este resultado, al ser superior a 0,8, es adecuado indicar que existe validez aceptable de contenido de acuerdo al criterio de claridad.

Anexo 4:

Instrumentos

ESCALA DE MOTIVACION – MLPA

Steers y Braunstein (1976) adaptado por Bautista (2023).

Indicaciones: Luego de leer cada una de las interrogantes, marque con un aspa (X) en el número que identifique mejor la manera en cómo se siente. Considere sus respuestas en el contexto actual.

N°	Condición
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Algunas Veces
4	De Acuerdo
5	Totalmente de Acuerdo

Ítems	TD	D	AV	A	TA
	1	2	3	4	5
1. Me esfuerzo para desempeñarme mejor en las actividades que realizo.					
2. Me gusta competir y ganar.					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mi alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4. Me gusta afrontar nuevos retos.					
5. Me gusta llevar el mando.					
6. Me gusta agradar a otros.					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy muy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13. Me gusta la satisfacción de terminar la tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15. Me gusta más trabajar con otras personas que sólo.					

N°	Áreas/Dimensiones	Núm. Ítems
1	Logro	1,4,7,10,13
2	Poder	2,5,8,11,14
3	Afiliación	3,6,9,12,15

Categorías	Motivación	Logro	Poder	Afiliación
Bajo	15 - 50	5 -18	5 -15	5 - 15
Medio	51 - 62	19 -22	16 - 20	16 - 20
Alto	64 - 75	23 -25	21 - 25	21 - 25

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL OIT-OMS

Ivancevich y Matteson (1989) adaptado por Suarez (2013).

Indicaciones: Lea con detenimiento cada frase plateada, luego marque con un aspa (X) en el número que lo describa mejor. Considere sus respuestas en el contexto actual.

N°	Condición
1	Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2	Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3	Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4	Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5	Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6	Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7	Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

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

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

Nº	Áreas/Dimensiones	Núm. Ítems
1	Superiores y Recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24
2	Organización y Equipo de Trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25

Niveles de Estrés Laboral

Niveles de estrés	Puntuación
- Bajo	26 - 101
- Promedio bajo	102 - 119
- Promedio alto	120 - 128
- Alto	129 - 157

Categoría de Estrés Laboral – Dimensión “ Superiores y Recursos”

Niveles de estrés	Puntuación
- Bajo	12 - 45
- Promedio bajo	46 - 42
- Promedio alto	53 - 56
- Alto	57 - 69

Categoría de Estrés Laboral – Dimensión “Organización y Equipo de Trabajo”

Niveles de estrés	Puntuación
- Bajo	14 - 56
- Promedio bajo	57 - 67
- Promedio alto	68 - 72
- Alto	73 - 88

Anexo 5

Carta de Solicitud de Autorización de uso del instrumento



"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N° 861- 2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de Junio de 2023

Autor:

- Sandy Iliana Ventura Cueva

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BAUTISTA HUERTA MERLY MELINA** con DNI 70602876 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° 6700275726, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA, 2023** este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Adaptación de la Escala de Motivación-MLPA**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink and a circular official seal of the Universidad César Vallejo, Faculty of Psychology, Lima North Campus.

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año De La Unidad La Paz Y El Desarrollo"

CARTA N° 817- 2023/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Las Olivas 14 de Junio de 2023

Autor:

- **Angela Suarez Tunanñaña**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **BAUTISTA HUERTA MERLY MELINA** con DNI 70602876 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N°6700275726, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **MOTIVACIÓN Y ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE CALL CENTER DEL CERCADO DE LIMA, 2023** este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Adaptación de la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Jefe de Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6

Autorización del uso del Instrumento



16:02

Buen día psic. Sandy Ventura,

Me es grato saludarla mi nombre es Merly Bautista Huert con DNI 70602987, actualmente estoy cursando el ciclo XI de la carrera de psicología en la universidad cesar vallejo y estoy realizando mi tesis de Motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023. Por lo que le pido que me pueda brindar la autorización para utilizar la adaptación del intrumento que utiliz'en su investigación "Escala de Motivación"

Desde ya agradezco su apoyo,quedo atenta a su respuesta.

Motivación y estrés laboral en trabajadores de call center del Cercado de Lima, 2023

Estimado participante:

Estoy realizando una investigación científica en la relación de la Motivación y estrés laboral. Tu participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, tampoco tiene fines de diagnóstico individual y esta información recogida se utilizará únicamente para el propósito de este estudio.

Acepto participar voluntariamente en la investigación *

SI

Link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSesSQM1ZUqzXCBngFHyFBerjx1bec11zH7zMSkb_PQ68B-w/viewform?usp=sf_link

Anexo 7

Ficha Sociodemográfica

Ficha de datos generales

- **Edad:**

18 a 20 años (1)

21 a 25 años (2)

26 a 30 años (3)

31 a 35 años (4)

36 a 40 años (5)

- **Sexo:**

Masculino (1)

Femenino (2)

Anexo 8

Consentimiento Informado

Estimado(a):

Soy estudiante de la Escuela de Psicología, pertenecientes al XI ciclo, actualmente nos encontramos desarrollando la presente investigación que tiene como finalidad estudiar la relación entre motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima. Por lo que solicitamos su participación voluntaria para el desarrollo de los cuestionarios. Es importante resaltar que los datos proporcionados serán tratados de forma confidencial y los resultados serán de uso exclusivo para esta investigación.

Por lo tanto, acepto participar voluntariamente en la investigación.

Atte. Bautista Huerta, Merly Melina

Universidad Cesar Vallejo

Anexo 9

Análisis de los ítems

Análisis descriptivo de los ítems sobre la variable Motivación laboral

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Id	Aceptable
D1	P1	37,0%	28,0%	17,0%	8,0%	10,0%	2,26	1,307	0,831	-0,392	0.580	0,522	<,001	Sí
	P4	16,0%	27,0%	22,0%	21,0%	14,0%	2,90	1,299	0,133	-1,097	0.585	0,527	<,001	Sí
	P7	24,0%	24,0%	29,0%	15,0%	8,0%	2,59	1,232	0,301	-0,826	0.775	0,767	<,001	Sí
	P10	21,0%	23,0%	23,0%	21,0%	12,0%	2,80	1,318	0,135	-1,121	0.673	0,650	<,001	Sí
	P13	14,0%	34,0%	20,0%	22,0%	10,0%	2,80	1,223	0,257	-0,976	0.762	0,748	<,001	Sí
D2	P2	16,0%	28,0%	25,0%	19,0%	12,0%	2,83	1,256	0,204	-0,959	0.623	0,577	<,001	Sí
	P5	34,0%	23,0%	21,0%	12,0%	10,0%	2,41	1,334	0,562	-0,842	0.682	0,654	<,001	Sí
	P8	26,0%	23,0%	28,0%	12,0%	11,0%	2,59	1,296	0,381	-0,853	0.736	0,719	<,001	Sí
	P11	21,0%	18,0%	35,0%	17,0%	9,0%	2,75	1,226	0,090	-0,835	0.625	0,582	<,001	Sí
	P14	10,0%	34,0%	24,0%	21,0%	11,0%	2,89	1,180	0,255	-0,883	0.631	0,590	<,001	Sí
D3	P3	21,0%	21,0%	35,0%	16,0%	7,0%	2,67	1,181	0,146	-0,753	0.562	0,516	<,001	Sí
	P6	36,0%	27,0%	16,0%	15,0%	6,0%	2,28	1,264	0,648	-0,735	0.552	0,505	<,001	Sí
	P9	19,0%	21,0%	27,0%	20,0%	13,0%	2,87	1,300	0,077	-1,047	0.578	0,539	<,001	Sí
	P12	35,0%	15,0%	23,0%	18,0%	9,0%	2,51	1,367	0,318	-1,191	0.784	0,787	<,001	Sí
	P15	15,0%	35,0%	24,0%	15,0%	11,0%	2,72	1,215	0,419	-0,738	0.629	0,603	<,001	Sí

Nota. M: Media; DE: Desviación estándar; g1: Coeficiente de asimetría de Fisher; g2: Coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida, Id = Índice de discriminación; h2: Comunalidad

Interpretación

Según la tabla, se aprecian los porcentajes, medias y desviaciones estándar de cada ítem de las dimensiones de la variable Motivación laboral. A su vez, en lo concerniente a la asimetría, se muestran valores entre 0,077 y 0,831, y, al respecto de la curtosis, hubo valores entre -1,191 hasta -0,392. De manera que, al encontrarse dichos valores entre -1,5 a 1,5 muestran aceptable distribución normal (Pérez y Medrano, 2010). Por otro lado, en lo tocante al índice de homogeneidad corregida hubo valores que fueron mayores al mínimo aceptable de ,30 (Kline, 2005); y en lo concerniente a las comunalidades, hubo valores mayores al aceptable de ,40 (Detrinidad, 2016). Finalmente, en lo correspondiente al índice de discriminación, hubo valores p por debajo del nivel de 0,05. De manera que, los ítems discriminan bien lo que se proponen. De acuerdo a todo lo indicado, las dimensiones de la variable Motivación laboral tienen evidencias de validez basado en la respuesta al ítem.

Análisis descriptivo de los ítems sobre la variable Estrés laboral

Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5	6	7	M	DE	g1	g2	IHC	h2	Id	Aceptable
D1	P1	1,0%	15,0%	17,0%	19,0%	23,0%	25,0%	0,0%	4,230	1,434	-0,289	-1,136	0.758	0,664	<,001	Sí
	P2	2,0%	9,0%	17,0%	16,0%	19,0%	34,0%	3,0%	4,550	1,500	-0,474	-0,852	0.788	0,709	<,001	Sí
	P3	1,0%	15,0%	15,0%	14,0%	23,0%	25,0%	7,0%	4,460	1,585	-0,267	-1,063	0.697	0,58	<,001	Sí
	P4	3,0%	9,0%	17,0%	20,0%	22,0%	27,0%	2,0%	4,380	1,469	-0,413	-0,727	0.722	0,618	<,001	Sí
	P5	4,0%	9,0%	11,0%	22,0%	22,0%	29,0%	3,0%	4,480	1,507	-0,575	-0,477	0.640	0,501	<,001	Sí
	P6	3,0%	13,0%	13,0%	15,0%	16,0%	33,0%	7,0%	4,550	1,660	-0,441	-0,970	0.648	0,505	<,001	Sí
	P7	4,0%	16,0%	19,0%	19,0%	21,0%	20,0%	1,0%	4,010	1,521	-0,158	-1,041	0.610	0,466	<,001	Sí
	P15	7,0%	13,0%	9,0%	15,0%	15,0%	35,0%	6,0%	4,470	1,772	-0,544	-0,938	0.642	0,495	<,001	Sí
	P17	7,0%	17,0%	14,0%	17,0%	16,0%	24,0%	5,0%	4,100	1,744	-0,168	-1,149	0.695	0,579	<,001	Sí
	P21	2,0%	16,0%	10,0%	12,0%	20,0%	35,0%	5,0%	4,570	1,635	-0,538	-0,979	0.620	0,469	<,001	Sí
P24	1,0%	11,0%	15,0%	9,0%	14,0%	43,0%	7,0%	4,810	1,594	-0,629	-0,915	0.649	0,504	<,001	Sí	
D2	P8	1,0%	4,0%	15,0%	16,0%	23,0%	33,0%	8,0%	4,870	1,390	-0,522	-0,487	0.439	0,293	,001	Sí
	P9	3,0%	6,0%	11,0%	14,0%	26,0%	35,0%	5,0%	4,790	1,458	-0,822	-0,021	0.388	0,208	<,001	Sí
	P10	2,0%	6,0%	11,0%	17,0%	31,0%	27,0%	6,0%	4,740	1,390	-0,649	-0,044	0.714	0,665	<,001	Sí
	P11	1,0%	6,0%	14,0%	20,0%	23,0%	36,0%	0,0%	4,660	1,312	-0,658	-0,536	0.495	0,366	<,001	Sí
	P12	4,0%	7,0%	9,0%	16,0%	24,0%	34,0%	6,0%	4,750	1,527	-0,801	-0,095	0.502	0,355	<,001	Sí
	P13	3,0%	9,0%	11,0%	21,0%	24,0%	31,0%	1,0%	4,510	1,439	-0,664	-0,430	0.494	0,353	<,001	Sí
	P14	2,0%	6,0%	11,0%	17,0%	29,0%	29,0%	6,0%	4,760	1,401	-0,663	-0,085	0.574	0,423	<,001	Sí
	P16	4,0%	7,0%	16,0%	11,0%	28,0%	29,0%	5,0%	4,590	1,538	-0,623	-0,471	0.487	0,297	<,001	Sí
	P18	6,0%	10,0%	18,0%	17,0%	24,0%	23,0%	2,0%	4,200	1,563	-0,388	-0,803	0.379	0,193	<,001	Sí
	P19	1,0%	6,0%	15,0%	19,0%	22,0%	27,0%	10,0%	4,760	1,457	-0,351	-0,680	0.652	0,574	<,001	Sí
	P20	6,0%	9,0%	14,0%	15,0%	30,0%	22,0%	4,0%	4,360	1,573	-0,538	-0,552	0.385	0,19	<,001	Sí
	P22	4,0%	7,0%	12,0%	13,0%	27,0%	34,0%	3,0%	4,660	1,499	-0,812	-0,198	0.454	0,258	<,001	Sí
P23	2,0%	6,0%	22,0%	14,0%	30,0%	22,0%	4,0%	4,460	1,410	-0,336	-0,651	0.566	0,408	<,001	Sí	
P25	1,0%	7,0%	10,0%	19,0%	27,0%	31,0%	5,0%	4,770	1,362	-0,624	-0,246	0.771	0,726	<,001	Sí	

Nota. M: Media; DE: Desviación estándar; g1: Coeficiente de asimetría de Fisher; g2: Coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: Índice de homogeneidad corregida, Id = Índice de discriminación; h2: Comunalidad

Interpretación

En la tabla se observan los porcentajes, medias y desviaciones estándar de cada ítem de las dimensiones de la variable Estrés laboral. Por su parte, en relación a la asimetría, se observan valores entre -0,822 y -0,158, y, acerca de la curtosis, hubo valores entre -1,149 hasta -0,021. Dichos valores se encontraron entre -1.5 a 1,5 por lo cual, muestran aceptable distribución normal (Pérez y Medrano, 2010). A su vez, en lo concerniente al índice de homogeneidad corregida hubo valores que fueron mayores al mínimo aceptable de ,30 (Kline, 2005); y en lo tocante a las comunalidades, hubo valores mayores al aceptable de ,40 (Detrinidad, 2016). Por último, en relación al índice de discriminación, hubo valores p por debajo del nivel de 0,05. De manera que los ítems discriminan bien lo que se proponen. En vista de los resultados indicados, las dimensiones de la variable Estrés laboral poseen evidencias de validez basado en la respuesta al ítem

Anexo 10

Resultados del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC)

Resultados del AFC de la variable Motivación laboral

Indicadores sobre el AFC de la variable Motivación laboral

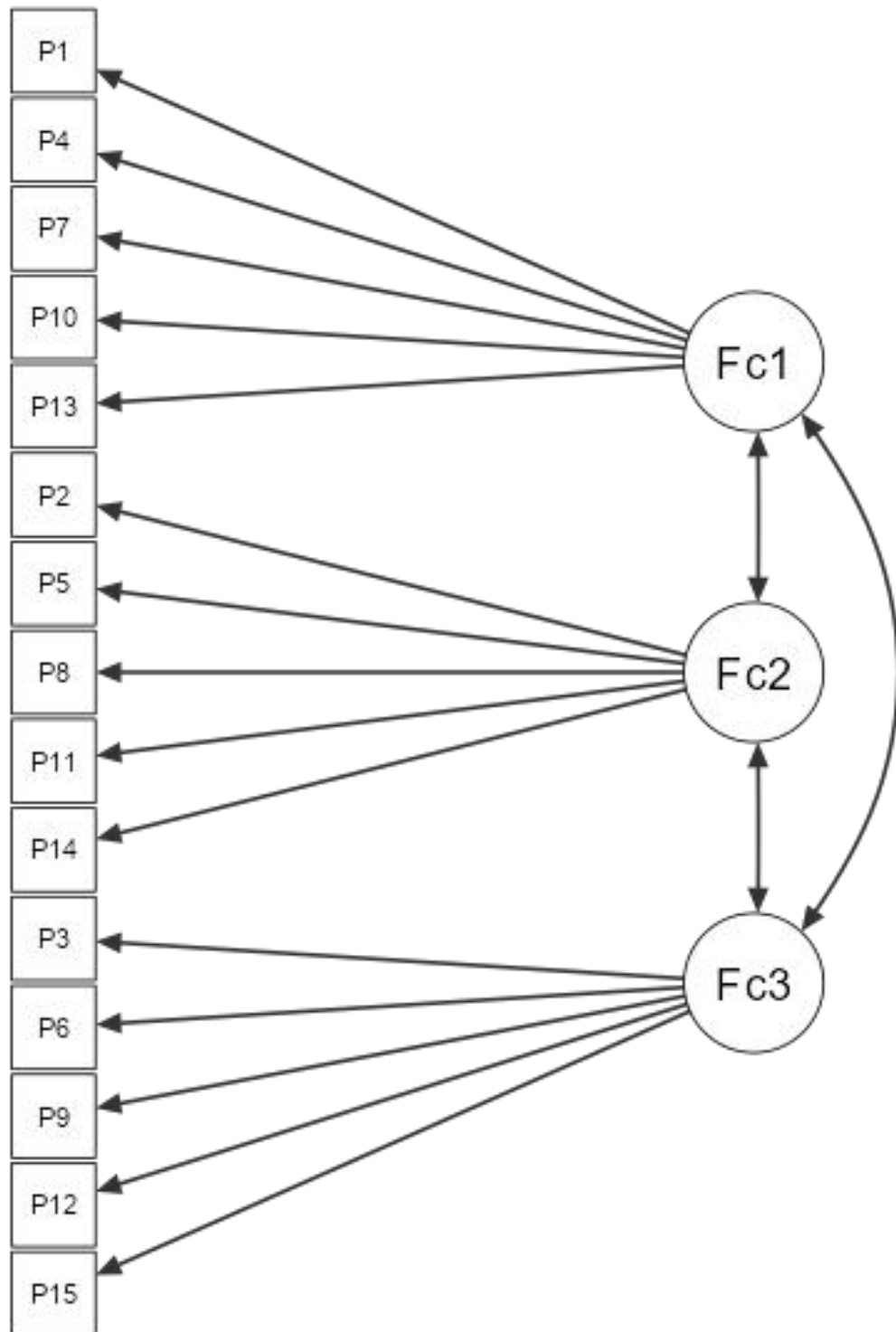
Índices de ajuste	Resultado	Nivel de ajuste aceptable
Ajuste absoluto		
X ² /gl	2,759	<5
RMSEA	0,068	<,08
SRMR	0,046	<,08
Ajuste comparativo		
CFI	,926	>,90
TLI	,911	>,90

Nota. X²/gl: Chi cuadrado sobre grados de libertad; RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: raíz residual estandarizada cuadrática media; CFI: Índice de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis

Interpretación

Se observa en la tabla que, al respecto de los indicadores sobre ajuste absoluto, el X²/gl mostró un valor de 2,759. De manera que resulta aceptable al ser inferior a 5 (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016). Por su parte, en relación al RMSEA hubo un valor de 0,068 y el SRMR de 0,046; los cuales son valores menores al máximo aceptable de ,08 (Hu y Bentler, 1999). En vista de ello, las 3 dimensiones del instrumento presentan un ajuste absoluto adecuado. Por otro lado, se observan los coeficientes de ajuste comparativo de CFI y TLI de ,926 y ,911 respectivamente. De manera que al ser mayores a ,90 las 3 dimensiones presentan aceptable ajuste comparativo (Schermelel, Moosbrugger y Muller, 2019). En suma, de acuerdo a todo lo indicado se permite indicar que el instrumento acerca de motivación laboral posee evidencias de validez basado en la estructura interna.

Diagrama de trayectorias sobre el AFC de la variable Motivación laboral



Resultados del AFC de la variable Estrés laboral

Indicadores sobre el AFC de la variable Estrés laboral

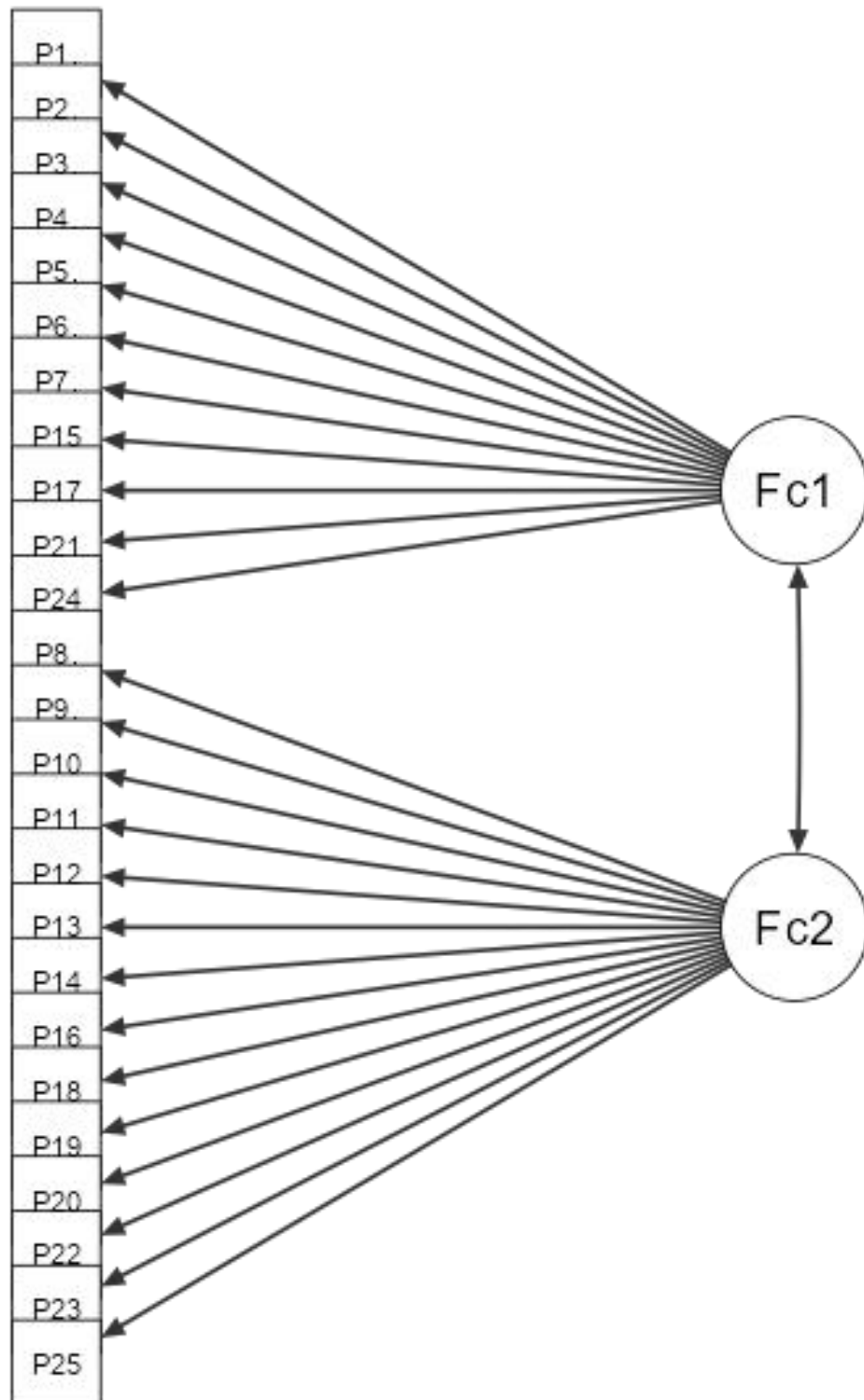
Índices de ajuste	Resultado	Nivel de ajuste aceptable
Ajuste absoluto		
X ² /gl	1,263	<3
RMSEA	0,026	<,08
SRMR	0,047	<,08
Ajuste comparativo		
CFI	0,921	>,90
TLI	0,914	>,90

Nota. X²/gl: Chi cuadrado sobre grados de libertad; RMSEA: Error cuadrático medio de la aproximación; SRMR: raíz residual estandarizada cuadrática media; CFI: Índice de ajuste comparativo; TLI: Índice de Tucker-Lewis

Interpretación

Como se observa en la tabla, en relación a los indicadores sobre ajuste absoluto, el X²/gl fue de 1,263. Por lo cual, resulta aceptable al ser inferior a 5 (Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016). A su vez, en relación al RMSEA hubo un valor de 0,026 y el SRMR de 0,047; los cuales son valores inferiores al máximo aceptable de ,08 (Hu y Bentler, 1999). De acuerdo a ello, las 2 dimensiones del instrumento muestran un ajuste absoluto adecuado. Por su parte, se aprecian los coeficientes de ajuste comparativo de CFI y TLI de ,921 y ,914 respectivamente. Los cuales, al ser mayores a ,90, indican que las 2 dimensiones presentan aceptable ajuste comparativo (Schermelleh, Moosbrugger y Muller, 2019). Conforme a todo lo indicado anteriormente, se puede indicar que el instrumento sobre estrés laboral posee evidencias de validez basado en la estructura interna.

Diagrama de trayectorias sobre el AFC de la variable Estrés laboral



Anexo 11

Confiabilidad de los instrumentos

Motivación laboral

Dimensiones	ítems	α	ω
Dimensión 1: Logro	1, 4, 7, 10, 13	0.857	0.863
Dimensión 2: Poder	2, 5, 8, 11, 14	0.849	0.850
Dimensión 3: Afiliación	3, 6, 9, 12, 15	0.825	0.829

De acuerdo a la tabla se observa que las dimensiones de motivación laboral presentaron coeficientes Alfa entre 0,825 hasta 0,857. Asimismo, hubo coeficientes Omega entre 0,829 hasta 0,863. De manera que las dimensiones sobre motivación laboral presentaron buena confiabilidad basada en consistencia interna (George y Mallery, 2003).


Estrés laboral

Dimensiones	ítems	α	ω
Dimensión 1: Superiores y recursos	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	0.917	0.919
Dimensión 2: Organización y equipo de trabajo	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	0.863	0.871


Tal como se muestra en la tabla, la dimensión Superiores y recursos mostró un Alfa de 0,917 y un Omega de 0,919. De manera que esta dimensión presentó excelente confiabilidad basada en consistencia interna. Asimismo, en relación a la dimensión Organización y equipo de trabajo hubo un Alfa de 0,863, y un Omega de 0,871. Por lo cual los ítems sobre esta dimensión mostraron buena confiabilidad (George y Mallery, 2003).

Anexo 12

CONCYTEC


GUÍA CALIFICACIÓN | RENACYT | MERLY MELINA BAUTISTA HUERTA  | [Manual de uso](#) | [Cerrar Sesión](#)

MERLY MELINA BAUTISTA HUERTA




Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)

 **Conducta Responsable en Investigación**

Fecha: 23/04/2022

Seleccionar archivo | Sin archivos seleccionados

[Agregar foto](#) | [Eliminar foto](#) 

Resumen

https://ctivtae.concytec.gob.pe/appDirectorioCTI/VerDatosInvestigador.do?id_investigador=284091