



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

**TESIS**

Estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios  
Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

**PRESENTADO POR:**

Huancapaza Paucar, Melissa Xiomara

Maquera Apaza, Ermis Enrique

**TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADOS EN PSICOLOGÍA**

**ASESOR**

Mg. Vilcas Lazo, Alex Arturo

<https://orcid.org/0000-0002-9507-0153>

Chincha, Perú, 2026

# CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 08 de enero de 2026

**Mg. Jose Yomil Perez Gomez**  
Decano de la Facultad de salud  
Universidad Autónoma de Ica.

### Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, la **Bach.** Melissa Xiomara Huancapaza Paucar y el **Bach.** Ermis Enrique Maquera Apaza, de la Facultad de salud, del programa Académico de PSICOLOGÍA, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

### TITULADO:

**“ESTRÉS Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ARAGON S.A.C. ILO, MOQUEGUA - 2025”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento administrativo correspondiente según la etapa del proceso académico.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Firmado digitalmente por:  
VILCAS LAZO ALEX ARTURO  
FIR 40088220 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 09/01/2026 12:09:02-0500

**MG. ALEX ARTURO VILCAS LAZO**  
CODIGO ORCID: 0000-0002-9507-0153  
DNI: 46088220

# DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Ermis Enrique Maquera Apaza, identificado(a) con DNI N° 72842918, en mi condición de Bachiller del programa de estudios de PSICOLOGIA, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "ESTRÉS Y MOTIVACION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ARAGON S.A.C. ILO, MOQUEGUA - 2025", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de la investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

14%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 09 de enero de 2026

  
Maquera Apaza Ermis Enrique  
DNI N.º 72842918



CERTIFICACION DE FIRMA(S) A LA VUELTA

*Handwritten signature*

Se Certifica las Firmas  
sin Juzgar el Contenido

CERTIFICO: Que la Firma que  
Antecede corresponde a ENRIS  
ENRIQUE MAQUEDA APAZA

Identificado (a) con DNI: 72842978  
en 09 ENE. 2026



MARIA LOURDES TAPIA DE CENTY  
NOTARIO PUBLICO  
REG. C.N.M. 04  
ILO - PERU



**NOTARIA**  
TAPIA DE CENTY



Christina ARA, 09 de enero de 2026

Maria Lourdes Tapia de Centy  
DNI N° 73842978

CERTIFICACION DE FIRMAS Y D. N. I.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Huancapaza Paucar Melissa Xiomara, identificado(a) con DNI N° ...75530570..., en mi condición de Bachiller del programa de estudios de ...Psicología..., de la Facultad de ...Ciencias de la Salud..., en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Estrés y ...motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025 .", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

14 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Ilo, ...10... de ...01... de 2026



Huancapaza Paucar  
Melissa Xiomara  
DNI N.º 75530570



CERTIFICACION DE FIRMA(S) A LA VUELTA

*Melissa*

Se Certifica las Firmas  
sin Juzgar el Contenido  
**CERTIFICO:** Que la Firma que  
Antecede corresponde a \_\_\_\_\_

Melissa Xiomara Huancapaza  
Pavcar

Identificado (a) con DNI: 75536550  
Ile 10 ENE, 2026



**NOTARIA**  
**TAPIA DE CENTY**



*Maria Lourdes*  
**MARIA LOURDES TAPIA DE CENTY**  
**NOTARIO PUBLICO**  
**REG. C.N.M. 04**  
**ILO - PERU**



## DEDICATORIA

A mis padres, Javier Omar Huancapaza Portillo y Juana Isabel Paucar Quispe, por su apoyo constante, por cada palabra de aliento, cada gesto silencioso que hizo posible este logro. Gracias por creer en mí en mis momentos de duda y enseñarme que la perseverancia siempre vale la pena. Este logro también es suyo reflejo de su entrega, fuerza y amor.

A mi hermanita, cuya presencia me motiva a ser mejor. Gracias por tu apoyo, por tus risas y tu manera única de ver el mundo. Este logro también es para ti, con todo mi cariño.

Huancapaza Paucar, Melissa Xiomara

A mis padres:

A mi padre, Mauro Maquera Coaquira, por su fortaleza inquebrantable y por enseñarme, sin necesidad de muchas palabras más que su ejemplo, que la perseverancia abre caminos incluso en los momentos más difíciles. gracias por tu apoyo constante y por creer siempre en mis capacidades.

A la memoria de mi amada madre, María Apaza Palli, cuya ausencia aún pesa; aunque ya no esté físicamente, la siento acompañándome en cada paso que doy. Su amor, sus valores y sus palabras continúan guiándome y dándome fuerzas para avanzar. Este logro también es de ustedes.

A mi amigo y colega, Ps. Alfredo Rodríguez Palza, por brindarme orientación, escucha y herramientas que han sido fundamentales para este proceso. Su acompañamiento también ha sido clave para avanzar hasta aquí.

Maquera Apaza, Ermis Enrique

## **AGRADECIMIENTO**

A la universidad autónoma de Ica, al rector Dr. Hernando Martin Campos Martinez, y al decano de la facultad de Ciencias de la Salud, Mg Jose Yomil Perez Gomez, por el compromiso y apoyo necesarios para llevar a cabo nuestra tesis.

A nuestro asesor de tesis, Mg. Alex Arturo Vilcas Lazo, por su guía constante, su paciencia y su compromiso durante todo el proceso de elaboración de este trabajo. Su orientación académica y profesional ha sido fundamental para alcanzar este objetivo.

A la empresa de Servicios Generales Aragón S.A.C. (SERGEAR), donde realizamos la aplicación de los instrumentos, por abrirnos sus puertas y brindarnos el espacio, los recursos y la confianza necesaria para llevar a cabo esta investigación. La experiencia adquirida en esta etapa ha sido invaluable para nuestra formación.

De manera especial, extendemos nuestra gratitud al gerente general, don Carlos Aragón Salas; a la administradora general, Miluzka Vargaya Pérez; a la asistente social Joanna Gomez Villanueva; al supervisor y jefe de planta, Marino Neyra Romero; y a todos los trabajadores, quienes nos ofrecieron su apoyo, disposición y colaboración en cada momento. Gracias a todos los aquí nombrados, cuya apertura y acompañamiento facilitaron en gran medida la realización de este estudio y enriquecieron nuestro aprendizaje tanto a nivel técnico, profesional como humano.

A todos ustedes, gracias por contribuir de manera significativa a la culminación de este proyecto académico.

Los autores.

## RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa de Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025. La metodología utilizada en el trabajo corresponde a un diseño de investigación básico desde un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 157 trabajadores, se trabajó con la totalidad de la población por lo que se optó por un muestreo no probabilístico de tipo censal. Para la recolección de datos se empleó el inventario de Burnout de Maslach MBI-HSS y la escala de motivación de Steers y Braunstein. Los resultados demostraron que el 87.9% de trabajadores presenta un estrés laboral medio mientras que el 12.1% tuvo un nivel de estrés alto, en cuanto a la motivación laboral un 75.2% obtuvo motivación alta, un 24.2% nivel medio y un 1.6% mostro motivación baja, asimismo se determinó que no existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores ( $p=0.124$ ). Se concluyó que no existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

**Palabras clave:** agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

## **ABSTRACT**

The objective was to determine the relationship between stress and work motivation among the employees of the General Services company Aragon S.A.C. in Ilo, Moquegua – 2025. The methodology used in the study corresponds to a basic research design with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental, cross-sectional type. The population consisted of 157 employees, and the entire population was included; therefore, a non-probabilistic census-type sampling method was applied. For data collection, the Maslach Burnout Inventory MBI-HSS and the Steers and Braunstein motivation scale were used. The results showed that 87.9% of employees presented a medium level of work stress, while 12.1% had a high level of stress. Regarding work motivation, 75.2% obtained a high level of motivation, 24.2% a medium level, and 1.6% showed low motivation. Likewise, it was determined that there is no relationship between stress and work motivation among the employees ( $p = 0.124$ ). It was concluded that there is no relationship between stress and work motivation among the employees of Servicios Generales Aragón S.A.C., Ilo, Moquegua – 2025.

**Keywords:** emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	i
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	ii
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	iii
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Índice general	xi
Índice de tablas académicas	xiii
Índice de figuras	xiv
I. 15	
II. ¡Error! Marcador no definido.	
2.1. ¡Error! Marcador no definido.	
2.2. ¡Error! Marcador no definido.	
2.3. ¡Error! Marcador no definido.	
2.4. 19	
2.5. 20	
2.6. ¡Error! Marcador no definido.	
2.7. 22	
III. ¡Error! Marcador no definido.	
3.1. ¡Error! Marcador no definido.	
3.2. ¡Error! Marcador no definido.	
3.3. ¡Error! Marcador no definido.	
IV. ¡Error! Marcador no definido.	
4.1. ¡Error! Marcador no definido.	
4.2. ¡Error! Marcador no definido.	
4.3. ¡Error! Marcador no definido.	
4.4. ¡Error! Marcador no definido.	
4.5. ¡Error! Marcador no definido.	
4.6. ¡Error! Marcador no definido.	
4.7. ¡Error! Marcador no definido.	
4.8. ¡Error! Marcador no definido.	

V.	52	
5.1.	52	
5.2.	59	
VI.	60	
6.1.	60	
VII.	65	
7.1.	65	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		70
ANEXOS		76
Anexo 1: Matriz de consistencia		76
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos		78
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición		82
Anexo 4: Base de datos		88
Anexo 5: Evidencia fotografica		92
Anexo 6: Documentos administrativos		97
Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud		101

## ÍNDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Estrés	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable Motivación	46
Tabla 3 Distribución de la población	47
Tabla 4 Distribución según edad de los trabajadores de la empresa Servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	52
Tabla 5 Distribución según sexo de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	53
Tabla 6 Estrés laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	54
Tabla 7 Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	55
Tabla 8 Dimensión de despersonalización de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	56
Tabla 9 Dimensión de realización personal de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	57
Tabla 10 Motivación laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	58
Tabla 11 Resultados de la prueba de normalidad	59
Tabla 12 Análisis de relación entre estrés y motivación laboral	60
Tabla 13 Análisis de relación entre agotamiento emocional y motivación laboral	61
Tabla 14 Análisis de relación entre despersonalización y motivación laboral	62
Tabla 15 Análisis de relación entre realización personal y motivación laboral	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribucion segun edad de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	52
Figura 2: Distribucion segun sexo de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	53
Figura 3: Estrés laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	54
Figura 4: Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	55
Figura 5: Dimensión despersonalizacion de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	56
Figura 6: Dimensión realizacion personal de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	57
Figura 7: Motivacion laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025	58

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, caracterizado por la globalización, la alta competitividad y la constante transformación tecnológica, el estrés laboral se ha convertido en una de las problemáticas más relevantes en el ámbito de la salud ocupacional. La Organización Mundial de la Salud lo reconoce como un conjunto de reacciones físicas, psicológicas y conductuales que se presentan cuando los recursos o capacidades del trabajador para afrontar las exigentes demandas del entorno laboral son superadas. OMS (2023)

La OMS y la Organización Internacional del Trabajo recomiendan medidas para hacer frente a los riesgos para la salud mental de los trabajadores debido a distintos actores como exceso de carga laboral y comportamientos negativos que generan angustia en el trabajador. Para ello recomiendan la formación de directivos con la finalidad de prevenir entornos laborales estresantes y la atención inmediata a los trabajadores afectados. OMS, OIT (2022)

El informe mundial de salud mental de la OMS indicó que de mil millones de personas con trastorno mental en el año 2019 el 15% experimenta un trastorno mental debido al entorno de trabajo. Los problemas como la discriminación, desigualdad, intimidación y violencia psicológica (mobbing) son quejas claves de acoso laboral que impactan negativamente en la salud mental de los trabajadores, no obstante, sigue siendo tabú hablar de salud mental en los entornos laborales del mundo. OMS(2022)

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025.

Este estudio adoptó un diseño de investigación básica desde un enfoque cuantitativo que busco analizar la relación mediante la

recolección de datos medibles permitiendo identificar tendencias o relaciones causales entre las variables.

La metodología, a la que corresponde según la finalidad es básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte trasversal, solo la intención es identificar la asociación o relación, por medio de análisis estadístico de acuerdo a la hipótesis propuesta.

Se encuentra comprendida por los siguientes capítulos: En el capítulo I: Se localiza la introducción, detallándose sobre el contexto de las variables y el propósito del estudio. En el capítulo II: Corresponde al planteamiento del problema, que dentro de ello se encuentran la descripción del problema, preguntas y objetivos del estudio, también, se encuentra descrita la justificación e importancia, llegando a culminar con los alcances y las limitaciones. En el capítulo III: Se delimitó el marco teórico, siendo detallado los antecedentes, las bases teóricas y el marco conceptual. En el capítulo IV: Se encuentra la metodología, siendo descritas el tipo y nivel de estudio, se prosiguió con la delimitación del diseño investigativo, hipótesis, identificación de las variables, población – muestra, técnicas e instrumentos y el procedimiento de análisis de los datos. En el capítulo V: Se encuentra los resultados, como la presentación e interpretación de los resultados alcanzados. En el capítulo VI: El análisis de los resultados inferenciales bajo la hipótesis propuesta. Capítulo VII: Fueron descritas la discusión de resultados comparados con los resultados alcanzados y los resultados de los antecedentes. Finalizando, con las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En la actualidad del estrés laboral puede representar un problema serio en el ámbito organizacional. Ortiz (2020) señala que el estrés en altos niveles repercute en la salud física y mental de los trabajadores causando enfermedades crónicas y trastornos mentales como ansiedad depresión problemas digestivos e insuficiencia cardíaca entre otros.

A nivel internacional, en un estudio conjunto entre la OMS y la OIT, se estima que, en 2016, trabajar más de 55 horas se asocia con un 35% más de riesgo de sufrir un ictus y un 17% más de riesgo de morir a causa de enfermedad cardíaca isquémica, comparado con una semana laboral de 35-40 horas. Ese mismo informe revela que 745 000 muertes en 2016 estuvieron vinculadas a estas largas horas de trabajo. OMS,OIT(2021)

En España en el 2025 se realizó una encuesta a más de 1500 trabajadores revelando qué sectores ciudades y grupos de edad tienen mayor riesgo, a esto se suma una crisis laboral nacional debido a la excesiva carga de trabajo a largas jornadas laborales y a falta de reconocimiento. El 41% de trabajadores españoles presenta estrés y el 55% bournout, estos resultados manifiestan que la prolongación del estrés se está convirtiendo en un problema endémico. A pesar de esto solo el 12% de las personas afectadas busca apoyo psicológico. RR.HH. Digital (2025)

A nivel nacional, según el estudio de Bumerán en cuanto a bournout, el 82% de trabajadores en el Perú afirman estar estresados o experimentar agotamiento excesivo (burnout) vinculado a su entorno laboral. Esta cifra pone un manifiesto un aumento de cinco puntos

porcentuales a comparación del 78% reportado en el 2023. Bumeran (2024)

Un estudio realizado en Lima Norte sobre el estrés y la motivación laboral en adultos de 18 a 45 años que realizan trabajo remoto muestra una correlación inversa moderada entre estrés laboral y motivación, lo que indica que a mayor estrés laboral que presenten los trabajadores, menor será la motivación laboral. Silva Lago, Mariluz(2022)

A nivel regional, en el departamento de Moquegua se realizó un estudio que muestra que el 46.6% de los empleados de una empresa presentaron niveles altos de estrés, el 33.3% presentaron estrés moderado y el 20% presentar un nivel de estrés bajo, lo que se refleja en la significativa disminución de la productividad de la empresa. Zamora Campos(2025)

A nivel local, en Ilo un estudio sobre la relación entre estrés y satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Vea muestra una conexión inversa y moderada siendo que la mayoría de los colaboradores presentan nivel intermedio de estrés 81.7% y un nivel promedio de satisfacción laboral 81.7% lo que confirma la presencia de una compensación inversa entre el estrés laboral y la satisfacción de los colaboradores, siendo así que mayores niveles de estrés se relacionan a menores niveles de satisfacción con su empleo. Reyes Ruiz y Velazco Sotomayor (2025)

Según el impacto que ejercen las variables de estrés y motivación laboral tanto en los trabajadores como en la institución, resulta relevante indagar sobre su relación con la finalidad de obtener información importante que beneficie a los colaboradores. Pues, como mencionó Ortiz (2020) el estrés en altos niveles repercute en la salud física y mental de los trabajadores causando enfermedades crónicas y trastornos mentales.

Con estas apreciaciones es necesario conocer la motivación laboral y el estrés laboral del personal de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. razón por la cual el presente trabajo de investigación plantea la siguiente interrogante.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **Pregunta específica 1:**

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?

### **Pregunta específica 2:**

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?

### **Pregunta específica 3:**

¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?

## **2.4. Objetivo general**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

## **2.5. Objetivos específicos**

### **Objetivo específico 1:**

Identificar la relación entre agotamiento emocional y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

### **Objetivo específico 2:**

Identificar la relación entre despersionalización y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

### **Objetivo específico 3:**

Identificar la relación entre realización personal y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

## **2.6. Justificación e importancia**

### **Justificación**

#### **Justificación teórica**

Se brindó información actualizada y relevante sobre los factores del estrés laboral, que influyen en la motivación de los trabajadores, de modo que se pudo explicar cómo influyen las condiciones del entorno en el comportamiento, bienestar y desempeño de los colaboradores, esto permitió justificar la investigación sobre el estrés laboral ya que se detalló diferentes factores que sean causante del estrés como la carga de trabajo, la presión y los horarios extensos que son los que genera tensiones. Investigaciones actuales asocian las consecuencias desfavorables a nivel personal como el agotamiento emocional, ansiedad, depresión y deterioro físico. Como a nivel organizacional que conlleva al ausentismo, rotación de personal y disminución de productividad. OMS (2020) Gómez (2022).

### **Justificación práctica**

La presente investigación buscó generar información relevante y útil para mejorar las condiciones laborales de la empresa identificando los factores que generan estrés y que influyen en la motivación para así diseñar estrategias de intervención que mejoren el clima organizacional, reduzcan el agotamiento laboral y aumenten la productividad en la empresa. Además, los resultados pueden ser de utilidad para las organizaciones del mismo rubro contribuyendo así a una mejora en la gestión del talento humano.

### **Justificación metodológica**

La investigación fue de tipo cuantitativa – no experimental – Transversal correlacional por lo que se buscó identificar la relación entre los niveles de estrés laboral y la motivación en los trabajadores sin manipular las variables.

La población estuvo conformada por empleados y obreros de distintos sectores de la empresa de Servicios Generales Aragón S.A.C, la muestra se seleccionó según los criterios de inclusión y exclusión para así contar con un determinado número de trabajadores. Se utilizó un instrumento de evaluación para cada variable; en relación al estrés se utilizó el instrumento de Inventario de Burnout de Maslach – Human Services Survey (MBI-HSS), que analizó las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. En relación a la motivación se utilizará la Escala de Motivación Laboral de R. Steers y D. Braunstein, la cual analizó las dimensiones de motivación de logro, motivación de poder y motivación de afiliación. Ambas escalas se aplican en formato tipo Likert (1 a 5 o 1 a 7), se aplicó de forma presencial y se procesó los datos de manera estadística. Su aplicación permitió determinar la relación entre ambas variables ofreciendo resultados de la realidad de la empresa para finalmente proponer estrategias de intervención en base a evidencia científica.

## **Importancia**

El presente estudio es de suma relevancia, ya que ambas variables son determinantes para el bienestar de los trabajadores y el rendimiento de las organizaciones.

Ambos aspectos conjuntamente investigados, permitió analizar la relación entre estrés y motivación permitiendo comprender cómo las demandas y presiones del entorno laboral influyen en la actitud y desempeño de los colaboradores. Además, proporcionó información valiosa para promover entornos de trabajo saludables y fortalecer programas de incentivos que incrementen la motivación intrínseca y extrínseca.

El estrés laboral, cuando no es gestionado adecuadamente, puede generar consecuencias negativas como agotamiento, disminución de la productividad, aumento del ausentismo y deterioro de la salud física y mental. Por otro lado, la motivación laboral actúa como un elemento clave para fomentar el compromiso, la satisfacción y la eficiencia en el cumplimiento de las metas individuales y colectivas.

En este sentido, un estudio de esta naturaleza no solo contribuye a mejorar la calidad de vida laboral y la salud psicológica de los trabajadores, sino que también genera un impacto positivo en la productividad, la innovación y la sostenibilidad de las organizaciones.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

**Alcance social:** Los participantes son trabajadores pertenecientes a una empresa privada dedicada al rubro de servicios generales, abarcando servicios como, construcción, soldadura, electricidad, carpintería, ingeniería, etc.

**Alcance geográfico:** La empresa de Servicios Generales Aragón S.A.C. en estudio se encuentra ubicada como sede central en el distrito de Ilo, Provincia de Ilo, departamento de Moquegua.

**Alcance temporal:** El desarrollo de esta investigación corresponde al año 2025.

### **Limitaciones**

Se presentaron limitaciones en cuanto al tiempo disponible de cada trabajador y el área en la que laboraba para aplicar los instrumentos, Se solicitó su participación en la sala de reuniones, pero no asistieron en su totalidad, lo que generó una extensión del tiempo previsto, ya que se debía buscar a cada colaborador en su área determinada.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Antecedentes**

##### **Antecedentes internacionales**

Clifton y Harter (2024) en EE.UU. tuvieron como objetivo evaluar y medir los indicadores globales de bienestar en cuanto a estrés laboral, teniendo un enfoque cuantitativo en los trabajadores de los distintos países tales como, EE.UU. Canadá y Asia Oriental, esta evaluación fue basada en encuestas por entrevistas telefónicas y online, encuestas estandarizadas de Gallup sobre emociones diarias (indicadores de engagement (Clifton Q12) y otros módulos de bienestar, teniendo como resultado un reporte de niveles avanzados de estrés diario, regiones como EE. UU. Canadá y Asia Oriental, mostraron 52% de empleados que declararon experimentar mucho estrés “el día anterior” A nivel general los indicadores de mejora y compromiso descendieron en 2024, sólo 33% se consideraban trabajadores con disposición a mejora en 2024) En conclusión: El estrés diario entre trabajadores sigue siendo alto y heterogéneo por región.

Utami, A. P., Arrazy, S., & Susilawati, S.(2024) en Indonesia realizaron un estudio con el objetivo de determinar los factores que afectan el estrés laboral en trabajadores de limpieza en el RSUP H. Adam Malik Medan, contaron con una población de 115 trabajadores de limpieza con un muestreo aleatorio en un hospital público en Medan. Utilizaron en su metodología un estudio transversal cuantitativo, encuesta y con análisis correlacional (prueba de correlación de Pearson, prueba de una vía one one way test), emplearon un cuestionario para recoger datos de estrés laboral y de factores posibles (como carga de trabajo tiempo de trabajo, edad, etc), tuvieron como resultados que el 44% de los problemas de salud relacionados al trabajo atribuibles al estrés laboral y el 56% del ausentismo de oficina debido a enfermedad, se encontró influencia muy fuerte y unidireccional de la carga de trabajo

sobre el estrés laboral ( $p=0.000$ ,  $r=0.951$ ). Concluyeron que la carga de trabajo es el factor más determinante del estrés entre trabajadores de limpieza en este hospital.

Schütte et al. (2023). En Alemania se realizó una encuesta en línea aplicada al personal sanitario teniendo como objetivo analizar los factores de motivación y factores de estrés entre médicos y asistentes médicos que participaron en la campaña de vacunación contra la COVID-19, identificando las principales razones para su participación y las cargas laborales percibidas. Para ello el tipo de investigación fue: Cuantitativa – Transversal (no experimental) contando con una población de 514 participantes, Médicos 70.3 % Asistentes médicos (MFAs) 28.8 %. Se utilizó el cuestionario estructurado en línea diseñado por los investigadores. Las dimensiones evaluadas fueron Motivación laboral: razones altruistas, compromiso con la salud pública, interés profesional. Factores de estrés: carga laboral, burocracia, horas extras, gestión administrativa y presión organizativa. Teniendo como resultado el 94.6 % de los participantes reportaron un aumento de la carga laboral durante la campaña. Las principales motivaciones fueron: Contribuir a la lucha contra la pandemia (92.3 %) Avanzar la campaña de vacunación (90.1 %) Los factores de estrés más señalados fueron: Carga burocrática (92.5 %) Programación de citas (91 %) Consultas de pacientes (90.3 %) Horas extras (83 %) La principal barrera para no participar fue la excesiva burocracia (69.6 %). Conclusiones Los profesionales sanitarios mostraron alta motivación intrínseca, impulsada por valores de servicio público. Sin embargo, los niveles de estrés laboral se incrementaron notablemente debido a la sobrecarga administrativa y a las demandas organizativas.

Sousa y Andrade (2023) En Brasil, elaboraron un estudio con el objetivo de examinar el nivel de estrés y grado de satisfacción en el trabajo entre gerentes de área comercial, para ver si hay correlación entre estrés ocupacional y satisfacción laboral de una muestra de 114

gestores de área comercial utilizaron como metodología un cuestionario electrónico que incluyó perfil demográfico, escala de estrés en el trabajo y escala de satisfacción laboral. Los resultados indicaron un nivel medio de estrés de 2.24 entre los gestores, resaltando que varias dimensiones de la satisfacción resultaron en estado de “indiferencia”, especialmente respecto a remuneración. Llegando así a la conclusión de que existe correlación negativa y significativa entre satisfacción laboral y estrés: a menor satisfacción en varias dimensiones, mayor estrés y que elementos como remuneración y reconocimiento son críticos por lo que malas percepciones en esas dimensiones elevan el estrés en los gerentes.

Molina Arias et al. (2023). En Colombia, realizaron un estudio que tuvo como objetivo describir las características del estrés y satisfacción laboral en un grupo de empleados que se desempeñan en los sectores comercial y servicios en Medellín, entre agosto y octubre de 2023. La muestra fue de 40 empleados, la metodología empleada fue un diseño no experimental, con alcance cuantitativo y cualitativo, descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para medición de estrés / burnout y la Escala general de satisfacción laboral. Los resultados reportaron en cuanto a la medición de estrés que en el sector servicios: 17 de los 20 participantes tienen alta satisfacción laboral, solo 3 están insatisfechos, en el sector comercial: 16 de 20 satisfechos, 4 insatisfechos y que el total de los 40 participantes: 33 satisfechos; 7 insatisfechos, y en cuanto a la escala de satisfacción no se encontró indicios de burnout. Por lo que concluyeron que, aunque hay manifestaciones de agotamiento físico, emocional, cansancio y frustración dentro de la jornada laboral, no se identificó el síndrome de Burnout en ninguno de los participantes mediante la escala general de satisfacción laboral. En general, hay una alta satisfacción laboral en ambos sectores (servicio y comercial) y la insatisfacción existe, pero en proporción menor: 7 de 40 ( $\approx 17.5\%$ ) de los participantes

están insatisfechos. Esto sugiere que, pese a algunas condiciones de estrés o cansancio, la mayoría se siente satisfecha con su trabajo.

Lu, Liu, Yan, y Liu (2022) en China realizaron un estudio con el objetivo de explorar el impacto de los riesgos laborales y el estrés laboral en el síndrome de burnout en trabajadores de fábricas y mineros. También buscó proporcionar una base científica para la prevención y el control del síndrome de burnout en trabajadores de fábricas y mineros. Basado en un diseño transversal enfocado en trabajadores de fábricas y mineros de Urumqi, Xinjiang - China. Se eliminaron los sesgos demográficos (es decir, los factores de confusión) mediante el método de análisis de emparejamiento por puntaje de propensión. Se considera una muestra de 7500 trabajadores de fábricas y mineros elegibles en Urumqi, la capital de Xinjiang, y se devolvieron 7.315 cuestionarios completos. En cuanto a los instrumentos utilizados: el Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI) y el Inventario de Burnout de Maslach chino. Teniendo como resultado la tasa total de agotamiento fue del 86.5%. El ruido (OR 1.34, IC del 95%: 1.09 a 1.64) y el ERI (OR 2.16, IC del 95%: 1.78 a 2.61) fueron los factores de riesgo de agotamiento laboral entre los trabajadores de fábricas y mineros ( $p < 0.001$ ). En conclusión, la tasa de agotamiento laboral entre los trabajadores de fábricas y mineros fue alta, y el ruido y el estrés laboral, entre los factores de riesgo laboral, afectarán la probabilidad de que estos trabajadores sufran agotamiento.

Silva Ramos et al. (2022) En México, empresa industrial, realizó un estudio con el objetivo de describir la prevalencia del estrés laboral en el grupo de trabajo, basándose en un diseño cuantitativo, no experimental, transversal con una muestra de 33 trabajadores de escritorio, el instrumento que se aplicó fue la versión en español del Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) Los resultados principales: Un promedio de desgaste emocional: 13.19 (DE = 8.29). Esto indica un nivel alto de desgaste emocional para la muestra. Un

nivel de cinismo medio: 10.38 (DE = 8.172) → también alto. Y una eficacia profesional: promedio de 24.00 (DE = 8.618), lo que los ubica en un nivel medio de eficacia profesional. En conclusión: En esta muestra los trabajadores de escritorio demuestran estar en riesgo; presentan estrés laboral de medio a alto, desaliento/cinismo significativo, aunque mantienen eficacia profesional en un nivel que no es bajo. Esto sugiere que, aunque se sienten afectados emocionalmente, todavía perciben cierto grado de eficacia.

Gómez Salgado et al. ,(2020) En España, se desarrolló un estudio con el objetivo de conocer el nivel de estrés y satisfacción laboral, se evaluó a 758 trabajadores seleccionados mediante muestreo estratificado por área de servicio aplicando los siguientes instrumentos, Escala de Estrés Percibido (PSS-10) que evalúa el grado en que los individuos perciben su vida como estresante. El Cuestionario de Motivación Laboral (adaptación de la Work Extrinsic and Intrinsic Motivación Scale – WEIMS, Deci & Ryan, 2000) que evalúa motivación intrínseca, extrínseca y desmotivación. Dando como resultado una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la motivación intrínseca ( $r = -0.47$ ,  $p < 0.001$ ). Los niveles más altos de estrés se asociaron con menor satisfacción laboral y mayor desmotivación. El análisis de regresión mostró que el estrés percibido explicó el 38 % de la varianza en la motivación total, por otro lado el grupo con turnos rotativos y alta sobrecarga asistencial presentó los niveles más altos de estrés y menor motivación. En conclusión, el estrés laboral constituye un predictor significativo de la desmotivación, especialmente en contextos de alta demanda y baja autonomía. Los trabajadores con mayor satisfacción laboral y apoyo organizacional manifestaron mejor manejo del estrés y niveles superiores de motivación.

### **Antecedentes nacionales:**

Ordinola Quevedo (2024) Piura. En un estudio realizado con el objetivo de determinar el nivel de estrés laboral en un establecimiento de salud Teniendo como tipo de investigación: Cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo-correlacional con 62 profesionales, se encontró que el 51,61 % reportó un nivel medio de estrés laboral, el 33,87 % bajo y el 14,52 % alto. Asimismo, la dimensión de cansancio emocional se distribuyó con 43,55 % a nivel medio, 37,10 % bajo y 19,35 % alto; la despersonalización tuvo 59,68 % medio, 30,65 % bajo y 9,68 % alto; y la realización personal resultó 45,16 % medio, 37,10 % bajo y 17,74 % alto. Además, un estudio de trabajadores administrativos de una dirección regional de salud reportó que 80,5 % de la muestra (n = 149) presentó un alto nivel de estrés laboral, con una correlación significativa entre estrés y productividad (Tau-b de Kendall = 0,403,  $p < .01$ ). el estudio concluyo que los profesionales de salud presentan predominantemente niveles intermedios de estrés laboral.

Bautista Huerta, M. M. (2023) En Perú se desarrolló una investigación con el objetivo de establecer la relación entre el estrés laboral y la motivación laboral en trabajadores de un call center ubicado en el Cercado de Lima. Teniendo como Tipo de investigación: Cuantitativo, no experimental, diseño descriptivo-correlacional. Contando con un total de 384 trabajadores de un call center, cercado de Lima, los Instrumentos utilizados, Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS y Escala de Motivación "Mlpa" Steers & Braunstein Resultados principales. Se aplicó prueba de correlación de Spearman, se encontró una correlación inversa media entre la motivación laboral y el estrés laboral:  $r_s = -0.487$ , con nivel de significancia  $p < .001$ . Conclusión: cuanto mayor es el estrés laboral, menor es la motivación en estos trabajadores del call center.

Zamora Deza (2022) Juliaca. Se aplicó una encuesta con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en durante la pandemia. Contó con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional; la encuesta autoadministrada con una población / muestra de 60 trabajadores de la unidad minera en su mayoría varones, en cuanto a técnica / instrumentos se optó por un Cuestionario validado para estrés laboral (adaptado) y escala de ira / STAXI. El resultado descriptivo es de 81.7% reportaron nivel bajo de estrés; 15.0% nivel intermedio; 3.3% nivel de estrés (categoría alta). En expresión de ira: 30.0% bajo, 45.0% moderado, 25.0% alto. Se observó correlación positiva y significativa entre estrés laboral y expresión de ira ( $\rho \approx 0.577$ ,  $p < 0.001$ ). En conclusión: En conclusión, la mayoría reportó niveles bajos-moderados de estrés, pero existió una relación estadísticamente significativa entre estrés y expresión de ira — lo que sugiere riesgo psicosocial con posible impacto en seguridad y clima.

Chambi Neyra (2021) en Arequipa desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre estrés laboral y rendimiento en colaboradores de la minera Titan (Caravelí, Arequipa). Teniendo como metodología un diseño cuantitativo correlacional, centrándose en una población / muestra enfocada en los Trabajadores de la empresa minera Titán. Ante esto las técnicas e instrumentos usados fueron; el cuestionario Organización Internacional de Trabajo (OIT) y Maslach Burnout Inventory (MBI). Obteniendo como resultados que el 38.8% de los trabajadores presentó un nivel intermedio de estrés, 36.4% presentaron estrés (categoría alta) y se encontró una correlación inversa significativa ( $r = -0.641$ ) entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral, indicando que mayores niveles de estrés se asocian con menor rendimiento. En conclusión: Niveles relevantes de estrés (intermedio/alto) en la planta minera se asocian negativamente con rendimiento laboral; intervalos sugieren necesidad de intervención en turnos, supervisión y condiciones de trabajo.

Gisela de la Torre Quispe y Allison Palacios vilca (2021). En Perú realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el estrés y la motivación laboral en los operarios técnicos de una empresa en Huachipa durante la pandemia del COVID-19, contaron con una población/muestra de 250 colaboradores técnicos, con un muestreo no probabilístico por conveniencia. Utilizar una metodología cuantitativa con diseño instrumental de nivel aplicativo y corte transversal, aplicaron dos cuestionarios para medir estrés laboral y motivación laboral, los resultados en cuanto a estrés laboral mostraron que 67.2 % de la muestra presenta un nivel bajo, 30% nivel medio, 2.8% nivel alto y en motivación un 2,4% nivel bajo, 25.6% nivel medio 72.0% nivel alto, por lo que se encontró que no existe relación inversa con efecto medio entre motivación y estrés laboral ( $p>00.5$ ). En conclusión, aunque la mayoría de los operarios técnicos tienen nivel alto y medio de motivación laboral y muchos tienen bajo estrés, no se evidencia una relación estadística significativa entre estrés y motivación en la muestra durante la pandemia.

### **Antecedentes Regionales**

Herrera M. y Canqui V. (2024) En Ilo, desarrollaron un estudio en la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L. cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de la empresa de transportes. La metodología fue de diseño cuantitativo, correlacional con una encuesta auto administrada, teniendo como población: 210 Colaboradores de la empresa. con ello se hizo uso del Cuestionario de estrés laboral adaptado/validado y la escala de satisfacción laboral; análisis estadístico descriptivo y correlacional. Los resultados determinaron que un 63.8% presenta bajo estrés, un un 10,5% presenta nivel medio de estrés y un 1,4% un nivel alto de estrés Conclusión, se establece una relación entre niveles de estrés y componentes de la satisfacción laboral (remuneración, beneficios, desarrollo) en la muestra estudiada; recomendaciones dirigidas a mejorar condiciones y beneficios.

Juarez Vera J.G. y Coayla Agreda M.F. (2023), en Moquegua se desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación existente entre el estrés y la satisfacción laboral de los educadores que laboran en el colegio Simón Bolívar de la región Moquegua, en el año 2022, para ello utilizaron un diseño metodológico observacional, prospectivo, de corte transversal, la muestra consideró a 68 docentes del nivel inicial, primaria y secundaria. Para la variable estrés se aplicó el inventario de Maslach burnout MBI y para medir la variable satisfacción laboral se usó la escala SL-ARG. Los resultados determinaron que existe una correlación negativa de rol de Spearman es  $-0,476$ , lo que significa que a mayor cansancio emocional menor satisfacción laboral en el trabajo. Se concluyó que existe una correlación indirecta ya que a mayor nivel de estrés en los docentes menor será el nivel de satisfacción laboral de los mismos.

### **3.2. Bases teóricas**

#### **3.2.1. Concepto del Estrés Laboral**

Es una respuesta física y emocional dañina que ocurre cuando las demandas del trabajo superan las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Si se prolongan pueden llegar a afectar no solo el rendimiento del trabajador sino también su estado de salud. Instituto Nacional para la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022)

#### **3.2.2. Fisiología del estrés**

Según la revista médica científica la respuesta de estrés está mediada por dos sistemas los cuales son el sistema simpático-adrenomudcular (SAM) que es una región de la división simpática del sistema nervioso autónomo encargada de liberar adrenalina de la medula y el sistema hipotálamo-pituitario-adrenocortical (HPA), encargado de la

producción de glucocorticoides. Romero Romero EE, Young J, Salado-Castillo R. (2021).

### **3.2.3. Factores del estrés**

Los factores fisiológicos del estrés se refieren a las respuestas físicas y emocionales del cuerpo ante situaciones que son percibidas como amenazantes o desafiantes. Esto hace que el cuerpo libere hormonas como adrenalina y cortisol, preparando el organismo para una respuesta de "lucha o huida". Esto se manifiesta en un aumento de la frecuencia cardíaca, respiración acelerada, tensión muscular y alerta mental. MedlinePlus (2024).

**Respuestas Físicas:** Aumento de la frecuencia cardíaca (taquicardia): el corazón late más rápido para incrementar el flujo sanguíneo hacia los músculos y el cerebro. Como también la elevación de la presión arterial: los vasos sanguíneos se constriñen (vasoconstricción), lo que, combinado con el mayor volumen sanguíneo bombeado, genera un incremento temporal de la presión arterial. Mayo Clinic (2023)

**Tensión muscular:** Término médico que hace referencia a que los músculos están en constante contracción o semi contraídos generando dolor y disminuyendo la funcionalidad de los mismos. Clínica Universidad de Navarra (2023)

**Aumento del estado de alerta:** El estado de alerta se define como la activación fisiológica y psicológica del organismo que incrementa la atención, la vigilancia y la preparación para responder a estímulos internos o externos percibidos como amenazantes o desafiantes. Según la literatura reciente, el estrés activa el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (HPA) y el sistema nervioso simpático, generando la liberación de cortisol, adrenalina y noradrenalina, lo que produce un aumento del estado de alerta. James (2023).

**Problemas gastrointestinales:** El estrés ejerce un impacto directo sobre el sistema gastrointestinal debido a la interacción entre el eje cerebro–intestino y la activación del sistema nervioso autónomo y el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (HHA). Bajo condiciones de estrés, se liberan hormonas como cortisol, adrenalina y noradrenalina, que modifican la motilidad intestinal, la secreción gástrica y la sensibilidad visceral. Mayer et al.(2022).

**Problemas para dormir:** Los problemas para dormir relacionados con el estrés incluyen el Insomnio de conciliación, caracterizado por la dificultad para iniciar el sueño; el insomnio de mantenimiento, que se manifiesta en despertares frecuentes durante la noche; el sueño no reparador, donde se presenta una sensación de cansancio a pesar de haber dormido; y las alteraciones del ritmo circadiano, producidas cuando el estrés crónico desregula los ciclos de sueño-vigilia.

Las investigaciones recientes destacan que el estrés agudo provoca insomnio transitorio, mientras que el estrés crónico puede derivar en trastornos de insomnio persistente, aumentando el riesgo de ansiedad, depresión y deterioro cognitivo. Altena et al. (2020); Kalmbach et al., (2021).

### **Respuestas Emocionales**

**Irritabilidad:** La irritabilidad es una respuesta emocional caracterizada por un bajo umbral de tolerancia frente a estímulos internos o externos, que se manifiesta en reacciones de enojo, frustración o impaciencia. Babak Saatchi, Ellen F. Olshansky, Michelle Fortier (2023)

**Dificultad para concentrarse:** La dificultad para concentrarse es una alteración en la capacidad de mantener la atención sostenida y

focalizada en una tarea, que aparece como una de las consecuencias cognitivas más frecuentes del estrés. Schneiderman et al. (2005).

**Depresión:** Se ha demostrado que la exposición prolongada o intensa al estrés puede propiciar la aparición o el agravamiento de la depresión mediante mecanismos como la neuroinflamación, junto con alteraciones en sistemas biológicos sensibles al estrés, y este impacto se ha verificado incluso en poblaciones latinoamericanas jóvenes. Zhao et al., (2025); Advances in stress and depression research (2022); Diez Canseco et al., (2024).

#### **3.2.4. Fases del estrés**

##### **Fase de alarma**

Se produce cuando el organismo reacciona a ciertas situaciones complicadas o nuevas considerándolas como una amenaza real preparándose para afrontarla es así que pone en marcha al sistema endocrino para que incremente la producción de hormonas como la adrenalina, la noradrenalina y el cortisol.

En respuesta se forma una reacción fisiológica casi inmediata caracterizada por el incremento de la frecuencia cardíaca la tensión arterial, el ritmo de la respiración y la atención muscular. Esta respuesta se forma para afrontar o huir de la amenaza, y una vez liberada vuelve a normalizarse. Sanitas (2023)

##### **Fase de resistencia o adaptación**

Se produce cuando el tiempo de estado de alarma es prolongado en el organismo o este lo reproduce de forma reiterada. El cuerpo se adapta al estado de alarma, pero al finalizar da paso al cansancio y con él a los primeros síntomas del esfuerzo realizado tales como dolores de cabeza fatiga contracturas musculares principalmente en el cuello, zona lumbar y la espalda, alteraciones del sueño irritabilidad, cambios de humor, ansiedad, etcétera. Sanitas (2023)

### **Fase de agotamiento**

Es la fase en donde pueden surgir verdaderos problemas principalmente si se agota la capacidad de resistencia del organismo ya que se sumaría una nueva situación de alarma de modo consecutivo que prolongará la situación de estrés más de lo deseable y debilitará el organismo hasta afectar el sistema inmune reduciendo su capacidad para tomar acción ante los microorganismos, al sistema circulatorio que aumentará la frecuencia cardíaca y a la tensión arterial hasta el punto de provocar un accidente cardíaco o cerebrovascular, así como otras afecciones. Sanitas (2023)

### **3.2.5. Dimensiones del estrés laboral**

**Agotamiento Emocional:** El agotamiento emocional es la sensación de cansancio extremo, pérdida de energía y desgaste afectivo que aparece como consecuencia de la exposición prolongada al estrés laboral. Se manifiesta cuando las demandas emocionales y organizacionales del trabajo exceden los recursos personales de afrontamiento, generando una disminución progresiva de la capacidad para responder de manera adecuada a dichas exigencias. Maslach & Leiter (2021; OMS, (2022)

**Despersonalización:** La despersonalización es una de las dimensiones centrales del síndrome de burnout, caracterizada por el desapego, frialdad, cinismo o actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja. Surge como un mecanismo de defensa emocional frente al estrés laboral crónico, cuando las demandas superan la capacidad de afrontamiento del trabajador, llevándolo a deshumanizar las relaciones laborales para reducir la sobrecarga afectiva. Maslach & Leiter, (2021); OMS, (2022)

**Realización Personal:** La realización personal es la percepción de eficacia, logro y satisfacción en el trabajo, vinculada con la motivación, el compromiso y el sentido de propósito en la vida laboral. En el marco

del estrés laboral, la reducción de la realización personal constituye una de las dimensiones del síndrome de burnout, caracterizada por sentimientos de ineficacia, fracaso, baja autoestima profesional y pérdida de motivación. Maslach & Leiter (2021); OMS, (2022)

### **3.2.6. Concepto de motivación Laboral:**

La motivación laboral se entiende como el conjunto de procesos internos y externos que activan, dirigen y sostienen la conducta de un trabajador hacia el logro de metas organizacionales y personales, influyendo en su desempeño, compromiso y satisfacción en el trabajo. Desde enfoques actuales, la motivación laboral no se concibe sólo como un factor económico, sino como un proceso complejo que integra diversos componentes: la motivación intrínseca, relacionada con el interés, disfrute y sentido de propósito en el trabajo; la motivación extrínseca, vinculada con recompensas externas como el salario, el reconocimiento o los beneficios; y factores psicosociales y organizacionales tales como el clima laboral, el liderazgo, la autonomía, las oportunidades de desarrollo y el apoyo social. Ryan & Deci, (2020); Robbins & Judge, (2022).

### **3.2.7. Teorías de la motivación laboral:**

Teoría Temporal de la Motivación (TMT) (2006), propuesta por Steel y König, explica que la motivación depende de cuatro factores: expectativa (probabilidad de lograrlo), valor (qué tan importante es la meta), impulsividad (tendencia a distraerse) y tiempo (cercanía del plazo). En resumen, cuanto más valiosa y alcanzable se perciba una tarea y más próximo esté el vencimiento, mayor será la motivación; lo que ayuda a entender fenómenos como la procrastinación.

Teoría de la jerarquía de necesidades: Maslow, plantea que las personas buscan satisfacer necesidades jerárquicas: fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y autorrealización. En lo laboral un

trabajador motivado progresa desde cubrir necesidades básicas (salario, seguridad) hasta alcanzar desarrollo personal y profesional. Esto es reforzado por Sergio Madero (2024) quien valida una escala de medición de las necesidades de Maslow y analiza cómo estas necesidades se relacionan con la atracción y retención del talento en un entorno laboral.

Teoría de los dos factores de Herzberg (1959): Distingue entre factores higiénicos: salario, condiciones laborales, políticas de empresa (su ausencia genera insatisfacción, pero no motivación). Factores motivacionales: reconocimiento, logros, responsabilidad, crecimiento (su presencia impulsa la motivación). Los recientes estudios han demostrado la relevancia de esta teoría, en laboratorios clínicos de Omán, Alrawahi (2020) encontraron que los factores de insatisfacción y motivadores siguen siendo determinantes claves de la satisfacción laboral.

### **3.2.8. Dimensiones de la Motivación**

**Necesidad de logro:** La necesidad de logro es una motivación humana descrita inicialmente por McClelland (1961). En términos actuales, se define como la tendencia individual a establecer y alcanzar metas desafiantes, esforzarse por la excelencia y obtener un rendimiento competente en el ámbito personal, académico o laboral. Schunk et al., (2022); Ryan & Deci, (2020).

**Necesidad de poder:** La necesidad de poder es una de las tres motivaciones propuestas por David McClelland (1961) en su teoría de las necesidades adquiridas. Actualmente se entiende como la tendencia individual a influir, controlar o dirigir el comportamiento de otras personas y el entorno, buscando generar impacto y ejercer liderazgo (Robbins & Judge, 2022; Ryan & Deci, 2020).

**Necesidad de afiliación:** La necesidad de afiliación es una de las tres motivaciones propuestas por David McClelland (1961) en su teoría de

las necesidades adquiridas. En la actualidad se entiende como la tendencia a establecer, mantener y fortalecer relaciones sociales positivas y cercanas, buscando aceptación, apoyo y sentido de pertenencia dentro de un grupo Ryan & Deci (2020); Robbins & Judge, (2022).

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

La motivación laboral es un factor clave para el desempeño organizacional y el bienestar de los trabajadores. En la actualidad, se entiende como un proceso dinámico que activa, orienta y sostiene la conducta del empleado hacia el logro de objetivos personales y organizacionales Ryan & Deci, 2020; Robbins & Judge (2022)

### **3.2.10. Perspectivas del proceso de la motivación laboral:**

Las perspectivas del proceso de la motivación laboral se refieren a los enfoques teóricos que explican cómo surge, se orienta y se mantiene la conducta de los trabajadores en el entorno laboral, considerando tanto factores internos (necesidades, valores, metas) como externos (incentivos, recompensas, condiciones organizacionales).

En la actualidad, estas perspectivas integran modelos cognitivos, conductuales, humanistas y organizacionales, entendiendo la motivación como un proceso dinámico y multifactorial, en el que influyen la percepción de justicia, la expectativa de resultados, la autonomía, la autorrealización y la interacción social Ryan & Deci (2020); Robbins y Judge, (2022); OIT, (2022).

## **3.3 Marco conceptual**

- **Ausentismo:** Ausentismo laboral o absentismo laboral entendemos la ausencia deliberada de un trabajador de su puesto de trabajo y el incumplimiento de sus obligaciones con respecto al mismo. Wolters Kluwer (2025).

- **Autorrealización:** La autorrealización, una forma de vida eudaimónica y éticamente significativa, se logra mediante actividades autodeterminadas y la realización del máximo potencial. Por lo tanto, el crecimiento personal y la realización humana se consideran aspectos centrales. National Library of Medicine (2023)
- **Bienestar Psicológico:** Se describe como un estado positivo integral que incluye emociones positivas, satisfacción con la vida, sentido o propósito de ser, y la capacidad de lograr metas personales definidas por el propio individuo. Es una condición caracterizada por una percepción de bienestar emocional y funcionamiento efectivo en la vida diaria. National Library of Medicine (2023)
- **Burnout:** Es un síndrome resultante del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: sentimientos de agotamiento o falta de energía; aumento de la distancia mental del trabajo o sentimientos de negativismo o cinismo con respecto al trabajo; y reducción de la eficacia profesional. OMS (2020)
- **Calidad de vida:** Es la percepción de modo individual de la posición de un individuo en la vida arraigado al contexto de la cultura y los sistemas de valores guardando relación con los objetivos expectativas y preocupaciones del mismo individuo. OMS (2021)
- **Desempeño:** El desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple con las responsabilidades, tareas y objetivos asignados, contribuyendo al logro de los fines organizacionales. Chiavenato (2021)
- **Desmotivación:** Es la insatisfacción o pérdida de interés por parte de un trabajador hacia sus labores afectando tanto al rendimiento individual como al colectivo, reflejándose en frustración y/o burnout. SAVIA Salud Digital Mapfre (2023)
- **Estrés laboral:** Es la reacción de un trabajador ante las exigentes demandas y presiones de su entorno laboral de modo que

constantemente se pone a prueba su capacidad para afrontar las situaciones. OIT (2020)

- **Ictus:** Síndrome que consiste en el acelerado desarrollo de signos clínicos secundarios a la alteración de las funciones cerebral focal, la cual tiene una duración mayor o igual a 24 horas o hasta provocar la muerte, su causa aparente es de origen vascular. OMS (2022)
- **Motivación laboral:** Es un conjunto de procesos psíquicos encargados de regular la intensidad de la dirección de la actividad humana para cumplir necesidades y exigencias sociales del individuo para demostrar que desarrolla conocimientos habilidades y capacidades útiles para la sociedad. (Rodríguez ,2020)

## IV. METODOLOGÍA

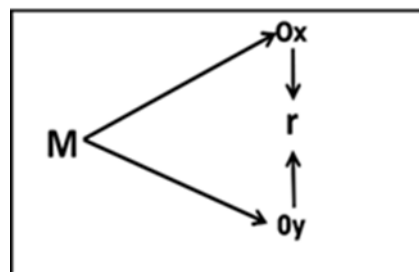
### 4.1. Tipo y nivel de Investigación

#### Tipo

El presente estudio adoptó un diseño de investigación básica que buscó generar conocimientos nuevos y profundizar en las teorías ya existentes, sin tener un propósito práctico inmediato, pero sirviendo de base para futuras aplicaciones. Hernández, Fernández y Baptista (2021) como también desde un enfoque cuantitativo que buscó analizar la relación mediante la recolección de datos medibles permitiendo identificar tendencias o relaciones causales entre las variables. Torres Snaches, M, & Vásquez, L., (2023).

#### Nivel

El estudio fue relacional, ya que buscó determinar la relación entre las variables de estrés y motivación laboral para así exponer las problemáticas vinculadas a estas. Según Espinoza Pajuelo y Ochoa Pachas (2021), los estudios relacionales son un tipo de investigación cuantitativa dentro de un nivel intermedio entre lo descriptivo y lo explicativo centrándose en examinar la relación o grado de asociación entre dos variables, estos estudios son inferenciales y variados, lo que significa que analizan la relación estadística entre las dos variables para evaluar si existe vínculo entre ellas y cuán fuerte es este vínculo. Donde:



M= Muestra

Ox= Estrés laboral

Oy= Motivación laboral

r= Relación

## **4.2. Diseño de la Investigación**

El diseño es no experimental, ya que el investigador no manipuló deliberadamente las variables independientes, sino que observó los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Asimismo, es de tipo transversal, dado que la recolecta de datos se realizó en un solo momento o en un tiempo único, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. Hernández, Fernández y Baptista (2021)

## **4.3. Hipótesis general y específicas**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

**Ho:** No existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

### **Hipótesis específicas**

**He 1:** Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

**He 2:** Existe relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

**He 3:** Existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

#### **4.4. Identificación de las variables**

##### **Variable independiente X: Estrés laboral**

###### **Dimensiones:**

- Agotamiento emocional (9 ítems)
- Despersonalización (5 ítems)
- Realización personal (8 ítems)

##### **Variable dependiente Y: Motivación laboral**

###### **Dimensiones:**

- Motivación de logro (5 ítems)
- Motivación de poder (5 ítems)
- Motivación de afiliación (5 ítems)

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 1 Operacionalización de la variable estrés**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles de rango	Tipo de variables estadística
Estrés laboral	Agotamiento Emocional	Evalúa la sensación de estar emocionalmente agotado y sin energía debido a las demandas laborales.	1,2,3,6,8,13, 14,16 y 20	Ordinal 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi Siempre 5 Siempre	Bajo: 0-18 Medio:19-26 Alto:27-54	Cuantitativo
	Despersonalización	Miden actitudes negativas, distantes o cínicas hacia las personas con las que se trabaja	5,10,11,15 y 22		Bajo: 0-5 Medio:6-9 Alto:10-30	
	Realización Personal	Puntuación en los ítems que evalúan la percepción de competencia y logro en el trabajo.	4,7,9,12,17, 18,19y 21		Bajo: 0-33 Medio:34-39 Alto:40-56	

**Tabla 2 Operacionalización de la variable motivación**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles de rango	Tipo de variables estadística
Motivación laboral	Motivación de logro	Impulso que mueve al individuo a sobresalir	1, 4, 7, 10 y 13	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= En acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Alta (50-75) Medio (25-49) Bajo (menor de 25)	Cuantitativo
	Motivación de poder	Necesidad que dirige la persona a hacer que los demás actúen de manera distinta a como lo harían ellos mismos	2, 5, 8, 11 y 14			
	Motivación de afiliación	Deseo de obtener la aceptación de los demás, así como establecer relaciones cercanas con otros	3, 6, 9, 12 y 15			

#### 4.6. Población-Muestra

##### **Población**

La población estuvo compuesta por el personal de empleados y obreros conformado por un total de 157 colaboradores. Quienes laboran dentro de las instalaciones.

**Tabla 3**

Distribución de la población

<b>SEXO</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	33	21.0%
<b>Masculino</b>	124	79.0%
<b>Total</b>	157	100.0%

##### **Muestra**

Dado que la población de estudio estuvo conformada por un número limitado de sujetos, se trabajó con la totalidad de la población, por lo que no fue necesario seleccionar una muestra. En este sentido, se optó por un muestreo no probabilístico de tipo censal, lo cual permitió obtener información directa de todos los sujetos, evitando errores de muestreo y asegurando la representatividad de los resultados.

#### 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

**Técnicas:** Se utilizó una técnica psicométrica para ambas variables, ya que se considera que permite identificar diferentes características de la variable en estudio, esta técnica incluye tanto test, escalas o inventarios, los cuales son herramientas que facilitaron la obtención de la información requerida de la población propuesta.

**Instrumentos:**

##### A. Ficha técnica del inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)

<b>Nombre original</b>	<b>Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)</b>
<b>Autores</b>	Christina Maslach y Susan E. Jackson (1981)
<b>Versión adaptada y validada en el Perú</b>	Delgado, R., y Lozano, A. (2000-2004) También hay estudios por Montalván y Chunga (2016) y otros investigadores peruanos.
<b>Población</b>	Profesionales de servicios humanos
<b>Numero de ítems</b>	22 ítems
<b>Aplicación</b>	21 a 70 años
<b>Dimensiones evaluadas</b>	Agotamiento emocional (9 ítems) Despersonalización (5 ítems) Realización personal (8 ítems)
<b>Escala de respuestas</b>	Tipo Likert de 7 puntos (0 = Nunca, 6 = Todos los días)
<b>Nivel de estrés laboral</b>	Bajo 1-33 Medio 34-66 Alto 67-99

<b>Propiedades psicométricas</b>	Fiabilidad (alfa de Cronbach): Agotamiento emocional: $\alpha \approx 0.88$ Despersonalización: $\alpha \approx 0.75$ Realización personal: $\alpha \approx 0.80$
----------------------------------	--

### B. Ficha técnica de Escala de Motivación de Steers y Braunstein

<b>Nombre Original</b>	<b>ESCALA DE MOTIVACIÓN DE STEERS Y BRAUNSTEIN</b>
<b>Autores</b>	Steers y Braunstein (1976)
<b>Versión adaptada y validada en Perú</b>	Ventura (2008)
<b>Número de ítems</b>	15 ítems
<b>Aplicación</b>	A partir de 18 años Individual y colectiva
<b>Dimensiones</b>	Necesidad de logro (5 ítems) Necesidad de poder (5 ítems) Necesidad de afiliación (5 ítems)
<b>Escala de respuestas</b>	Tipo Likert donde 1= totalmente en desacuerdo y 5= totalmente de acuerdo
<b>Validez</b>	Ventura 2018 realizó la validez para este instrumento a través del análisis factorial confirmatorio, con índices de ajuste de punto .944 y con un residuo cuadrático de .0864.

<b>Confiabilidad:</b>	A través del coeficiente Omega tanto como para la escala general como para sus dimensiones de necesidad de logro .785, necesidad de poder .613 y necesidad de afiliación .657.
-----------------------	--

### **Propiedades psicométricas**

Según la adaptación peruana de Novella (2002) la validez de acuerdo al análisis factorial confirmatorio los valores se centran dentro de .492 a .666, y una varianza de 21.118%, además, los coeficientes de correlación ítems - test, consigue ser significativos ( $p= 0.01$ ). Además, la confiabilidad lo trabajó mediante la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach siendo el valor general de la escala de .875, el valor alcanzado demuestra que la confiabilidad es moderada, en las dimensiones los valores oscilan entre 0.71 a 0.80, considerándose aceptable la escala en la confiabilidad.

#### **4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos**

Una vez obtenido los datos se procedió a la codificación en una matriz del programa Microsoft Excel para su tabulación teniendo en cuenta las puntuaciones en los instrumentos de estrés y motivación laboral, con la base de datos establecida se trasladó al paquete estadística SPSS, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Análisis descriptivo: los resultados se presentaron en tablas y figuras, detallándose las frecuencias y porcentajes correspondientes a cada variable y dimensión analizada.

Prueba de normalidad: se empleó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, que indicaron que las variables analizadas no siguen una distribución normal, por lo que el análisis de

las hipótesis se realizó con la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

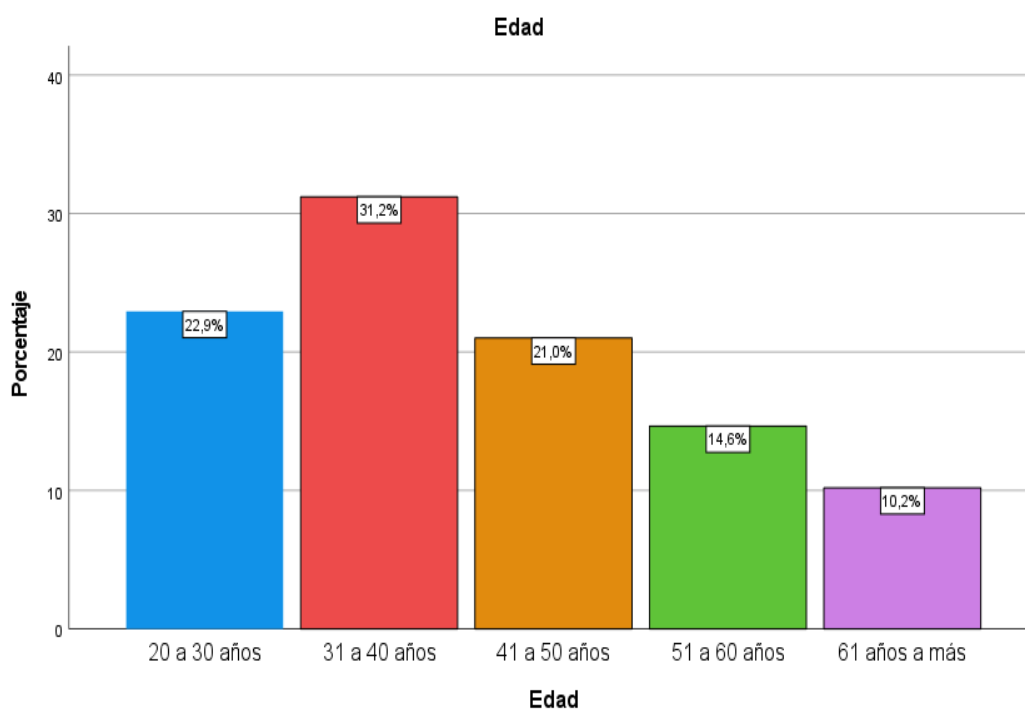
**Tabla 4**

*Distribución según edad de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

EDAD		
	n	%
<b>20 a 30 años</b>	36	22.9%
<b>31 a 40 años</b>	49	31.2%
<b>41 a 50 años</b>	33	21.0%
<b>51 a 60 años</b>	23	14.6%
<b>61 años a más</b>	16	10.2%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 1:**

*Distribución según sexo de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



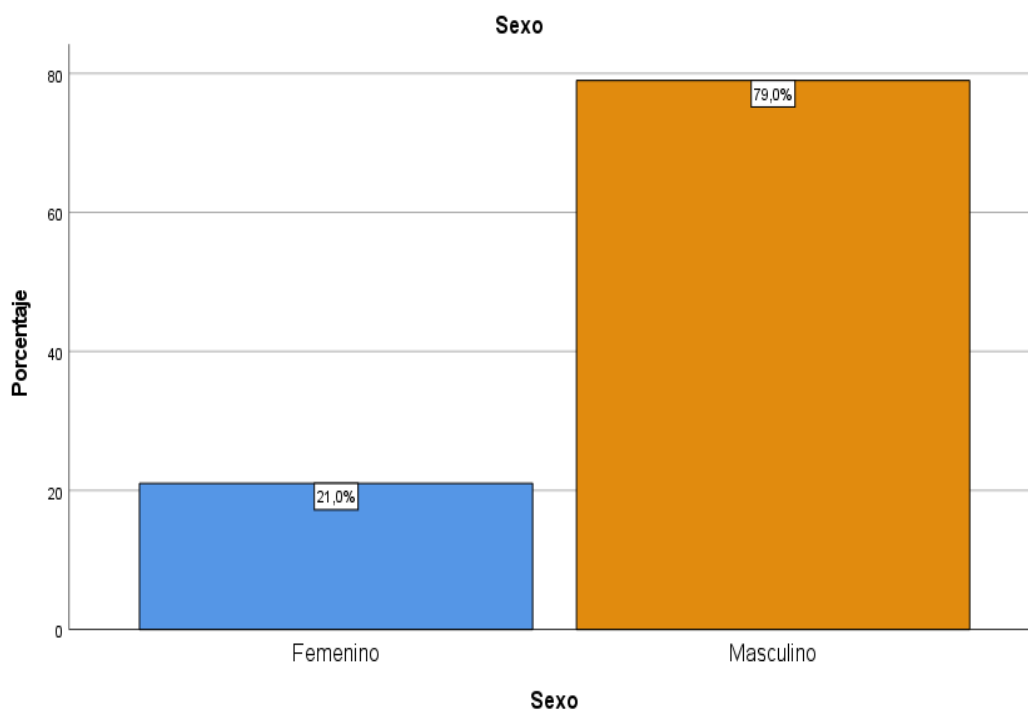
**Tabla 5**

*Distribución según sexo de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

<b>SEXO</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	33	21.0%
<b>Masculino</b>	124	79.0%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 2:**

*Distribución según sexo de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



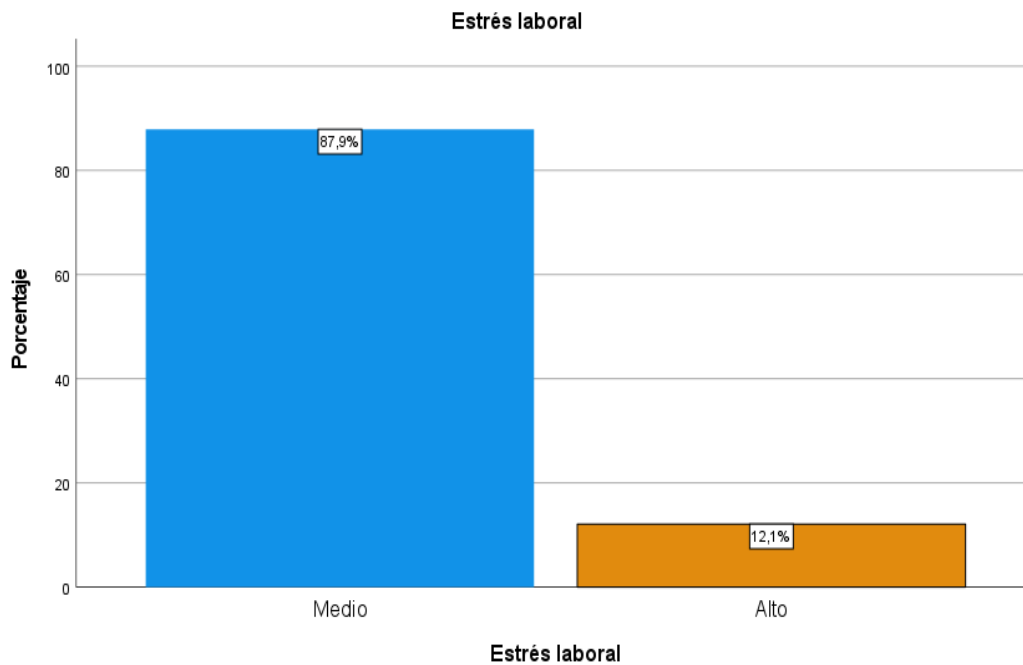
**Tabla 6**

*Estrés laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

<b>ESTRÉS LABORAL</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Medio</b>	138	87.9%
<b>Alto</b>	19	12.1%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 3:**

*Estrés laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



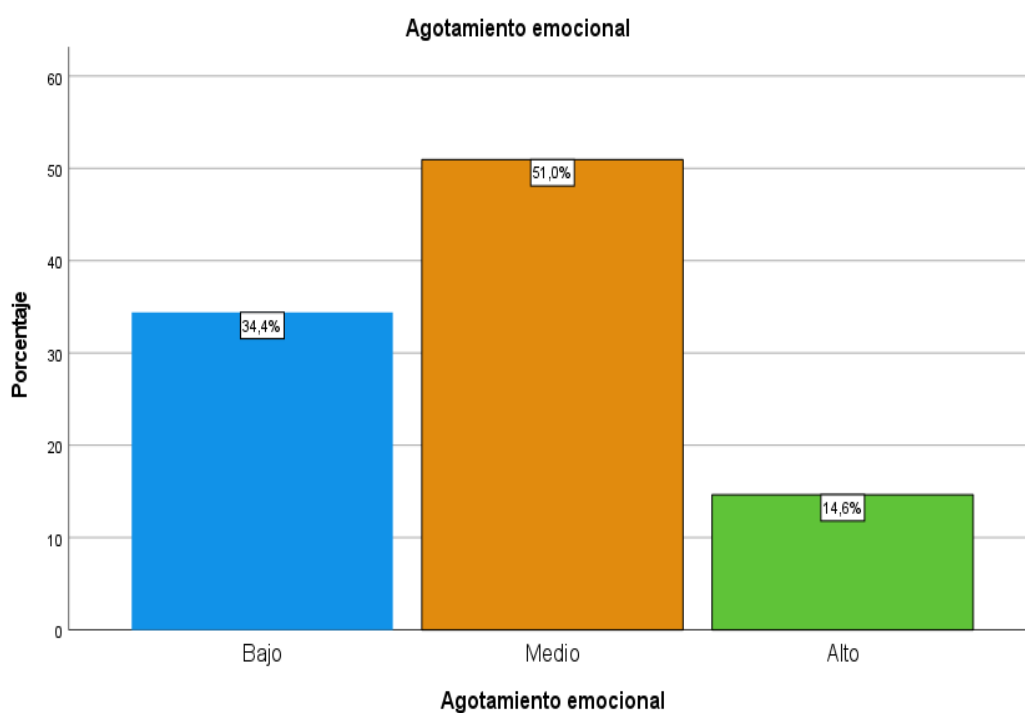
**Tabla 7**

*Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	54	34.4%
<b>Medio</b>	80	51.0%
<b>Alto</b>	23	14.6%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 4:**

*Dimensión agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



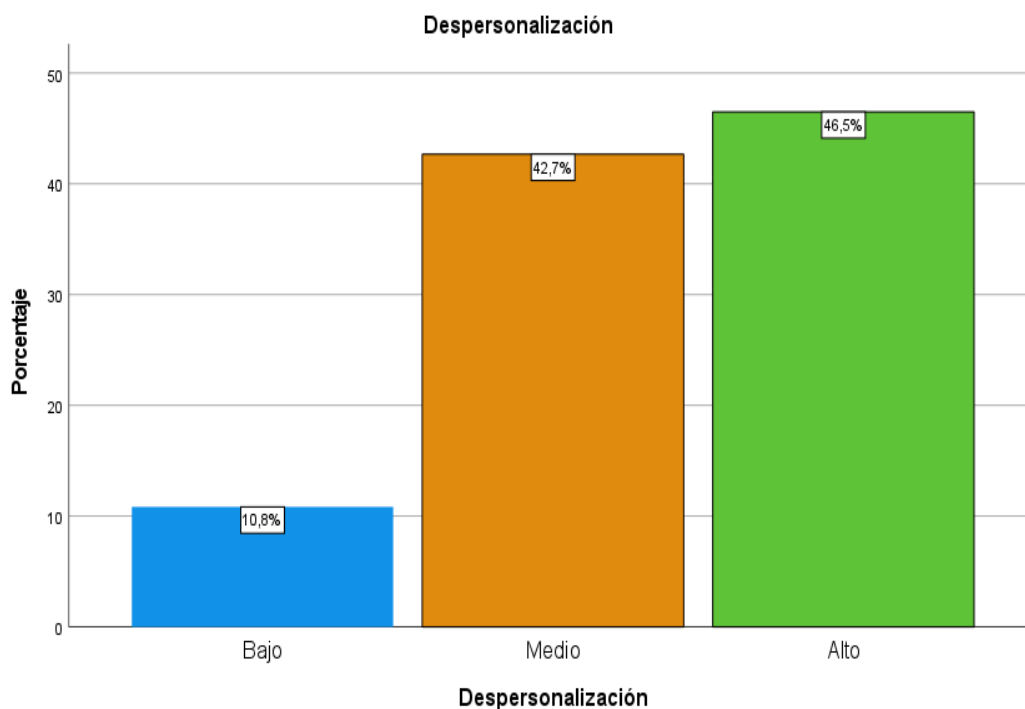
**Tabla 8**

*Dimensión de despersonalización de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	17	10.8%
<b>Medio</b>	67	42.7%
<b>Alto</b>	73	46.5%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 5:**

*Dimensión de despersonalización de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



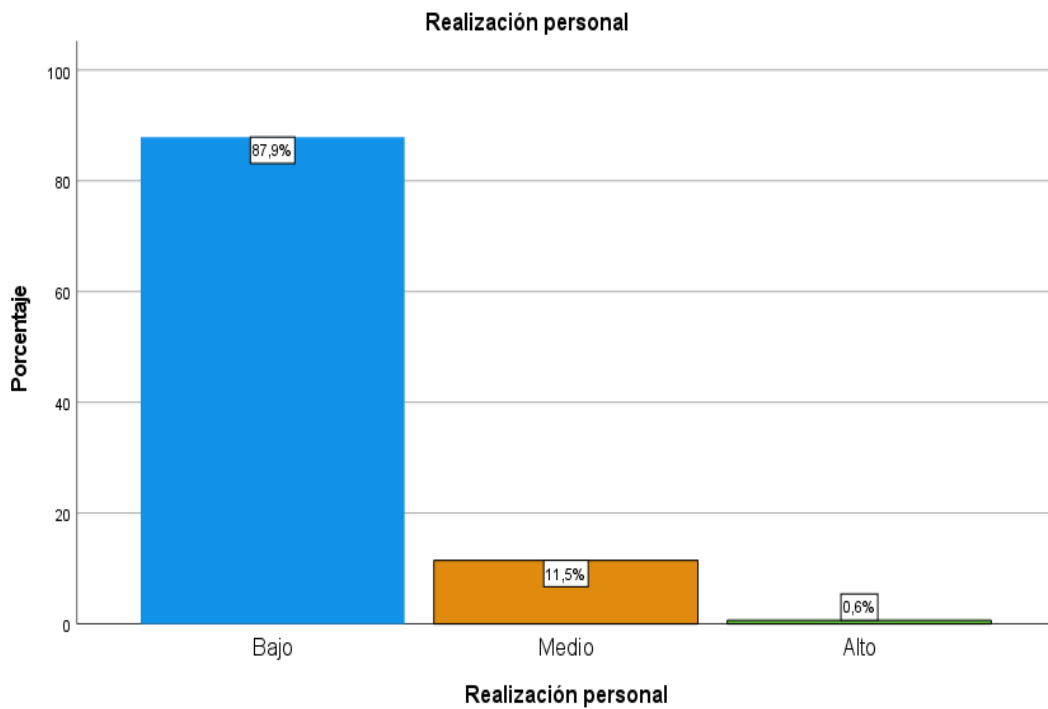
**Tabla 9**

*Dimensión de realización personal de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*

REALIZACIÓN PERSONAL		
	n	%
<b>Bajo</b>	138	87.9%
<b>Medio</b>	18	11.5%
<b>Alto</b>	1	0.6%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 6:**

*Dimensión de realización personal de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025*



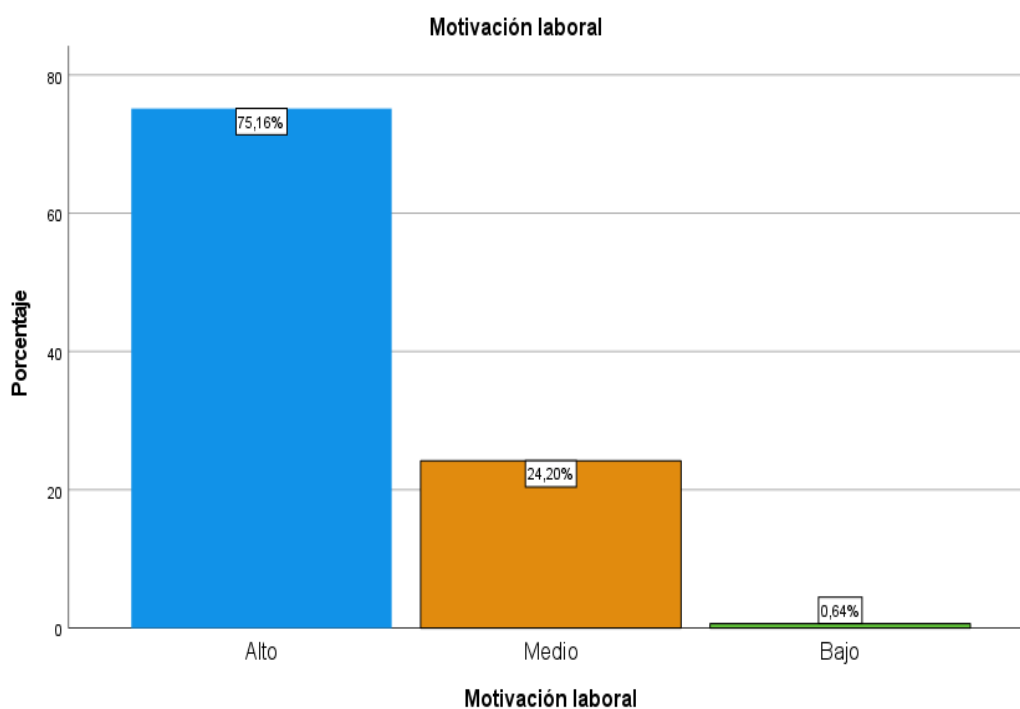
**Tabla 10**

*Motivación laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025*

<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	118	75.2%
<b>Medio</b>	38	24.2%
<b>Bajo</b>	1	0.6%
<b>Total</b>	157	100.0%

**Figura 7:**

*Motivación laboral de los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025*



## 5.2. Interpretación de Resultados

**Edad:** La muestra estuvo compuesta principalmente por personas entre los 31 y 40 años (31.2%, n=49), seguidas por el grupo de 20 a 30 años (22.9%, n=36). En menor medida, están presentes los grupos de 41 a 50 años (21.0%, n=33), 51 a 60 años (14.6%, n=23) y 61 años o más (10.2%, n=16).

**Sexo:** La mayoría de los participantes fueron hombres, representando un 79.0% (n=124), mientras que las mujeres conformaron el 21.0% restante (n=33).

**Estrés laboral:** El 87.9% (n=138) de los trabajadores presentaron un nivel de estrés laboral medio, mientras que un 12.1% (n=19) tuvo un nivel de estrés alto.

**Agotamiento emocional:** El nivel de agotamiento emocional medio es el más frecuente, con un 51.0% (n=80), seguido por el nivel bajo con un 34.4% (n=54). Un 14.6% (n=23) experimenta un alto agotamiento emocional.

**Despersonalización:** En cuanto a despersonalización, un 46.5% (n=73) de los trabajadores reportaron un nivel alto, un 42.7% (n=67) tuvo un nivel medio y un 10.8% (n=17) presentó un nivel bajo.

**Realización personal:** La gran mayoría, un 87.9% (n=138), experimentó una baja realización personal, mientras que solo un pequeño porcentaje, el 11.5% (n=18), tuvo una realización personal media. Un 1.6% (n=1) presentó un nivel alto.

**Motivación laboral:** La motivación laboral alta fue predominante, con un 75.2% (n=118), seguida de la motivación media con un 24.2% (n=38). Un 0.6% (n=1) mostró una motivación baja.

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

Tabla 11

*Resultados de la prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.523	157	.000	.381	157	.000
Agotamiento emocional	.271	157	.000	.790	157	.000
Despersonalización	.296	157	.000	.763	157	.000
Realización personal	.520	157	.000	.389	157	.000
Motivación laboral	.465	157	.000	.554	157	.000

Los resultados de las pruebas de normalidad, Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, indicaron que las variables analizadas no siguen una distribución normal. Para cada una de las variables: estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y motivación laboral, los valores p obtenidos en ambas pruebas (Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk) son menores a 0.05. Esto significa que se rechazó la hipótesis nula de normalidad, lo que sugirió que los datos de todas estas variables no se ajustan a una distribución normal.

### Comprobación de Hipótesis

#### Hipótesis general y específicas

**Hi:** Existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025

**Ho:** No existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

**Tabla 12**

*Análisis de relación entre estrés laboral y motivación laboral*

			<b>Estrés laboral</b>	<b>Motivación laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Estrés laboral</b>	Coeficiente de correlación	1.000	-.123
		Sig. (bilateral)	.	.124
		N	157	157
	<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	-.123	1.000
		Sig. (bilateral)	.124	.
		N	157	157

**Interpretación:** en la tabla 12 se obtuvo un p-valor de 0.124 el cual al ser mayor a 0.05 no es significativo. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025.

## Hipótesis específicas

**He 1:** Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

**Tabla13**

*Análisis de relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral*

			<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Motivación laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Agotamiento emocional</b>	Coefficiente de correlación	1,000	-.123
		Sig. (bilateral)	.	.126
		N	157	157
	<b>Motivación laboral</b>	Coefficiente de correlación	-.123	1.000
		Sig. (bilateral)	.126	.
		N	157	157

**Interpretación:** Se obtuvo un p-valor de 0.126 el cual al ser mayor a 0.05 no es significativo. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025.

**He 2:** Existe relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

**Tabla 14**

*Análisis de relación entre despersonalización y motivación laboral*

			<b>Despersona</b>	<b>Motivación</b>
			<b>lización</b>	<b>laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Despersonalización</b>	Coeficiente de correlación	1.000	-.006
		Sig. (bilateral)	.	.938
		N	157	157
	<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	-.006	1.000
		Sig. (bilateral)	.938	.
		N	157	157

**Interpretación:** Se obtuvo un p-valor de 0.938 el cual al ser mayor a 0.05 no es significativo. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025.

**He 3:** Existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

**Tabla 15**

*Análisis de relación entre la realización personal y la motivación laboral*

			<b>Realización personal</b>	<b>Motivación laboral</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Realización personal</b>	Coeficiente de correlación	1.000	.060
		Sig. (bilateral)	.	.457
		N	157	157
	<b>Motivación laboral</b>	Coeficiente de correlación	.060	1.000
		Sig. (bilateral)	.457	.
		N	157	157

**Interpretación:** Se obtuvo un p-valor de 0.457 el cual al ser mayor a 0.05 no es significativo. Por lo tanto, se puede afirmar que no existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación resultados

En el objetivo general, se halló que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y la motivación laboral en los trabajadores de la empresa servicios generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025, ( $p = 0.124$ ). Este valor, al ser mayor al nivel de significancia establecido de 0.05, nos indica que los niveles de estrés no se asocian de manera directa con los niveles de motivación laboral dentro de la muestra analizada. En otras palabras, los trabajadores pueden experimentar cierto grado de estrés sin que este implique necesariamente una disminución en su motivación para la realización de sus funciones.

Este resultado contrasta con el estudio de Bautista Huerta, M. M. (2023) en donde se halló una correlación inversa media entre la motivación laboral y el estrés laboral ( $\rho = -0.487$ ), con nivel de significancia  $p < .001$ , en trabajadores de un call center del cercado de Lima. De manera similar, Gómez Salgado et al. ,(2020) hallaron una correlación negativa moderada entre el estrés laboral y la motivación intrínseca ( $r = -0.47$ ,  $p < 0.001$ ). Los niveles más altos de estrés se asociaron con menor satisfacción laboral y mayor desmotivación en los trabajadores españoles. Asimismo, Chambi Neyra (2021) halló una correlación inversa significativa ( $r = -0.641$ ) entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral de los colaboradores de la minera Titan en Arequipa, indicando que mayores niveles de estrés se asocian con menor rendimiento.

No obstante, en la revisión de los antecedentes se encontraron estudios que coinciden con los resultados de la presente investigación, Gisela de la Torre Quispe y Allison Palacios vilca (2021) hallaron que no existe relación inversa con efecto medio entre motivación y estrés laboral ( $p > 0.05$ ) en los operarios técnicos de una empresa en Huachipa. Asimismo, a nivel internacional el estudio de Molina Arias et al. (2023) halló una alta satisfacción laboral en ambos

sectores (servicio y comercial) y que la insatisfacción en cuanto a estrés existe, pero en proporción menor: 7 de 40 ( $\approx 17.5\%$ ) de los participantes están insatisfechos, lo que sugiere que, pese a algunas condiciones de estrés o cansancio, la mayoría de trabajadores en los sectores comercial y servicios de Medellín se sienten satisfechos con su trabajo. Asimismo, el estudio de Schütte et al. (2023) halló que el 94.6 % de los participantes reportaron un aumento de la carga laboral durante la campaña sanitaria. Los profesionales sanitarios mostraron alta motivación intrínseca, impulsada por valores de servicio público. Sin embargo, los niveles de estrés laboral se incrementaron notablemente debido a la sobrecarga administrativa y a las demandas organizativas. De igual manera, Silva Ramos et al. (2022) demostró en su muestra que, a pesar de presentar estrés laboral de medio a alto, desaliento/cinismo significativo, mantienen eficacia profesional en un nivel que no es bajo. Esto sugiere que, aunque se sienten afectados emocionalmente, todavía perciben cierto grado de eficacia. Este tipo de resultados apuntan a que la relación entre estrés y motivación no es homogénea ni universal; puede variar según los grupos poblacionales, la naturaleza del trabajo, el tipo de estrés (agudo, crónico) y los mecanismos psicológicos intervinientes.

En el primer objetivo específico se halló que no existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025. ( $p = 0.126$ ). Este valor, al ser mayor al nivel de significancia establecido de 0.05, nos indica que los niveles de estrés no se asocian de manera directa con los niveles de motivación laboral dentro de la muestra analizada. Lo que coincide con el estudio de Gisela de la Torre Quispe y Allison Palacios Vilca (2021) hallaron que no existe relación inversa con efecto medio entre motivación y estrés laboral ( $p > 0.05$ ) en los operarios técnicos de una empresa en Huachipa

En el segundo objetivo específico se halló que no existe relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025.

( $p = 0.938$ ). Este valor, al ser mayor al nivel de significancia establecido de 0.05, nos indica que los niveles de estrés no se asocian de manera directa con los niveles de motivación laboral dentro de la muestra analizada. El resultado guarda relación con el estudio de Gisela de la Torre Quispe y Allison Palacios vilca (2021) hallaron que no existe relación inversa con efecto medio entre motivación y estrés laboral ( $p > 0.05$ ) en los operarios técnicos de una empresa en Huachipa.

Por ultimo en el tercer objetivo específico se halló que no existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025. ( $p = 0.457$ ). Este valor, al ser mayor al nivel de significancia establecido de 0.05, nos indica que los niveles de estrés no se asocian de manera directa con los niveles de motivación laboral dentro de la muestra analizada. la cual guarda relación con el estudio de Silva Ramos et al. (2022) demostró en su muestra que, a pesar de presentar estrés laboral de medio a alto, desaliento/cinismo significativo, mantienen eficacia profesional en un nivel que no es bajo. Esto sugiere que, aunque se sienten afectados emocionalmente, todavía perciben cierto grado de eficacia.

## - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### **Conclusiones:**

Primera: Se determinó que no existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025, siendo los valores ( $p=0.124$ )

Segunda: No existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025, siendo que ( $p= 0.126$ )

Tercera: Se identificó que no existe relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025, siendo que ( $p=0.938$ )

Cuarta: Se puede afirmar que no existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua – 2025, siendo que ( $p=0.457$ )

## **Recomendaciones**

- Primera: Al gerente de la empresa, implementar programas preventivos de gestión del estrés en donde se diseñen talleres o capacitaciones periódicas sobre manejo del estrés, técnicas de relajación y equilibrio vida–trabajo. A pesar de que el nivel de estrés es medio, prevenir su incremento ayudará a mantener la productividad y el bienestar de los trabajadores.
- Segunda: Fortalecer los factores motivacionales existentes dado que la mayoría de trabajadores presenta motivación alta, se recomienda identificar qué prácticas internas la favorecen (reconocimiento, clima laboral, liderazgo, oportunidades de desarrollo) y reforzarlas. Mantener estos factores evitará que la motivación disminuya con el tiempo.
- Tercera: Establecer un sistema de seguimiento del bienestar laboral de modo que se implementen evaluaciones periódicas sobre niveles de estrés y motivación mediante encuestas o entrevistas. Esto permitirá detectar cambios, intervenir oportunamente y ajustar políticas de recursos humanos según las necesidades reales del personal.
- Cuarta: Promover una comunicación organizacional efectiva fomentando canales de comunicación abierta donde los trabajadores puedan expresar preocupaciones, sugerencias o cargas laborales excesivas. Una comunicación clara reduce tensiones y contribuye a que la motivación se mantenga alta a pesar de las demandas laborales.

## - REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alrawahi, S., Sellgren, S. F., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9), e04829. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>
- Altena (2020). Dealing with sleep problems during home confinement due to the COVID-19
- Babak Saatchi, Ellen F. Olshansky, Michelle Fortier (2023) Revista Internacional de Enfermería en Salud Mental
- Bautista Huerta, M. M. (2023). Motivación y estrés laboral en trabajadores de un Call Center del Cercado de Lima, 2023 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.
- Bumeran. (2024). *Burnout 2024* [Estudio]. Portal de empleo Bumeran. Citado en Gestión (13 de noviembre de 2024). *Aumenta el estrés laboral: ahora 8 de cada 10 trabajadores peruanos sufre de burnout*. Gestión.
- Chambi Neyra, D. A. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral en colaboradores de la empresa minera Titan del Perú S.R.L. Caravelí, Arequipa* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional RENATI. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/300341>
- Chiavenato, I. (2021). Gestión del Talento Humano. McGraw-Hill. Fuente: Organización Mundial de la Salud. (2021). *WHOQOL: Measuring Quality of Life*. Disponible en: <https://www.who.int/tools/whoqol>
- Clifton, J., & Harter, J. (2024). *State of the global workplace: 2024 report*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Clínica Universidad de Navarra. (2023). *Tensión muscular*. En *Diccionario médico*. Clínica Universidad de Navarra.
- Coayla A. M. Juárez V. J. (2023) Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral los docentes de la institución educativa Emblemática Simón Bolívar de la región Moquegua , en el año 2022

[https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel tesis titulo 2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2211/Jose-Manuel%20tesis%20titulo%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- De la Torre Quispe, G., & Palacios Vilca, A. (2021). Relación entre el estrés laboral y la motivación en los operarios técnicos de una empresa en Huachipa durante la pandemia por COVID-19 [Tesis]. Universidad o institución correspondiente.
- Espinoza-Pajuelo, L. E., & Ochoa-Pachas, A. J. (2021). *El nivel de investigación relacional en las ciencias sociales*. Scribd.
- Gómez-Salgado, J., Romero-Martín, M., Ortega-Moreno, M., & Ruiz-Frutos, C. (2020). Work stress and motivation in healthcare professionals: A cross-sectional study in Spanish hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación*
- Herrera M. y Canqui V. (2024) tesis relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de transportes Mayra Alejandra s.r.l., Ilo 2023. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2745>
- Herrera Najar, M. F., & Canqui Romero, V. E. (2024). Relación entre estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa de Transportes Mayra Alejandra S.R.L., Ilo 2023 [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2745>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) (2022) Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo
- James (2023) *Frontiers in Endocrinology*, la cascada hormonal del estrés.
- Juárez Vera, J. G., & Coayla Agreda, M. F. (2023). Relación entre el estrés y la satisfacción laboral en los educadores del Colegio Simón Bolívar de la región Moquegua
- Kalmbach (2021) Hyperarousal and sleep reactivity in insomnia: Current insights. *Nature and Science of Sleep*, 13, 1391–1404. <https://doi.org/10.2147/NSS.S302383>

- Lu, Y., Liu, Q., Yan, H., & Liu, T. (2022). *Effects of occupational hazards and occupational stress on job burn-out of factory workers and miners in Urumqi: A propensity score-matched cross-sectional study.* <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-051911>
- Madero Gómez, Sergio Manuel. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano.
- Maslach, C. y Leiter, MP (2021). Burnout: Una perspectiva multidimensional . En T. Cox y CL Cooper (Eds.), *Manual de estrés, medicina y salud* (págs. 29-40). Routledge.
- Mayer et al., 2022 - *Annual Review of Medicine* el eje intestino-cerebro
- Mayo Clinic Staff. (2023). *Tachycardia: Symptoms and causes.* Mayo Clinic. <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/tachycardia/symptoms-causes/syc-20355127>
- Molina Arias, E., Murillo Asprilla, E. M., Murillo Mosquera, D. P., & Valencia Perea, Y. S. (2023). Estrés y satisfacción laboral en un grupo de empleados que se desempeñan en los sectores comercial y de servicios en Medellín, Colombia, entre agosto y octubre de 2023 [Trabajo de grado, Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria]. Repositorio Institucional TdeA.
- National Library of Medicine. (2023). Self-actualization. MedlinePlus. U.S. National Library of Medicine. <https://medlineplus.gov/ency/article/001553.htm>
- National Library of Medicine (NIH) (2023) Intervenciones para modificar el bienestar psicológico y la salud de la población.
- NIH (2022) Efectos prospectivos del apoyo social en la autorrealización en el trabajo: el papel mediador de la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas.
- OMS (2020). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. World Health Organization. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

- OMS (2022) [Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud \(CIE-11\) de la Organización Mundial de la Salud \(OMS\)](#)
- OMS (2023) Estudio sobre el estrés <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- OMS y OIT (2022) La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo.
- OMS.(2021)[https://www.who.int/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo?utm\\_source](https://www.who.int/news/item/17-05-2021-long-working-hours-increasing-deaths-from-heart-disease-and-stroke-who-ilo?utm_source)
- Ordinola Quevedo, D. M. (2024). Nivel de estrés laboral en los profesionales de la salud de un establecimiento de salud de Sullana, Piura (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El estrés en el trabajo: un reto colectivo*.
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *International journal of good conscience*. 15(3), 1-19. <https://eds.s.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=d8375af4-e62c-47dc93dc651741a5541c%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#db=fua&AN=147694204>
- Reyes Ruiz, J. L., & Velazco Sotomayor, L. K. (2025). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del supermercado Plaza Veá-Ilo* (Tesis, Universidad Autónoma de Ica). Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/2828>
- Robbins, SP, y Judge, TA (2022). Comportamiento organizacional.
- Rodríguez, A. (2020). Motivación laboral y desempeño en las organizaciones.
- Romero Romero, E. E., Young, J., & Salado-Castillo, R. (2021). Fisiología del estrés y su integración al sistema nervioso y endocrino. *Revista Médico-Científica*, 34(2), 144–150. <https://revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/535>(<https://revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/535>)

- RRHH Digital (2025) El burnout laboral en España alcanza niveles preocupantes
- Ryan, RM y Deci, EL (2020). Motricidad intrínseca y extrínseca Educación contemporánea, <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Sanitas. (2023). Fases del estrés. Biblioteca de Salud — Psicología y Psiquiatría. Sanitas. <https://www.sanitas.es/bibli>
- SAVIA Salud digital MAPFRE (2023) Desmotivación laboral: Causas y consecuencias [https://www.saludsavia.com/blog/desmotivacion-laboral-causas-y-consecuencias?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.saludsavia.com/blog/desmotivacion-laboral-causas-y-consecuencias?utm_source=chatgpt.com)
- Schunk, D. H., Pintrich, P. R., & Meece, J. L. (2022). Motivation in education: Theory, research, and practice (5th ed.).
- Schütte, A. K., Wattenberg-Karapinar, I., Hornberg, C., & Lätzsch, R. (2023). COVID-19 vaccination – motivation and stress factors: A cross-sectional survey of physicians and medical assistants in Germany. *Gesundheitswesen*, 85(10), 850–856. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37793409/>
- Schneiderman (2005). Estrés y salud: Determinantes psicológicos, conductuales y biológicos.
- Souza, A. C., & Andrade, M. F. (2023). Estresse e satisfação no trabalho: um estudo entre gestores da área comercial. *Revista Hermes*, 30(2), 1–16. <https://www.revistahermes.com.br/index.php/hermes1/article/view/371>
- Silva Lago, M. (2022). *Estrés y motivación laboral en adultos que realizan trabajo remoto en Lima Norte* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95197>
- Silva Ramos, G. S., Sánchez Gómez, W. A., Flores Hernández, A. A., & Contreras Ocegueda, E. L. (2022). Prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de escritorio en una empresa industrial – México, año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 842–856. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3146](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3146)

- Torres Sánchez, M., & Vásquez, L. (2023). Métodos cuantitativos en la investigación organizacional. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD).
- Utami, A. P., Arrazy, S., & Susilawati, S. (2024). Factors Affecting Work Stress in Cleaning Service Workers. *Indonesian Journal of Global Health Research*, 6(3), 1793–1802. <https://doi.org/10.37287/ijghr.v6i3.3440>
- Wolters Kluwer (2025) Ausentismo Laboral: cómo controlarlo y optimizar su gestión.
- Zamora Deza, L. (2022). *Estrés laboral y expresión de ira en trabajadores de una unidad minera en tiempos de covid– 19, Juliaca*. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 14(2), 97–107. <https://doi.org/10.17162/rccs.v14i2.1660>
- Zamora Campos, J. C. (2025). *Efecto del estrés laboral en la eficiencia y productividad en la empresa Lusbej Servicios Generales Srl – 2024* [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/42572>
- Zhao, K., Zhang, Y., Yang, S., Xiang, L., Wu, S., Dong, J., Li, H., Yu, H. y Hu, W. (2025). Neuroinflamación y fisiopatología inducida por estrés en el trastorno depresivo mayor: Mecanismos e implicaciones terapéuticas

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 202</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025 <b>Ho:</b> No existe relación entre el estrés y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p>	<p><b>Variable 1.</b> Estrés laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Agotamiento Emocional Despersonalización Realización personal</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica Nivel: correlacional Diseño: No experimental</p> <p><b>Población :</b> 157 trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C.</p>
<p>Preguntas de investigación específicas <b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> <b>OE1.</b> Identificar la relación entre agotamiento emocional y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> <b>He 1:</b> Existe relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025 <b>He 2:</b> Existe relación entre la despersonalización y la</p>	<p><b>Variable 2.</b> Motivación laboral</p> <p>Motivación de poder Motivación de logro Motivación de afiliación</p>	<p><b>Muestra:</b> 157 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Psicometría</p> <p><b>Instrumentos:</b> Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)</p>

<p><b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua-2025?</p>	<p><b>OE2.</b> Identificar la relación entre despersonalización y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p> <p><b>OE3.</b> Identificar la relación entre realización personal y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragon S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p>	<p>motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p> <p><b>He 3:</b> Existe relación entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025</p>		<p>Escala de Motivación de Steers y Braunstein</p> <p><b>Técnica de procesamiento de datos:</b> Se realizó en Excel posteriormente se exportó al programa estadístico SPSS que permitió organizar y estructurar la información eficazmente para su análisis, estos se presentó en tablas de frecuencia y porcentajes, se utilizó la prueba de correlación Rho de Spearman para establecer el grado de relación que existe entre las dos variables de investigación.</p>
---	---	---	--	---

## Anexo 2:

### Instrumentos de recolección de datos

#### Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)

Edad:

sexo:

El presente inventario tiene por finalidad conocer el estrés laboral del personal. Marca con una "X" la opción que describa con mayor precisión la frecuencia con la que se experimenta cada sentimiento en el trabajo.

		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.					
2	Al final de la jornada me siento agotado.					
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.					
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros.					
5	Creo que trato a algunos colaboradores como objetos.					
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.					
7	Trato muy eficazmente los problemas personales.					
8	Me siento estresado por mi trabajo.					
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.					
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo.					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento muy activo.					
13	Me siento frustrado en mi trabajo.					
14	Creo que estoy trabajando demasiado.					
15	En realidad, no me preocupa lo que les ocurre a algunos de mis compañeros de trabajo.					
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés.					
17	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis compañeros de trabajo.					
18	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo.					
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.					
20	Me siento acabado.					
21	Trato los problemas emocionales con mucha calma en mi trabajo.					
22	Siento que los compañeros me culpan por alguno de sus problemas.					

## ESCALA DE MOTIVACIÓN DE STEERS Y BRAUNSTEIN

Edad:

sexo:


La presente escala tiene por finalidad conocer la motivación laboral del personal.

	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
3	A menudo me encuentro hablando con personas a mi alrededor sobre temas que no forman parte del trabajo.					
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
6	Me gusta estar en compañía de personas que laboran.					
7	Deseo saber cómo voy progresando al terminar mis tareas.					
8	Confronto a la gente con la que estoy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.					
12	Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13	Disfruto con satisfacción terminar una tarea difícil.					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener					

	más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean					
15	Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo					

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

**ANEXO 8**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

 **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE EL SALVADOR**

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estreño y Motivación Laboral de los Trabajadores de la Empresa Servicios Generales Aragón, S.A. El Salvador 2015

Nombre del investigador: Helissa Xiomara Huarcayza Ponce / Esmis Echequer Apaza

Nombre del Experto: Juana Zola Marrasquín Fernández

Nombre de los instrumentos: Enunciario de Burnout de Maslach (M.B.I.-MS)

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la. Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
7. Consistencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
8. Coherencia	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
9. Estructura	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	
10. Pertinencia			





**III. OBSERVACIONES GENERALES**


Ninguna

**IV. OBSERVACIONES DEL VALIDADOR:**

Marrasquín Fernández Juana Zola

Apellidos y Nombres del validador:  
Grado académico: Magister  
N°. DNI: 89348849



**Adjuntar al formato:**  
\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)  
\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)  
\*Instrumento(s) de recolección de datos

**ANEXO 8  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estres y Motivación Laboral de los Trabajadores de la Empresa Servicios Generales Atagón SAC. ILO MOQUEGUA 2023  
 Nombre del investigador: Melissa Xiomara Huancabaza Paucar / Ferris E. Maquera Apaza.  
 Nombre del Experto: Juan Zola Marroquín Fernández  
 Nombre de los instrumentos: Escala de Motivación de Steers y Brauwein.

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

Ninguna



Marroquín Fernández Juana Zola  
 Apellidos y Nombres del validador:  
 Grado académico: Magister  
 N°. DNI: 09348649

DIR. REGIONAL SALUD MOQUEGUA  
 HOSPITAL E.O. RED SALUD R.O.  
 Dr. Juan Z. Marroquín Fernández  
 PSICÓLOGA  
 C.P. P. 4386

- Adjuntar al formato:**
- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
  - \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
  - \*Instrumento(s) de recolección de datos

**ANEXO 8  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025"

Nombre del investigador: Melissa Xiomara Huancapaza Paucar y Ermis Enrique Maquera Apaza.

Nombre del Experto: Mg. P.s. Pablo Guillermo Tejada Gandarillas

Nombre de los instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**



Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser Investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la Investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema Investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la Investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la Investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

LOS INSTRUMENTOS CUMPLEN LAS CONDICIONES PARA SER APLICADOS A LA INVESTIGACION.



Apellidos y Nombres del validador: Ps. Pablo Guillermo Tejada Gandarillas  
Grado académico: Magíster  
N°. DNI:29642334



*Pablo G. Tejada Gandarillas*  
Pablo G. Tejada Gandarillas  
Psicólogo  
C. No. P. 7887

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

**ANEXO 8  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estrés y motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025"

Nombre del investigador: Melissa Xiomara Huancapaza Paucar y Ermis Enrique Maquera Apaza,

Nombre del Experto: Mg.P.s. Pablo Guillermo Tejada Gandarillas

Nombre de los instrumentos: Escala de Motivación de Steers y Braunstein

**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**

LOS INSTRUMENTOS CUMPLEN LAS CONDICIONES PARA SER APLICADOS A LA INVESTIGACION.

Apellidos y Nombres del validador: Ps. Pablo Guillermo Tejada Gandarillas

Grado académico: Magíster

N°. DNI:29642334

  
Pablo G. Tejada Gandarillas  
Psicólogo  
C. No. P. 7887

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos

**ANEXO 8  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estrés y Motivación laboral de los trabajadores de la empresa Seregear S.A.C. Ilo-Moquegua 2025

Nombre del investigador: Huancapaza Paucar Melissa Xiomara – Maquera Apaza Ermis Enrique

Nombre del Experto: Henry Nilton Muñoz Yañez

Nombre de los instrumentos: Inventario de Burnout de Maslach (MBI-HSS)



**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	



**III. OBSERVACIONES GENERALES**



Apellidos y Nombres del validador: Muñoz Yañez, Henry Nilton  
Grado académico: Magister en Psicología Clínica  
N°. DNI: 23838211

Henry Nilton Muñoz Yañez  
Mg. en Psicología Clínica  
DNI: 23838211

**Adjuntar al formato:**  
\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)  
\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)  
\*Instrumento(s) de recolección de datos

**ANEXO 8  
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE Cuzco

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Estrés y Motivación laboral de los trabajadores de la empresa Seregear S.A.C. Ilo-Moquegua 2025

Nombre del investigador: Huancapaza Paucar Melissa Xiomara – Maquera Apaza Ermis Enrique

Nombre del Experto: Henry Nilton Muñoz Yañez

Nombre de los instrumentos: Escala de Motivación de Steers y Braunstein



**II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la Investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos técnicos del tema Investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la Investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la Investigación	Cumple	

**III. OBSERVACIONES GENERALES**



Apellidos y Nombres del validador: Muñoz Yañez, Henry Nilton  
Grado académico: Magister en Psicología Clínica  
Nº. DNI: 23938211

HENRY NILTON MUÑOZ YAÑEZ  
 MAG. EN PSICOLOGÍA CLÍNICA  
 D. Nº. 23938211

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos

## Anexo 4: Base de datos

edad	Sexo	agotamiento_em	despersonalizacion	realizacion_per	estres_lab	motivacion_lab
4,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
4,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
4,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00
3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00
3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
1,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00

edad	Sexo	agotamiento_em	despersonalizacion	realizacion_per	estres_lab	motivacion_lab
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00
2,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00
1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
4,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00

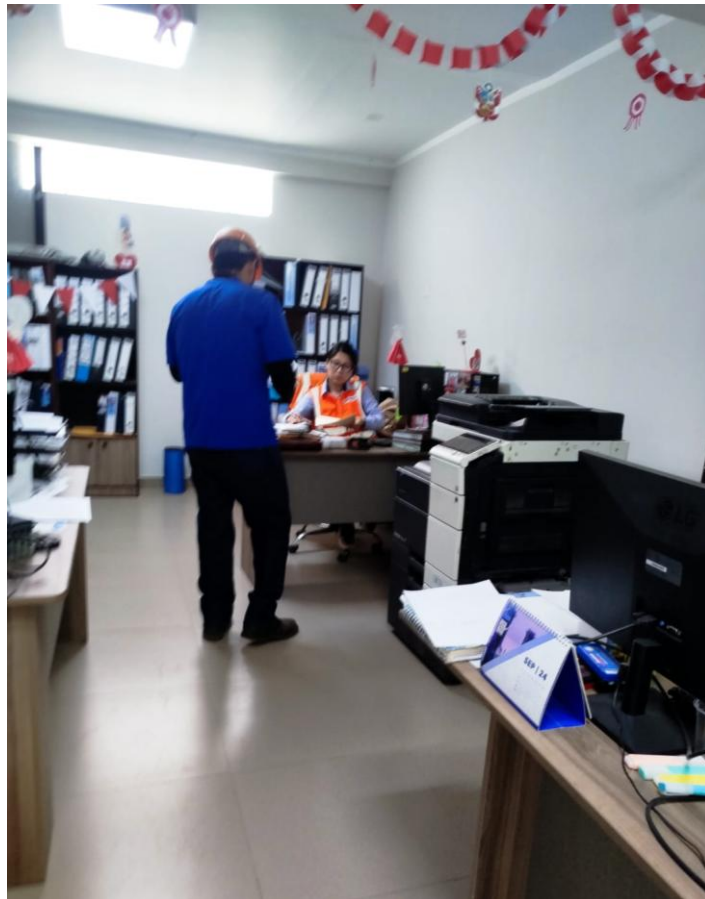
edad	Sexo	agotamiento_em	despersonalizacion	realizacion_per	estres_lab	motivacion_lab
1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00
2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00
5,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
2,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00
2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00
5,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00
4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00
3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00
3,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00

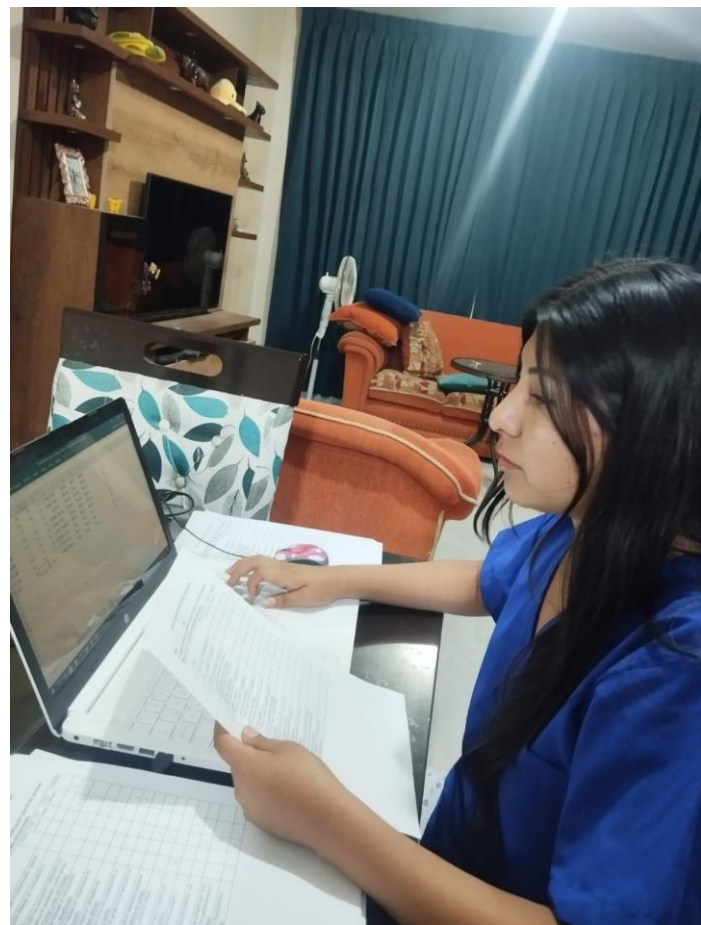
edad	Sexo	agotamiento_em	despersonalizacion	realizacion_per	estres_lab	motivacion_lab	
1,00		2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00		2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
2,00		2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00
edad	Sexo	agotamiento_em	despersonalizacion	realizacion_per	estres_lab	motivacion_lab	
3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00
1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00
1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00
2,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00
3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00
1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00
3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
1,00	1,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00
1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
3,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00
4,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00
4,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00
3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00
1,00		2,00	1,00	1,00		1,00	2,00
3,00		2,00	1,00	3,00		1,00	2,00
2,00		2,00	3,00	3,00		1,00	2,00

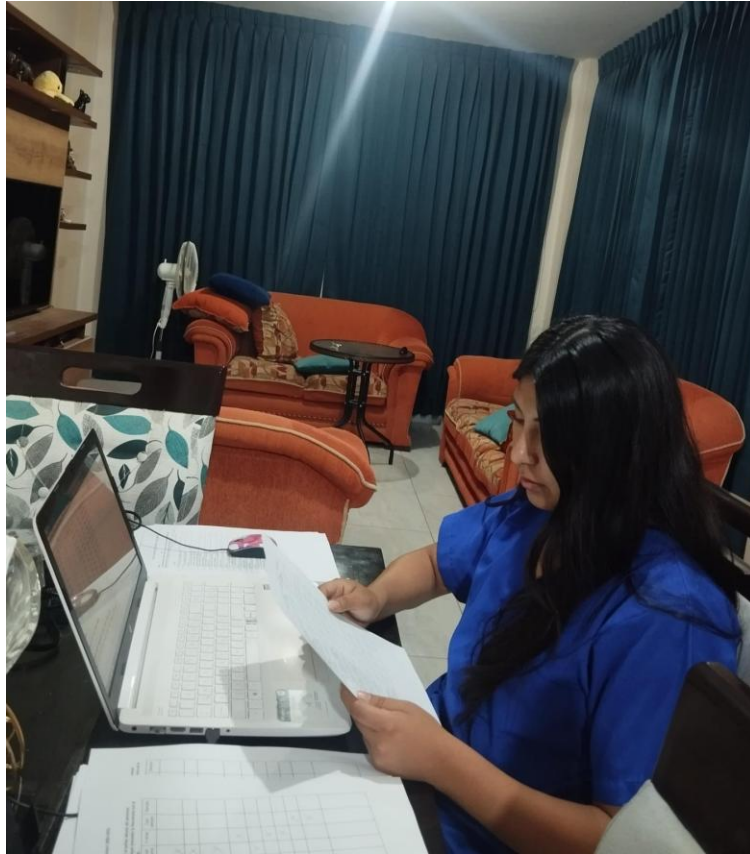
## Anexo 5: Evidencia fotográfica











- **Anexo 6: Documentos Administrativos**

 UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA

**CARTA DE PRESENTACIÓN**



El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

**Hace Constar:**

Que, **MAQUERA APAZA, Ermis Enrique** identificado con código de estudiante **0072842918** y **HUANCAPAZA PAUCAR, Melissa Xiomara** identificada con código de estudiante **0075530570** del Programa Académico de **PSICOLOGÍA**, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"ESTRÉS Y MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ARAGON S.A.C. ILO, MOQUEGUA – 2025."**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a los en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 21 de Octubre del 2025


**Mag. Jose Yomil Perez Gomez**  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



Av. Abelardo Alva Maurtua 489  
autonomadeica.edu.pe



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Chincha Alta, 21 de Octubre del 2025

**OFICIO N°3036-2025-UAI-FCS**

Sra. Eva Miluska Vargaya Pérez  
Administradora General  
SERVICIOS GENERALES ARAGON S.A.C.  
Presente.-



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestros estudiantes se encuentran en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de los estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Mag. Jose Yomil Perez Gomez**  
DECANO (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489  
autonomadeica.edu.pe



**CONSTANCIA**

Quien suscribe **Administradora General** de la empresa de **SERVICIOS GENERALES ARAGÓN SERGEAR S.A.C.** en el distrito de Ilo, provincia de Ilo, región Moquegua.

Hace constar que:

Los bachilleres **Ermis Enrique Maquera Apaza** con DNI 72842918 y **Melissa Xiomara Huancapaza Paucar** con DNI 75530570 han concluido con la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información correspondiente a la investigación titulada "**ESTRES Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ARAGÓN S.A.C. ILO, MOQUEGUA-2025**" con el fin de obtener el título de licenciado en psicología

Se expide la presente constancia a petición de los interesados para los fines que estime por conveniente.

Ilo, 07 de Noviembre del 2025

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN TESIS**

Yo, [REDACTED], identificado(a) con DNI N.º [REDACTED], trabajador(a) de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C., he sido informado(a) de que participaré voluntariamente en la tesis titulada: "Estrés y Motivación Laboral de los Trabajadores de la Empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025", la cual es desarrollada con fines académicos.

Firma del participante: [REDACTED]

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN TESIS**

Yo, [REDACTED], identificado(a) con DNI N.º [REDACTED], trabajador(a) de la empresa Servicios Generales Aragón S.A.C., he sido informado(a) de que participaré voluntariamente en la tesis titulada: "Estrés y Motivación Laboral de los Trabajadores de la Empresa Servicios Generales Aragón S.A.C. Ilo, Moquegua - 2025", la cual es desarrollada con fines académicos.

Firma del participante: [REDACTED]

## Anexo 7: Informe de turnitin al 28% de similitud

### 1767648052\_TESIS HUANCAPAZA PAUCAR y MAQUERA APAZA.docx

📅 2025  
📅 2025  
🎓 Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trn:oid::3117:544369769

Fecha de entrega  
6 ene 2026, 9:13 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
6 ene 2026, 9:33 a.m. GMT-5


Nombre del archivo  
1767648052\_TESIS HUANCAPAZA PAUCAR y MAQUERA APAZA.docx

Tamaño del archivo  
30.8 MB


98 páginas

14.430 palabras

82.875 caracteres

 turnitin Página 1 de 103 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:544369769

 turnitin Página 2 de 103 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::3117:544369769




## 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

#### Fuentes principales

10%  Fuentes de Internet  
2%  Publicaciones  
10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

### Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<b>1</b>	Internet	hdl.handle.net	2%
<b>2</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
<b>3</b>	Internet	repositorio.autonomaedica.edu.pe	1%
<b>4</b>	Internet	www.repositorio.autonomaedica.edu.pe	<1%
<b>5</b>	Trabajos entregados	POSGRADO on 2025-09-08	<1%
<b>6</b>	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2022-11-15	<1%
<b>7</b>	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-08-26	<1%
<b>8</b>	Trabajos entregados	uncedu on 2025-07-21	<1%
<b>9</b>	Trabajos entregados	Universidad Privada del Norte on 2024-09-15	<1%
<b>10</b>	Trabajos entregados	Universidad Nacional Mayor de San Marcos on 2025-01-24	<1%
<b>11</b>	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-11	<1%

12	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
13	Trabajos entregados	UPAEP: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla on 2024-11-07	<1%
14	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2019-02-22	<1%
15	Internet	repositorio.ulima.edu.pe	<1%
16	Trabajos entregados	Corporación Universitaria Minuto de Dios,UNIMINUTO on 2024-10-27	<1%
17	Publicación	Juan Francisco Rodríguez Cortés. "Trabajo y espiritualidad: Desafíos contemporán...	<1%
18	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-01	<1%
19	Internet	repositorio.unemi.edu.ec	<1%
20	Trabajos entregados	Universidad Católica de Trujillo on 2025-07-18	<1%
21	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
22	Trabajos entregados	Universidad Continental on 2021-06-14	<1%
23	Trabajos entregados	autonoma deica on 2025-08-07	<1%
24	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-09-25	<1%
25	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica del Peru on 2021-10-22	<1%

26	Publicación	Perez, Lizbeth Acuna   Benavides, Heidi Silvana Crovetto. "Correlacion Entre Perc...	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-02	<1%
28	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-05-31	<1%
29	Internet	biblioteca.uny.edu.ve:9443	<1%
30	Internet	core.ac.uk	<1%
31	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
32	Internet	repositorio.upagu.edu.pe	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-01-12	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad de Lima on 2022-03-08	<1%
35	Trabajos entregados	POSGRADO on 2025-11-12	<1%
36	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-25	<1%
37	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%