

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN
TERRITORIAL DE SUTRAN DE LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Presentado por: Bachiller VICTOR CÉSAR VARGAS GUEVARA

Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y EL ESTRÉS LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN
TERRITORIAL DE SUTRAN DE LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Presentado por: Bachiller VICTOR CÉSAR VARGAS GUEVARA

Asesor: Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Académico Profesional de Administración

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Decanato N° xxx-2019-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller **Victor César Vargas Guevara**, denominada: **“La motivación y el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Lima, 2020”**

.....
Apellidos y nombres
Presidente

.....
Apellidos y nombres
Secretario

.....
Apellidos y nombres
Vocal

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos en la vida e iluminar mi sendero.

A mis padres, por amarme y educarme en valores y la motivación constante para alcanzar mis sueños.

A mi esposa, por impulsarme siempre a seguir adelante y ser profesional.

Para mi pequeña hija que es fuente inspiración constante en la vida

A mi familia en general, por su apoyo incondicional, sus invaluable consejos y deseos.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Académico Profesional de Administración por haberme formado profesional y haber fortalecido mi ser humano.

A mis docentes por compartir desinteresadamente sus conocimientos y experiencias a lo largo de mi estancia universitaria.

A mis compañeros de Promoción por su apoyo incondicional durante mis estudios en la Universidad

A mi asesor Dr. Alejandro Vásquez Ruiz por sus sabias enseñanzas y permanente orientación para culminar mi tesis.

El autor

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA EXTERNA	i
HOJA DE RESPETO	ii
CARÁTULA INTERNA	iii
ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Descripción del problema de investigación	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Pregunta principal	15
1.2.2. Preguntas específicas	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Justificación teórica-científica	16
1.4.2. Justificación práctica	17
1.4.3. Justificación personal e institucional	17
1.5. Limitaciones de la investigación	17
1.6. Delimitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes del problema	19
2.1.1. A Nivel Internacional	19
2.1.2. A Nivel Nacional	21

2.1.3. A Nivel Local	22
2.2. Bases teóricas	24
2.2.1. De los Dos Factores de Herzberg	24
2.3. Bases conceptuales	25
2.3.1. Motivación	25
2.3.2. Estrés laboral	26
2.4. Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN	35
2.5. Definición de términos básicos	39
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1. Hipótesis general	41
3.2. Hipótesis específicas	41
3.3. Variables de la investigación	41
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
4.1. Tipo y Diseño de investigación	42
4.1.1. Tipo de investigación	42
4.1.2. Diseño de investigación	42
4.2. Población y Muestra	43
4.3. Unidad de análisis	44
4.4. Operacionalización de las variables	44
4.5. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos	46
4.5.1. Instrumentos	46
4.5.2. Técnicas	46
4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	46
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	48
5.1.1. Análisis, interpretación	48
5.1.2. Discusión de resultados	57
5.2. Prueba de hipótesis	61
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	66
APÉNDICES	68

Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica	69
Apéndice 2. Instrumento sobre motivación	70
Apéndice 3. Instrumento sobre estrés laboral	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	43
Tabla 2: Matriz de operacionalización	45
Tabla 3: Escala de valoración: motivación	47
Tabla 4: Escala de valoración: estrés laboral	47
Tabla 5: Motivación general	48
Tabla 6: Factores intrínsecos	49
Tabla 7: Factores extrínsecos	50
Tabla 8: Estrés laboral	51
Tabla 9: Factores ambientales	52
Tabla 10: Factores individuales	53
Tabla 11: Factores grupales	54
Tabla 12: Factores organizacionales	55
Tabla 13: Factores extra organizacionales	56
Tabla 14: Coeficiente de Kolmogorov	61
Tabla 15: Coeficiente Spearman. Correlación motivación-estrés	62
Tabla 16: Coeficiente Spearman. Correlación F. Intrínsecos-estrés	63
Tabla 17: Coeficiente Spearman. Correlación F. Extrínsecos-estrés	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logo SUTRAN	37
Figura 2: Organigrama SUTRAN general	38
Figura 3: Organigrama GAT SUTRAN	38
Figura 4: Motivación general	48
Figura 5: Factores intrínsecos	49
Figura 6: Factores extrínsecos	50
Figura 7: Estrés laboral	51
Figura 8: Factores ambientales	52
Figura 9: Factores individuales	53
Figura 10: Factores grupales	54
Figura 11: Factores organizacionales	55
Figura 12: Factores extra organizacionales	56

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral en la Gerencia de Articulación SUTRAN de Lima, lo cual se determinó que existe una relación inversa, debido que, a menor motivación, existe mayor estrés laboral que en el estudio se encontró que Se encontró que la motivación es calificada como regular por el 62.9%, mientras que el 37.1 también califica al estrés como **regular** con tendencia alto.

La investigación, fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño transversal y no experimental y empleó el método deductivo-inductivo, para recopilar la información, el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta que se aplicó a una muestra de 342 trabajadores entre administrativos y operativos.

Se encontró que los factores intrínsecos son calificados como **bajo** por el 64%. Lo que denota que existe una influencia directa e inversa, porque el estrés está calificado como **regular** con tendencia a alto en la institución. Asimismo, se encontró que los factores extrínsecos son calificados como **bajo** por el 67.3%. Lo que denota que existe una influencia directa e inversa, porque el estrés está calificado como **regular** con tendencia a alto en la institución.

Palabras clave: Estrés laboral, motivación, desempeño, clima laboral, actitud, eficacia organizacional y SUTRAN.

ABSTRACT

The research sought to determine the influence of motivation on work stress in the SUTRAN Articulation Management of Lima, which was determined that there is an inverse relationship, because, with less motivation, there is greater work stress than in the study it was found that It was found that motivation is rated as regular by 62.9%, while 37.1% also rate stress as regular with a high tendency.

The research was of an applied type, descriptive-correlational level and cross-sectional and non-experimental design and used the deductive-inductive method to collect the information, the questionnaire instrument and the survey technique that was applied to a sample of 342 workers between administrative and operational.

Intrinsic factors were found to be rated low by 64%. Which denotes that there is a direct and inverse influence, because stress is classified as regular with a tendency to high in the institution. Likewise, it was found that extrinsic factors are rated as low by 67.3%. Which denotes that there is a direct and inverse influence, because stress is classified as regular with a tendency to high in the institution.

Keywords: Work stress, motivation, performance, work environment, attitude, organizational effectiveness and SUTRAN.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de investigación

Las organizaciones de toda índole y tanto del sector público como del privado; deben enfatizar en los procesos de personal para contar con las personas idóneas que ayuden a que exista un buen clima organizacional, y por ende que el personal esté motivado para tener un buen desempeño individual, grupal y organizacional, reduciendo a su mínima expresión el estrés laboral que se ha constituido en una de las enfermedades organizacionales que más afecta la eficacia organizacional y el mejor desarrollo de las actividades.

Los gerentes aún no se concientizan de lo vital que es contar con personal motivado y que no esté estresado, es por ello que actúan erróneamente buscando los mejores recursos materiales y tecnológicos con los graves perjuicios que deben enfrentar cotidianamente por su actitud equivocada.

La motivación del personal entendida como el estado mental de las personas en el trabajo juega un papel fundamental para que las personas estén felices en su trabajo y se reduzca el estrés del personal.

A pesar que la Ley de Servicio Civil N° 30057, claramente busca a través de la meritocracia tener buenas personas y buenos profesionales, con lo cual se debe brindar al público usuario el mejor servicio.

En la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN, a pesar de la evidente importancia que tienen estos factores, los funcionarios no se preocupan por

abordarlos y sobreponen los aspectos técnicos a los humanos inconscientemente, omitiéndolos porque carecen de fundamentos de administración en general y de personal en particular, lo que ocasiona un conjunto de problemas como: desmotivación, débiles relaciones interpersonales, falta de identidad ausentismo, estrés laboral y consecuentemente mala atención, tanto, a los usuarios internos y externos, que perjudica a la imagen de la institucional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal

¿Cómo influye la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo influyen los factores intrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020?
- ¿Cómo influyen los factores extrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la influencia de los factores intrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.
- Identificar la influencia de los factores extrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica-científica

El estudio permitirá contribuir al incremento y precisión del conocimiento científico y mejorar la discusión de la comunidad científica en cuanto a la motivación y el estrés laboral en base a la referencia de la teoría de los Dos Factores de Herzberg para la motivación y a la teoría de Ivancevich y Matteson del estrés laboral, lo que le da solidez científica al trabajo de investigación.

De igual modo, servirá como antecedente para otras investigaciones relacionada con la temática.

1.4.2. Justificación práctica

El estudio sobre la motivación y el estrés laboral proporcionará a la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN; elementos clave para mejorar sus procesos de personal tendiente a abordar a la motivación y disminuir el estrés laboral en forma efectiva.

1.4.3. Justificación empresarial y personal

La presente investigación permitirá a la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN, identificar estrategias que permitan mejorar sus procesos de recursos, para lo cual se puede apoyar en la aplicación de la Ley de Modernización del Estado y la Ley SERVIR.

La investigación permitirá fortalecer y complementar mis conocimientos académicos de pregrado en cuanto a la motivación y el estrés laboral. Asimismo, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.5. Limitaciones de la investigación

Es estudio proyecta como principal limitación el recojo de la información ya que los trabajadores se encontrarán en el desarrollo de sus labores cotidianas y los

usuarios tendrán prisa o apremio en sus gestiones particulares y sobre todo hoy en día por la inmovilización social por la pandemia del COVID-19.

1.6. Delimitaciones de la investigación

1.6.1. Delimitación espacial

La investigación tiene como delimitación espacial a la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN, ubicada en la Avenida Arenales N° 452, distrito de Jesús María, provincia y departamento de Lima.

1.6.2. Delimitación temporal

La investigación analizó el periodo de enero a junio del año 2020.

1.6.3. Delimitación temática

La investigación estudió la motivación y el estrés laboral.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A Nivel Internacional

Ramírez (2018) en su tesis “*Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México*”. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Estado de México. La investigación concluyó que:

- Los niveles de estrés eran bajos en los trabajadores.
- De los factores determinantes están: no comprender la misión y metas organizacionales, las políticas establecidas por la gerencia que obstaculizan el buen rendimiento, falta de equipo disponible.
- No se cuenta con la tecnología adecuada para hacer labores relevantes.
- Pocos tienen conocimientos técnicos para ser competitivos, su equipo no le brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo por los superiores.
- El supervisor no afronta ante los jefes.
- El personal siente presión al hacer y rendir informes porque cuentan con un tiempo muy limitado.
- La estructura formal es muy burocrática.
- Las condiciones para el control de las actividades de sus áreas de trabajo no son respetadas por el supervisor.
- El supervisor no se preocupa por su bienestar personal.
- No se respeta la cadena de mando.

- No hay privacidad.
- El equipo no disfruta de estatus o prestigio organizacional.

Cruz, López, Cruz y Llanillo (2016) en la tesis “*El estrés laboral en México.*” (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Tecámax de México.

Concluye:

- El estrés laboral ha aumentado el ausentismo.
- El estrés laboral influye índice a decisiones incorrectas, juicios erróneos y desmoralización del personal.
- El estrés afecta negativamente el aspecto físico del personal provocando trastornos o enfermedades como: irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, úlcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares.

García (2016). “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015.* (Tesis de maestría).

Universidad de Cuenca de Ecuador, concluye que:

- Se presenta riesgo para la salud física y/o mental en relación al género, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan.
- Existe riesgo de enfermedad asociado con las condiciones laborales, en relación al cargo o puesto y relación laboral.
- Existe, aproximadamente, 2 veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física y mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos operativos.

2.1.2. A Nivel Nacional

Flores (2018), “*Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas*” (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima, concluye que:

- Existe una relación moderada directa entre la motivación laboral y la Satisfacción en el trabajo de los profesores
- Existe una relación moderada directa entre la motivación intrínseca y extrínseca en el centro de trabajo y la satisfacción laboral.
- Existe una relación inversa baja y significativa entre la automotivación en el centro laboral y la satisfacción laboral del profesorado.

Pelayza (2015), “*La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL - 2015*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro, concluye:

- Existe relación positiva media entre el Estrés laboral y la satisfacción laboral, ya que la correlación de Spearman
- El nivel de estrés laboral no es favorable ni desfavorable.
- El nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable.
- No existe relación entre el autocontrol y la satisfacción laboral, ya que la correlación de Spearman es de - 0.039.
- No existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral, ya que la correlación de Spearman es de -0.02.

Larico (2016), "*Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016*" (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión de Juliaca, concluye que:

- El nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 es alto en un 22% de todos los encuestados, mientras que el 60% tiene un nivel de estrés laboral medio lo que permite afirmar que el personal de la empresa sufre estrés laboral.
- El factor ambiental genera estrés laboral en los conductores, y la incertidumbre tecnológica tiene un nivel alto de estrés laboral.
- El factor organizacional produce estrés laboral ya que cada persona reacciona de manera diferente lo que hace que el liderazgo organizacional no funcione entre trabajadores y se evidencia falencias en el trabajo en equipo.
- El factor individual que genera estrés laboral está relacionado con los problemas económicos en el ambiente familiar y las necesidades que puedan tener los colaboradores, ya que los problemas familiares se viven dentro y fuera de la organización esto hace que sea incontrolables.

2.1.3.A Nivel Local

Huamán (2018). "*Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén, 2017*". (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, concluye:

- Entre los factores de estrés laboral destacan, los errores laborales, los conflictos y la sobrecarga de trabajo.
- Las estrategias de afrontamiento del estrés no son las adecuadas

Lozano (2015). “*Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca 2014*”. (Tesis de licenciatura).

Universidad Nacional de Cajamarca, concluye:

- El nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del "Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca, 2014, es alto.
- El 50,5% presenta estrés laboral moderado en el factor cansancio emocional, 46,9% estrés laboral severo; 75,0% tiene estrés severo en la dimensión despersonalización,

Basualdo (2018) en su tesis “*Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Cajamarca. Concluye:

- Existe estrés laboral en la mayoría de los trabajadores.
- El nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca; es Baja o están Insatisfechos.
- Las dimensiones que más afectan e influyen en la presentación de estrés laboral son: la influencia del líder, y el respaldo del grupo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Robbins (2014), señala que la Teoría, indica que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores y bajo rendimiento son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

Esta teoría fue formulada por el psicólogo Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento humano en el trabajo. Este autor plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas: factores extrínsecos o de higiene y factores motivacionales o intrínsecos)

La Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza diferente de los factores que producen la satisfacción.

La teoría enfatiza en dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

▪ **Factores Extrínsecos o Higiénicos**

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

- **Factores Intrínsecos o de motivación**

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. Motivación

2.3.1.1. Definición

Louffat (2016), señala que es una especie de motor permanente que provoca en la persona un comportamiento dinámico con características particulares según el contexto o situación a desarrollar.

2.3.1.2. Ciclo motivacional

Chiavenato, (2015), indica que el ciclo motivacional funciona del siguiente modo:

Toda persona se encuentra en un equilibrio interno de normalidad, pero es tentado por fuerzas o factores externos (estímulos) que influyen en él y que le generan una necesidad, lo cual en ese momento le produce algún grado de tensión. Esta inquietud provoca la acción o comportamiento a través del cual la persona busca descargar o aplicar su incomodidad. En caso que ese comportamiento le permite aplicar o eliminar la tensión, volverá a su estado normal de equilibrio. Este mecanismo se repite y es constante, y se aplica a cualquier asunto o situación de la vida.

2.3.1.3. Dimensiones de la motivación

Robbins (2014), identificó a las siguientes dimensiones:

- **Factores intrínsecos:** En la motivación intrínseca la persona realiza una actividad por incentivos internos, por el propio placer de realizarla. La satisfacción de realizar algo o que conseguirlo no está determinada por factores externos. Está relacionada, por lo tanto, con la autosatisfacción personal y la autoestima. Por ejemplo, hay personas que realizan ejercicio físico porque disfrutan de la actividad.

Indicadores: Responsabilidad, Satisfacción en el trabajo, Interés, Valores, Retroalimentación.

- **Factores extrínsecos:** En este tipo una persona, realiza una actividad impulsada por una fuerza de fuera. Es un incentivo externo que no proviene de la propia tarea. Funciona a modo de refuerzo. Por ejemplo, cuando una persona realiza ejercicio físico no por el mero hecho de disfrutar haciéndolo, sino por motivos sociales.

Indicadores: Sueldo, beneficio, condiciones del trabajo, seguridad laboral e identificación con la empresa.

2.3.2. Estrés laboral

2.3.2.1. Generalidades

Hellriegel (2016), señala que esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de “distress”, que, a su vez provenía del francés antiguo “desstrese”. El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién

definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Es la respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas. En ocasiones como amenaza o como imposibilidad de predecir el peligro.

Puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas. El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó Hans Selye en el año 1936 y que dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación. Peiró (1992) señala que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye a su supervivencia.

2.3.2.2. Definiciones

Hellriegel (2016), lo define como un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

2.3.2.3. Fases del estrés laboral

Hellriegel (2016), señala que el estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permitir que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias.

Hellriegel (2016), explica que el estrés pasa por tres etapas:

- **Fase de Alarma.**

La fase de alarma constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresor., en la cual se produce una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual

- **Fase de resistencia.**

La fase de resistencia es cuando la presencia del estrés supera la primera. Una vez percibida la situación que genera estrés, los sujetos pueden enfrentarla y resolverla satisfactoriamente y estrés no llega a concretarse; pero cuando se realiza lo contrario la fase de alarma se prolonga disminuyendo su capacidad de respuesta y la persona acaba por llegar a la fase de agotamiento.

En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo.

- **Fase de agotamiento.**

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

2.3.2.4. Importancia del Manejo del estrés laboral

Hellriegel (2016), señala que es necesario motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para incrementar la eficiencia el logro de metas que se propongan. Como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

2.3.2.5. Causas y efectos del estrés laboral

Hellriegel (2016), identifica las siguientes:

- Empleo inestable.
- Ritmo de trabajo.
- Tareas peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Elevado nivel de responsabilidad

Algunos de los efectos son:

- **Efectos fisiológicos**

Son aquellos que afectan el funcionamiento biológico-fisiológico de las personas. Las disfunciones más comunes son problemas cardiacos, jaquecas frecuentes, úlceras, gastritis, asma, cáncer, dolores en órganos específicos, alcoholismo y drogadicción.

- **Efectos psicológicos o conductuales**

Son aquellos que afectan la salud mental y sus manifestaciones conductuales. Los síntomas más frecuentes son insomnios, depresión. Disfunciones sexuales, fatiga, frustración, sentimientos de culpa o de vergüenza exacerbados, mal humor, irritabilidad, nerviosismo soledad.

- **Efectos organizacionales**

Son aquellos que afectan el comportamiento y el desempeño laboral. Los más usuales son el ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes, alto índice de rotación de personal (turnover), clima organizacional nocivo, insatisfacción y baja calidad de vida laboral.

2.3.2.6. Dimensiones del estrés laboral

Louffat (2016), identifico a los siguientes:

▪ **Factores Ambientales**

Se refiere al medio ambiente físico, es decir a las condiciones ambientales del trabajo:

- **Aire acondicionado**

No poder respirar adecuadamente es un importante estresor.

- **Luz**

Ya sea por la falta de luz que impide visualizar cómodamente el lugar o los materiales de trabajo, o bien, por el exceso de luz que también afecta la visión, puede convertirse en otra fuente de estrés.

- **Ruido**

Se convierte en un factor de estrés cuando hay demasiados decibeles que pueden incluso llegar a provocar dolor en el oído. Pero es igualmente estresante el ruido de una voz demasiado baja, apenas perceptible.

- **Temperatura**

Estresa cuando es muy elevada o muy baja, cuando sofoca o torna gélido el ambiente.

- **Vibración/movimiento**

Los temblores provocados por maquinarias pesadas como las que se utilizan en las actividades mineras de extracción, o las vibraciones contantes de un elevador, aunque sea de baja intensidad.

- **Factores Individuales**

Se refieren al comportamiento psicológico de cada persona, entre ellos se encuentran:

- Responsabilidades por otros

Se convierte en factor de estrés cuando a persona es jefe de algún equipo o área de trabajo y de ella dependen trabajadores adscritos a su mando.

- Desarrollo de carreras

Se produce por la ansiedad que generan las aspiraciones que toda la persona tiene para desarrollarse, pero que muchas veces no se realizan por razones ajenas al mérito.

- Sobrecarga de trabajo

Se da cuando el trabajador se siente presionado porque tiene una carga excesiva de trabajo, o porque también o cuenta con las competencias necesarias, ni con la eficiencia requerida para poder cumplirla.

- Roles conflictivos

Puede ser de tipo objetivo cuando dos personas dan órdenes a un mismo subordinado; o pueden ser de tipo subjetivo cuando la persona se siente tironeada por contradicciones o tensiones entre las normas y reglamentos formales oficiales, por un lado, y sus propios valores, metas, deseos, por el otro.

- Ambigüedad del rol

Cuando hay poca claridad sobre las funciones y responsabilidades que le tocan desempeñar a la persona. Sobre todo, cuando recién asume un nuevo cargo es transferido a otro.

- **Factores Grupales**

Se refieren a los comportamientos interpersonales y sociales de los trabajadores, entre ellas se encuentran:

- **Conflictos intra e intergrupales**

Los conflictos intragrupalos son diferencias que se producen entre integrantes del propio grupo, sea entre dos personas o entre una persona y el resto, o entre subgrupos opuestos. Los conflictos intergrupales se producen cuando de forma corporativa entre áreas o grupos de especialidades diversas, o de proyectos diversos que luchan por cuestiones organizacionales, como, por ejemplo, mayores presupuestos o atribuciones.

- **Falta de cohesión en el grupo**

Se produce cuando una persona no se siente integrada a los demás miembros del equipo, no hay química, ni empatía, reina el recelo y la desconfianza.

- **Apoyo inadecuado de grupo**

Cuando no hay un interés en el desarrollo de los miembros del grupo, sino que cada uno lucha por sus propios intereses, están todos “juntos, pero no revueltos”.

- **Factores Organizacionales**

Se refiere a las condiciones organizacionales formales y oficiales establecidas por la administración que muchas veces son las más adecuadas, entre ellas se encuentran:

- **Los turnos de trabajo**

Cuando resulta cómodo para la persona y, sobre todo, cuando afecta su funcionamiento biológico y fisiológico por el cambio de horarios sin el tiempo de adaptación necesario para que surjan nuevos hábitos y respuestas corporales afines al nuevo turno.

- **Clima organizacional**

Se produce cuando las pésimas condiciones laborales provocan insatisfacción en el trabajador.

- **Estructura organizacional**

Cuando se diseña inadecuadamente la organización, en la estructura de sus unidades orgánicas, en la determinación de sus funciones, procesos procedimientos, etc.

- **Influencia del liderazgo**

Cuando se tiene como jefe a una persona que no posee las competencias de conocimientos, habilidades y/o actitudes necesarias para administrar y liderar un grupo humano.

- **Espacios de trabajo**

El estrés se puede producir cuando no se tiene lugares de trabajo adecuados, ya sea por hacinamiento o por mala distribución de las estaciones de trabajo.

- **Características de la tarea**

Cuando el puesto requiere competencias con las que no se cuenta, resulta frustrante saber de antemano que no se podrán lograr las metas previstas.

- **Factores extra organizacionales**

Son aquellas producidas por situaciones ajenas a la relación laboral, focalizadas más específicamente en la vida personal, entre ellas se encuentran:

- **La reubicación**

Cuando el trabajador recibe la disposición de traslado de un lugar a otro, implica cambios en los ritmos y hábitos de vida, a nivel individual y familiar. Sus hijos deberán cambiar de colegios y lo relativo a la organización del hogar deberá replantearse.

- **La familia**

Se manifiesta en la preocupación permanente por la esposa, por los hijos, ante la violencia e inseguridad mundial, por alguna enfermedad o por algún accidente.

- **Zona Residencial**

Se refiere al lugar donde el trabajador vive. Hay barrios o zonas donde puede haber más riesgos o peligros a robos o accidentes. Así también, la distancia con el lugar de trabajo es un factor de mucho peso en la vida cotidiana del trabajador.

- **Economía y finanzas personales/familiares**

Es uno de los factores más estresantes. El no llegar a pagar las cuentas a fin de mes constituye una cuenta regresiva que no da respiro al trabajador padre de familia.

- **Razas y minorías**

Se refiere a la discriminación que las personas pueden sufrir en un centro laboral por causas de razas, géneros, religión, clase social, corriente política, etc.

2.4. Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN

A. Datos generales

- Máxima Autoridad Gerente de Articulación Territorial
- Nombre Eisen Isaac Iparraguirre Alan
- Dirección: Av. Arenales 452 - Jesús María
- Distrito: Lima
- Provincia: Lima
- Región: Lima
- Teléfono: 01-2004555
- E-mail Comunicate@sutran.gob.pe

B. Visión

País integrado interna y externamente, con servicios e infraestructura de transportes y comunicaciones, que satisfagan a usuarios y operadores, garantizando el acceso a todos los ciudadanos.

C. Misión

Supervisar el cumplimiento de la normatividad de los servicios de transporte y tránsito terrestre de competencia nacional, velando por la seguridad y la calidad de los servicios a favor de los usuarios.

D. Objetivos

La Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (SUTRAN) orienta su actividad prioritariamente al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Incrementar el cumplimiento de la norma de los agentes supervisados del servicio de transporte y tránsito terrestre.
- Modernizar la gestión institucional de la SUTRAN.

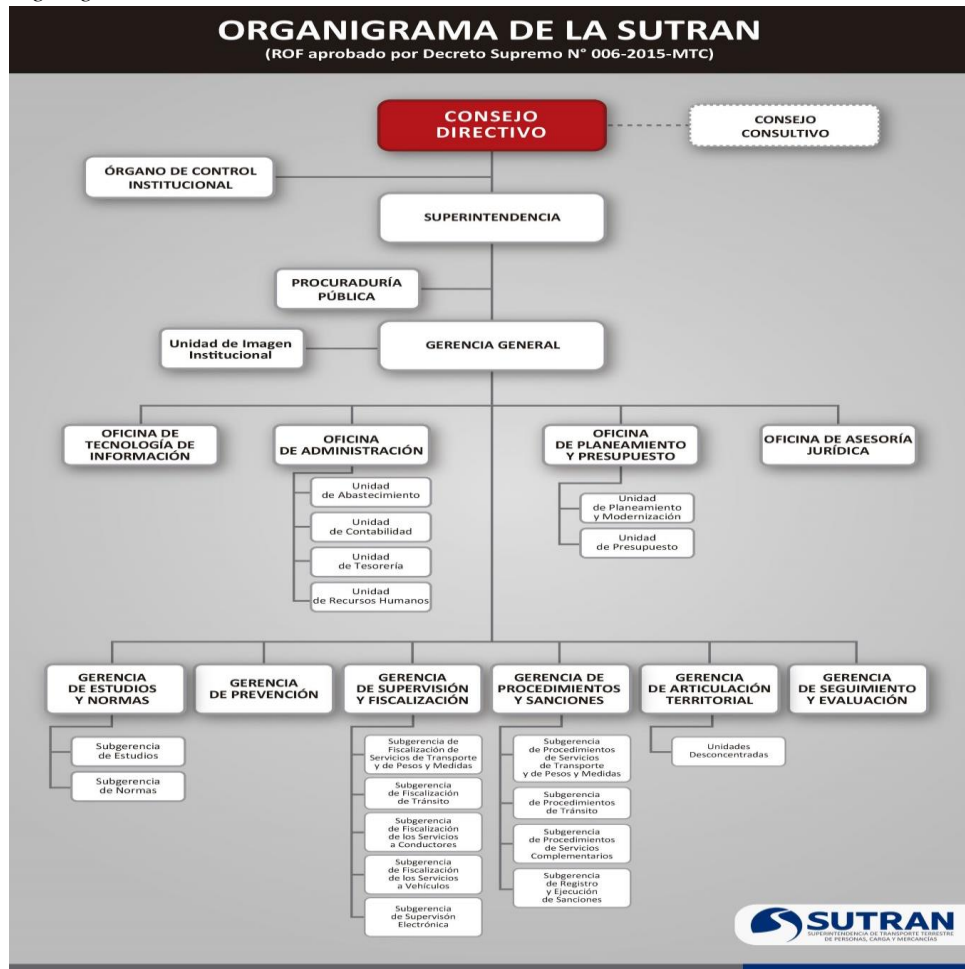
E. Logo



Figura 1. Logo SUTRAM
Fuente: www.sutran.gob.pe

F. Organigrama de la SUTRAN

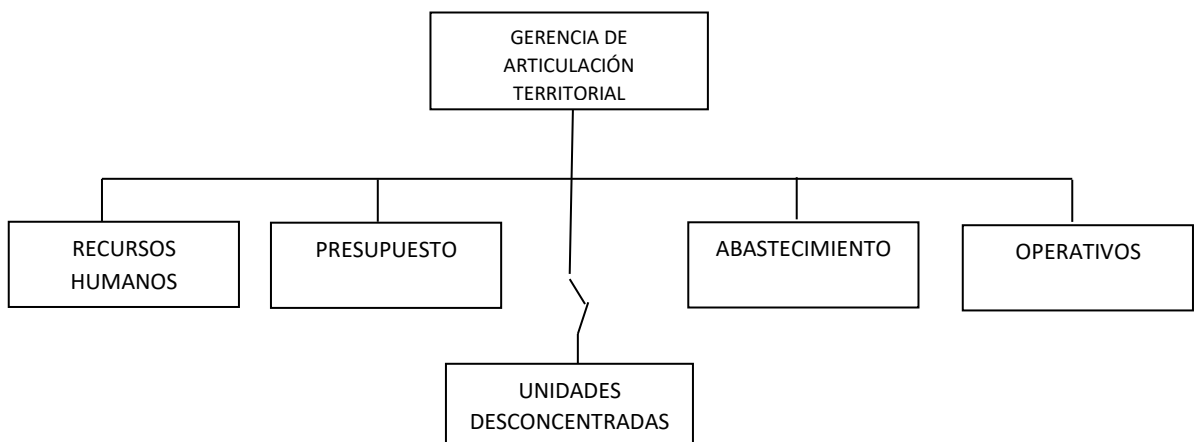
Figura 2
Organigrama SUTRAM



Fuente: www.sutran.gob.pe

G. Organigrama de la Gerencia de Articulación Territorial

Figura 3
Organigrama GAT de la SUTRAM Lima



Fuente: www.sutran.gob.pe

2.5. Definición de términos básicos

- **Estrés**

Estado de agotamiento mental ocasionado por la exigencia de exageración de rendimiento y que provoca trastornos físicos y mentales en el trabajador.

- **Factores Ambientales**

Se refiere al medio ambiente físico laboral, es decir a las condiciones ambientales del trabajo: aire acondicionado, luz, ruido, temperatura, temperatura, movimiento

- **Factores Individuales**

Se refieren al comportamiento psicológico de un individuo, ejemplo: responsabilidades por otros, desarrollo de carreras, sobrecarga de trabajo, roles conflictivos, ambigüedad del rol.

- **Factores Grupales**

Se refieren a los comportamientos interpersonales y sociales de los trabajadores, ejemplo: conflictos intra e intergrupales, falta de cohesión en el grupo, apoyo inadecuado de grupo.

- **Factores Organizacionales**

Se refiere a las condiciones organizacionales formales y oficiales establecidas por la administración que muchas veces son las más adecuadas, ejemplo: los turnos de trabajo. clima organizacional, estructura organizacional, influencia del liderazgo, espacios de trabajo, características de la tarea.

- **Factores extra organizacionales**

Son aquellas producidas por situaciones ajenas a la relación laboral, focalizadas más específicamente en la vida personal, entre ejemplo: la reubicación, la

familia, zona Residencial, economía y finanzas personales/familiares, razas y minorías.

- **Motivación**

Estado emocional de una persona ante circunstancia que vive y que se manifiestan en un determinado comportamiento.

- **Rendimiento superior**

Performance superlativa que se exige o se espera de un trabajador que va más allá de los normal.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La motivación influye en forma significativa alta en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- Los factores intrínsecos influyen en forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.
- Los factores extrínsecos influyen de forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

3.3. Variables

Variable X:

Motivación

Variable Y:

Estrés laboral

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Diseño de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipología aplicado, porque utiliza conocimientos existentes en la teoría administrativa sobre motivación y estrés y lo desarrolla en la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Lima para resolver una problemática identificada. Hernández y Mendoza (2018)

La investigación es de nivel descriptivo y correlacional

Descriptivo, porque analiza el estado situacional de la motivación y del estrés laboral de los trabajadores en la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020. Hernández y Mendoza (2018)

Correlacional, porque busca identificar la influencia de la motivación en el estrés laboral en la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Lima. Hernández y Mendoza (2018)

4.1.2 Diseño de investigación

La investigación es no experimental y de corte transversal

No experimental, porque no se manipularon los datos recopilados solo analizaron e interpretaron de acuerdo a los indicadores de las dimensiones de la motivación y el estrés laboral de los trabajadores en la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Lima. Hernández y Mendoza (2018)

Transversal porque se realizó en un determinado momento del tiempo, en este caso el año 2020. Hernández y Mendoza (2018)

4.2. Población y Muestra de estudio

4.2.1. Población

La población de estudio está conformada por los 1076 trabajadores (de todas las modalidades de contratación según tabla 2), que laboran en la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Lima.

Tabla 1
Población

Personal	Nombrados	Contratados	Total
Administrativo	12	65	77
Operativo	205	794	999
Total	217	859	1076

Nota. Tomado de archivo de Oficina de Recursos Humanos

4.2.2. Muestra

La muestra es probabilística para ambas variables será probabilística, con un muestreo aleatorio simple y estará conformada por 342 trabajadores.

Para el personal administrativo

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población	77
Z: Nivel de confianza	1.96
p: variabilidad positiva	0.5
q: variabilidad negativa	0.5
e: error de muestra	0.05

n: Muestra = 64 trabajadores

Para el personal operativo

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población 999

Z: Nivel de confianza 1.96

p: variabilidad positiva 0.5

q: variabilidad negativa 0.5

e: error de muestra 0.05

n: Muestra = 278 trabajadores

Por lo tanto, la muestra total es de 342 trabajadores (64 administrativos y 278 operativos calculados con la formula probabilística).

4.3. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis a la Gerencia de Articulación Territorial de SUTRAN de Limay a todos los trabajadores que laboran en ella.

4.4. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Motivación	Es el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.	Es la acción y efecto de motivar. Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Se trata de un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta de una persona.	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Responsabilidad. Satisfacción en el trabajo. Interés. Valores. Retroalimentación. Sueldo. Beneficio. Condiciones del trabajo. Seguridad laboral. Identificación con la empresa. Aire acondicionado Luz Ruido Temperatura Vibración/movimiento Responsabilidad por otros Desarrollo de Carreras Sobrecarga de trabajo Roles conflictivos Ambigüedad del rol Conflictos intra e intergrupales Falta de cohesión en el grupo Apoyo inadecuado de grupo Turnos de trabajo Clima organizacional Estructura organizacional Influencia del liderazgo Espacios de trabajo Características de la tarea Reubicación Familia Zona residencial Economía y finanzas personales y familiares Razas y minorías	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta con las siguientes alternativas: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
Estrés laboral	Es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo.	El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.	Factores ambientales Factores individuales Factores grupales Factores organizacionales Factores extra organizacionales		

4.5. Instrumentos y técnicas de recopilación de datos

4.5.1. Instrumento de recolección de datos

Para el recojo de información se empleó el método inductivo y deductivo, ya que, en base al análisis de la teoría de los dos factores de Herzberg para la motivación y el modelo de Ivancevich y Matteson para el estrés laboral se construyó el marco teórico y se eligió a las dimensiones e indicadores que le da sustento científico a la investigación.

El instrumento utilizado es el cuestionario con preguntas cerradas

4.5.2. Técnicas de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta con 5 alternativas de respuesta.

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

4.6. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información recopilada se realizó en forma manual mediante el Microsoft Excel, con el que se elaboró las tablas y figuras en función de los indicadores de las dimensiones de las variables de estudio, mediante las encuestas aplicadas a la muestra de estudio.

El análisis e interpretación se realizó en cada tabla y figura, y se tomó en cuenta la siguiente escala de valoración:

Tabla 3

Escala de valoración para la motivación

Bajo	Regular	Alto
0%-33%	34%-67%	68%-100%

Tabla 4

Escala de valoración para el estrés laboral

Bajo	Regular	Alto
0%– 33%	34% - 67%	68% – 100%

La discusión se llevó a cabo contrastando los resultados tanto de la motivación como del estrés laboral que emitan los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, con el marco teórico esquematizado en la investigación.

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Análisis e interpretación

La investigación se realizó para buscar la buscar determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral en la SUTRAN, para lo cual se aplicó el instrumento del cuestionario a los trabajadores para medir sus percepciones, con los siguientes resultados:

5.1.1.1. Motivación

Tabla 5

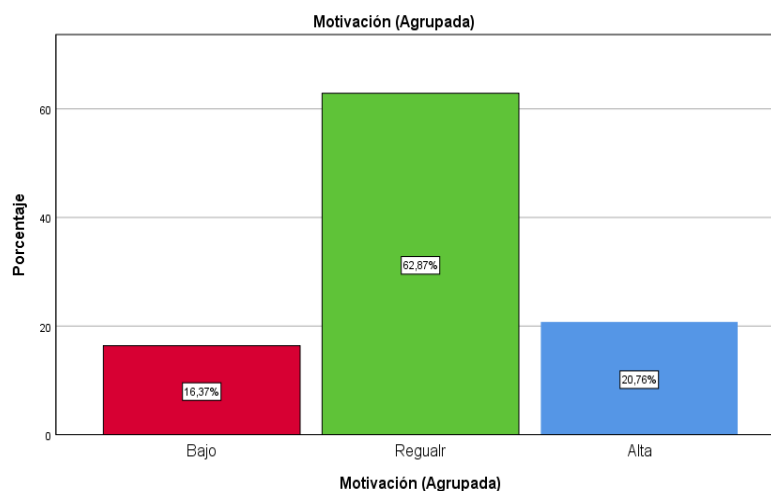
Motivación en general

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	16.4
Regular	45	62.9
Alta	71	20.8
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 4

Motivación en general



Nota. Tomado tabla 5

Análisis e interpretación

Aplicada la encuesta a los 342 trabajadores encuestados, se obtiene que la motivación es calificada como **regular** ya que 215 que representan el 62.9% del personal encuestado lo percibe así. Esta situación debe mejorarse debido a que tiene una relación inversa con el estrés. A mayor motivación, menor estrés laboral.

A. Factores intrínsecos

Tabla 6

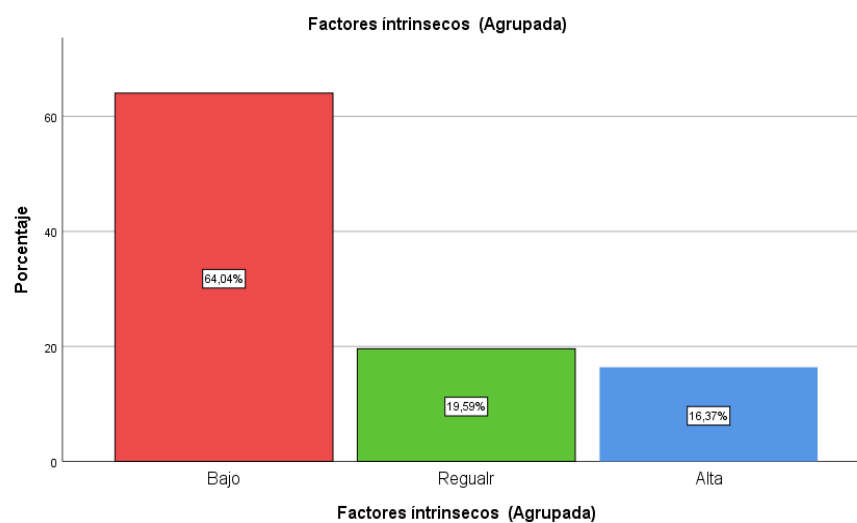
Factores intrínsecos

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	219	64,0
Válido Regular	67	19,6
Alta	56	16,4
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 5

Factores intrínsecos



Nota. Tomado de tabla 6.

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores intrínsecos en la SUTRAN, el 64.0% califican como **bajo**; mientras que el 19.6 lo califican como **regular**. Esta situación existente refleja algo preocupante para la SUTRAN, habida cuenta que ocasionará un grado de estrés mayor porque hay una relación inversa.

B. Factores extrínsecos

Tabla 7

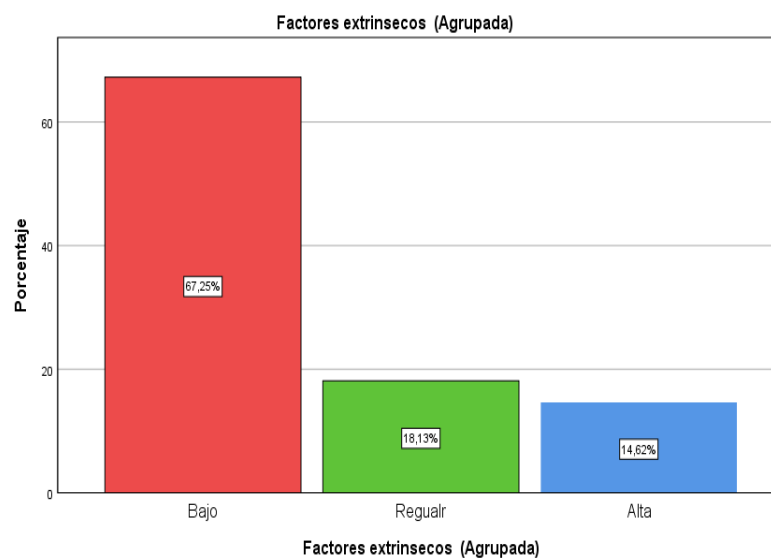
Factores extrínsecos

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	230	67,3
Válido Regular	62	18,1
Alta	50	14,6
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 6

Factores extrínsecos



Nota. Tomado de tabla 7.

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores extrínsecos en la SUTRAN, el 67.3% califican como **bajo**; mientras que el 18.1 lo califican como **regular**. Esta situación existente refleja algo preocupante para la SUTRAN, habida cuenta que ocasionará un grado de estrés mayor porque hay una relación inversa.

5.1.1.2. Estrés laboral

Tabla 8

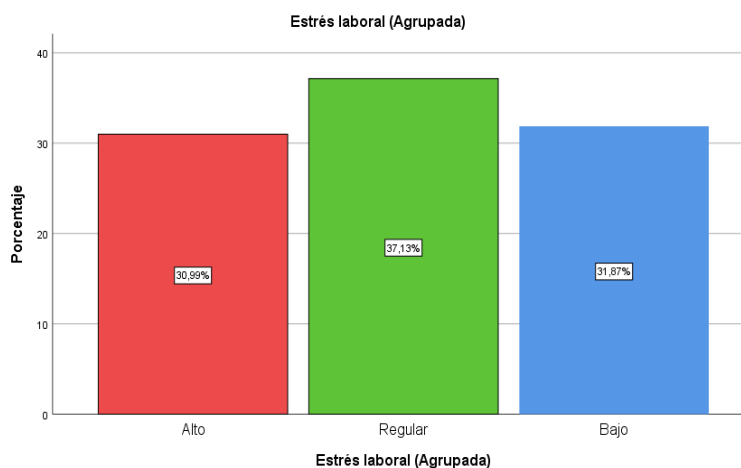
Estrés laboral en general

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	109	31,9
Válido Regular	127	37,1
Alto	106	31,0
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 7

Estrés laboral en general



Nota. Tomado de tabla 8.

Análisis e interpretación

Aplicada la encuesta a los 364 trabajadores encuestados, se obtiene que el estrés laboral es calificado como **regular** ya que 127 que representan el 37.1% del personal encuestado lo percibe así y se explica porque la motivación está en un nivel regular también, pero si aumenta la motivación ocasionará que el estrés laboral disminuya.

- **Factores ambientales**

Tabla 9

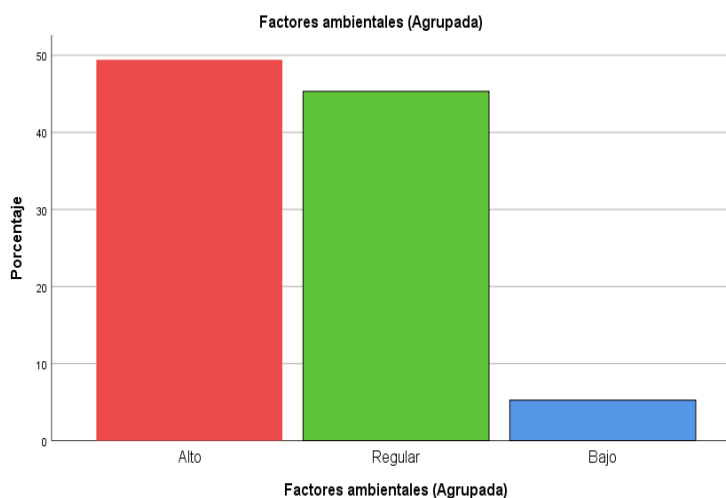
Factores ambientales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	5,3
Válido Regular	155	45,3
Alto	169	49,4
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 8

Factores ambientales



Nota. Tomado de tabla 9

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores ambientales del estrés laboral en la SUTRAN, el 49.4% califican como **alto**; mientras que el 45.3 lo califican como **regular**. Esta situación constituye un problema para la SUTRAN, porque denota que existe un ambiente laboral tenso que impide el desarrollo normal de las actividades con todos los grupos de interés y no favorece al desempeño individual, grupal e institucional.

- **Factores individuales**

Tabla 10

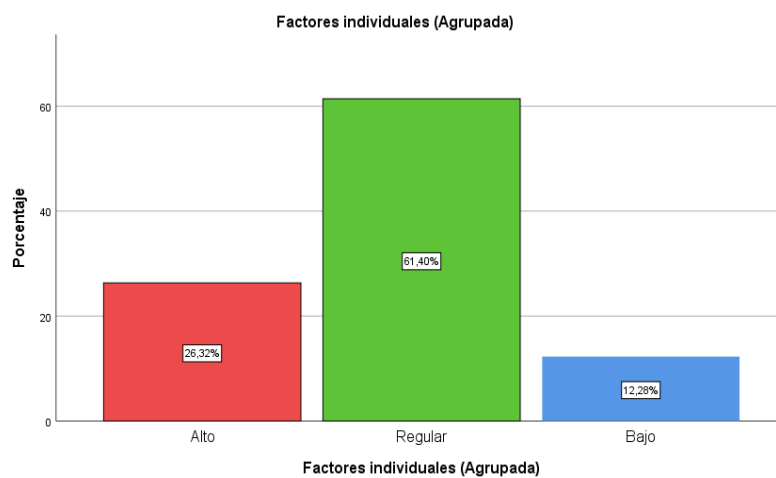
Factores individuales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	12,3
Válido Regular	210	61,4
Alto	90	26,3
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 9

Factores individuales



Nota. Tomado de tabla 10.

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores individuales del estrés laboral en la SUTRAN, el 26.3% califican como **alto**; mientras que el 61.4 lo califican como **regular**. Esta situación también constituye un problema para la SUTRAN, porque denota que los trabajadores están tensos, lo que impide que cumplan normalmente sus actividades y no favorece al desempeño individual, grupal e institucional.

- **Factores grupales**

Tabla 11

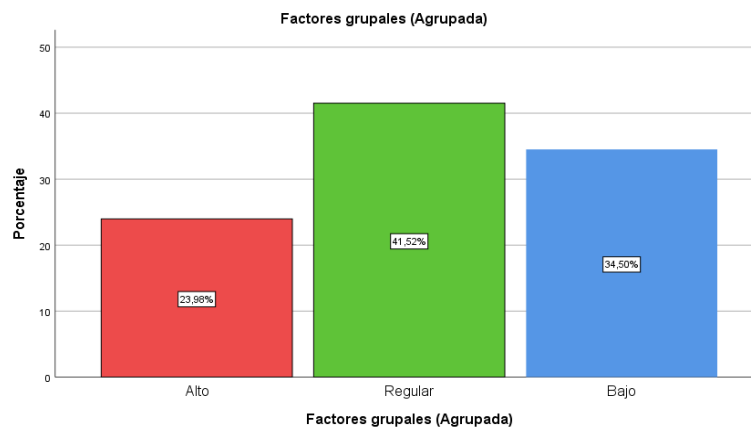
Factores grupales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	118	34,5
Válido Regular	142	41,4
Alto	82	24,0
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 10

Factores grupales



Nota. Tomado de tabla 11

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores grupales del estrés laboral en la SUTRAN, el 34.5% califican como **bajo**; mientras que el 41.4 lo califican como **regular**. Esta situación también constituye un problema para la SUTRAN, porque denota que los trabajadores están tensos, lo que impide que cumplan normalmente sus actividades y no favorece al desempeño individual, grupa e institucional.

- **Factores organizacionales**

Tabla 12.

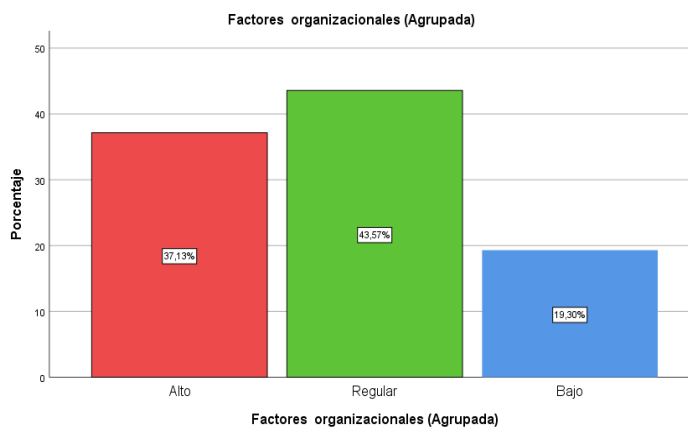
Factores organizacionales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	66	19,3
Válido Regular	149	43,6
Alto	127	37,1
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores

Figura 11

Factores organizacionales



Nota. Tomado de tabla 12.

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores organizacionales del estrés laboral en la SUTRAN, el 37.1% califican como **alto**; mientras que el 43.3 lo califican como **regular**. Esta situación también constituye un problema para la SUTRAN, porque denota que los trabajadores están tensos, lo que impide que cumplan normalmente sus actividades y no favorece al desempeño individual, grupal e institucional.

- **Factores extra organizacionales**

Tabla 13

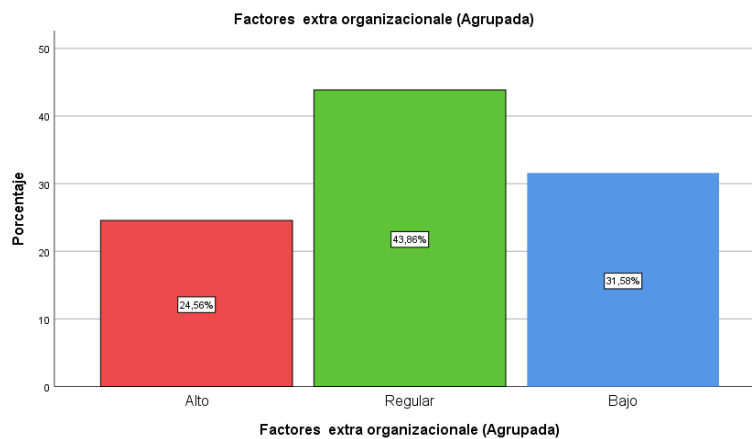
Factores extra organizacionales

Calificación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	108	31,6
Válido Regular	150	43,9
Alto	84	24,6
Total	342	100,0

Nota. Tomado de encuestas aplicadas a los trabajadores.

Figura 12

Factores extra organizacionales



Nota. Tomado de tabla 13.

Análisis e interpretación

De los 342 trabajadores encuestados respecto a los factores organizacionales del estrés laboral en la SUTRAN, el 24.6% califican como **alto**; mientras que el 43.9 lo califican como **regular**. Esta situación también constituye un problema para la SUTRAN, porque denota que los trabajadores están tensos, lo que impide que cumplan normalmente sus actividades y no favorece al desempeño individual, grupal e institucional.

5.1.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020. Encontrándose que la motivación el 62.9% lo califica como regular, mientras que el 37.1 también califica al estrés como regular. En primera instancia podría pensarse que hay relación directa pero no es si ya que la tendencia del estrés es que aumenta porque la motivación disminuye.

Estos resultados coinciden con las tesis de:

Ramírez (2018) en su tesis *“Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México”*. La investigación concluyó que: los niveles de estrés son bajos en los trabajadores, de los factores determinantes están: no comprender la misión y metas organizacionales, las políticas establecidas por la gerencia que obstaculizan el buen rendimiento, falta de equipo disponible, no se cuenta con la tecnología adecuada para hacer labores relevantes, pocos tienen

conocimientos técnicos para ser competitivos, su equipo no le brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo por los superiores, el supervisor no afronta ante los jefes, el personal siente presión al hacer y rendir informes porque cuentan con un tiempo muy limitado, la estructura formal es muy burocrática, las condiciones para el control de las actividades de sus áreas de trabajo no son respetadas por el supervisor, el supervisor no se preocupa por su bienestar personal, no se respeta la cadena de mando, no hay privacidad y el equipo no disfruta de estatus o prestigio organizacional.

Cruz, López, Cruz y Llanillo (2016) en la tesis *“El estrés laboral en México.”*. Concluye que el estrés laboral ha aumentado el ausentismo, el estrés laboral influye índice a decisiones incorrectas, juicios erróneos y desmoralización del personal, y que el estrés afecta negativamente el aspecto físico del personal provocando trastornos o enfermedades como: irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, úlcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares.

García (2016). *“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015,* concluye que: el estrés laboral presenta riesgo para la salud física y/o mental en relación al género, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan, existe riesgo de enfermedad asociado con las condiciones laborales, en relación al cargo o puesto y relación laboral y que existe, aproximadamente, 2 veces más

probabilidades de desarrollar enfermedad física y mental en el personal con cargos administrativos que en aquellos que desarrollan cargos operativos.

Flores (2018). “*Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas*”, concluye que: existe una relación moderada directa entre la motivación laboral y la Satisfacción en el trabajo de los profesores, existe una relación moderada directa entre la motivación intrínseca y extrínseca en el centro de trabajo y la satisfacción laboral y que existe una relación inversa baja y significativa entre la automotivación en el centro laboral y la satisfacción laboral del profesorado.

Pelayza (2015). “*La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL - 2015*”., concluye: que existe relación positiva media entre el Estrés laboral y la satisfacción laboral, ya que la correlación de Spearman, el nivel de estrés laboral no es favorable ni desfavorable, el nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable, no existe relación entre el autocontrol y la satisfacción laboral, ya que la correlación de Spearman es de - 0.039, y que no existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral, ya que la correlación de Spearman es de -0.02.

Larico (2016). “*Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016*”, concluye que: el nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes

Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016 es alto en un 22% de todos los encuestados, mientras que el 60% tiene un nivel de estrés laboral medio lo que permite afirmar que el personal de la empresa sufre estrés laboral, el factor ambiental genera estrés laboral en los conductores, y la incertidumbre tecnológica tiene un nivel alto de estrés laboral, el factor organizacional produce estrés laboral ya que cada persona reacciona de manera diferente lo que hace que el liderazgo organizacional no funcione entre trabajadores y se evidencia falencias en el trabajo en equipo, el factor individual que genera estrés laboral está relacionado con los problemas económicos en el ambiente familiar y las necesidades que puedan tener los colaboradores, ya que los problemas familiares se viven dentro y fuera de la organización esto hace que sea incontrolables.

Huamán (2018). "*Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén, 2017*"., concluye que entre los factores de estrés laboral destacan, los errores laborales, los conflictos y la sobrecarga de trabajo y que las estrategias de afrontamiento del estrés no son las adecuadas.

Lozano (2015). "*Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca 2014*", concluye que: el nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería del "Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca, 2014, es alto, el 50,5% presenta estrés laboral

moderado en el factor cansancio emocional, 46,9% estrés laboral severo; 75,0% tiene estrés severo en la dimensión despersonalización.

Basualdo (2018). “*Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*”. Concluye que: existe estrés laboral en la mayoría de los trabajadores, el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de las áreas críticas del hospital regional docente de Cajamarca; es Baja o están Insatisfechos, las dimensiones que más afectan e influyen en la presentación de estrés laboral son: la influencia del líder, y el respaldo del grupo.

5.2. Prueba de hipótesis

Para realizar la contrastación de hipótesis se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov la que mediante la media y desviación estadística determinó que el coeficiente de correlación a emplear es el de Spearman.

Tabla 14
Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		Motivación	Estrés laboral
N		342	342
Parámetros normales ^{a,b}	Media	27,7251	72,5702
	Desviación	8,55312	22,57421
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,189	0,127
	Positivo	0,189	0,101
	Negativo	-0,084	-0,127
Estadístico de prueba		0,189	0,127
Sig. asintótica(bilateral)		0,000 ^c	0,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota: Tomado de datos procesados en SPSS 25.0

Esta prueba indica que se debe utilizar el Coeficiente de correlación de Spearman.

Respecto la Hipótesis general

La motivación influye en forma significativa alta en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

Tabla 15

Correlación entre motivación y estrés laboral

		Motivación	Estrés laboral
Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	-0,714**
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	342	342
Estrés laboral	Coeficiente de correlación	-0,714**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	342	342

Nota: Tomado de datos procesados en SPSS 25.0

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 1

Los factores intrínsecos influyen en forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

Tabla 16*Correlación entre factores intrínsecos y estrés laboral*

			Factores intrínsecos	Estrés laboral
Rho de Spearman	Factores intrínsecos	Coefficiente de correlación	1,000	-0,674**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Nota: Tomado de datos procesados en SPSS 25.0

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Hipótesis específica 2

Los factores extrínsecos influyen de forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

Tabla 17*Correlación entre factores extrínsecos y estrés laboral*

			Factores extrínsecos	Estrés laboral
Rho de Spearman	Factores extrínsecos	Coefficiente de correlación	1,000	-0,663**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	342	342
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-0,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	342	342

Nota: Tomado de datos procesados en SPSS 25.0

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

CONCLUSIONES

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

1. En cuanto al objetivo general: Determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

Se encontró que la motivación es calificada como regular por el 62.9%, mientras que el 37.1 también califica al estrés como regular. Lo que denota que existe una influencia directa e inversa, porque a menor motivación, mayor es el estrés y eso es precisamente lo que se presenta en la institución.

2. **En cuanto al objetivo específico 1:** Identificar la influencia de los factores intrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

Se encontró que los factores intrínsecos son calificados como **bajo** por el 64%. Lo que denota que existe una influencia directa e inversa, porque el estrés está calificado como **regular** con tendencia a alto en la institución.

3. En cuanto al objetivo específico 2: Identificar la influencia de los factores extrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.

4. Se encontró que los factores extrínsecos son calificados como **bajo** por el 67.3%. Lo que denota que existe una influencia directa e inversa, porque el estrés está calificado como **regular** con tendencia a alto en la institución.

RECOMENDACIONES

1. Al Director de la Oficina de Recursos Humanos de la SUTRAN

Se le recomienda al Director de la ORH, en coordinación con la Alta Dirección, realizar un análisis interno de las fortalezas y debilidades de la SUTRAN para identificar las falencias que están presentándose y en base a ello elaborar estrategias que conduzcan a mejorar los factores ambientales, individuales, grupales, organizacionales y extra organizacionales y finalmente elaborar un Programa de capacitación al personal.

2. A los colaboradores

Se les recomienda asumir con responsabilidad sus funciones para tener una un Desempeño correcto a pesar de las dificultades, habida cuenta que es su centro laboral.

REFERENCIAS

- Basualdo, A. (2018) en su tesis "*Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca-2018*" (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Cajamarca.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall.
- Cruz, G. López, F. Cruz, A. y Llanillo, Y. (2016) en la tesis "El estrés laboral en México." (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de Tecámac de México.
- Flores, J. (2018), "*Motivación en el trabajo y satisfacción laboral en instituciones públicas*" (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle de Lima.
- García, A. (2016). "*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*". (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca de Ecuador.
- Hellriegel, S. (2016). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Ediuación.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigacion científica*. Editorial Mc Graw Hill.
- Huamán, D. (2018). "*Estresores laborales y estrategias de afrontamiento en los profesionales de enfermería del Hospital General de Jaén, 2017*". (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.
- Larico, T. (2016), "*Nivel de estrés laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Express San Pedro S.C.R.L. Juliaca, 2016*" (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión de Juliaca.
- Louffat, J. (2016). *Administración: Fundamentos de administración*. Editorial Metrocolor S.A.

Lozano, D. (2015). “*Nivel de estrés laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Tito Villar Cabeza. Bambamarca 2014*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca.

Pelayza, K. (2015), “*La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Centro.

Ramírez, F. (2018) en su tesis “*Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una Universidad Pública del Estado de México*”. (Tesis de maestría). Universidad Autónoma del Estado de México.

Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall.

APÉNDICES

Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general				
¿Cómo influye la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020?	Determinar la influencia de la motivación en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.	La motivación influye en forma significativa alta en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020.				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo influyen los factores intrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020? ▪ ¿Cómo influyen los factores extrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar la influencia de los factores intrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020. ▪ Identificar la influencia de los factores extrínsecos en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los factores intrínsecos influyen en forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020 • Los factores extrínsecos influyen de forma significativa en el estrés laboral de los trabajadores de la Gerencia de Articulación Territorial de la SUTRAN de Lima, 2020. 	<p>Independiente: Motivación</p> <p>Dependiente: Estrés laboral</p>	<p>Factores intrínsecos</p> <p>Factores extrínsecos</p> <p>Factores ambientales</p> <p>Factores individuales</p> <p>Factores grupales</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Factores extra organizacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad. - Satisfacción en el trabajo. - Interés. - Valores. - Retroalimentación. - Sueldo. - Beneficio. - Condiciones del trabajo. - Seguridad laboral. <p>Identificación con la empresa.</p> <p>Aire acondicionado</p> <p>Luz</p> <p>Ruido</p> <p>Temperatura</p> <p>Vibracion/movimiento</p> <p>Responsabilidad por otros</p> <p>Desarrollo de carreras</p> <p>Sobrecarga de trabajo</p> <p>Roles conflictivos</p> <p>Ambigüedad del rol</p> <p>Conflictos intra e intergrupales</p> <p>Falta de cohesión en el grupo</p> <p>Apoyo inadecuado de grupo</p> <p>Turnos de trabajo</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Influencia del liderazgo</p> <p>Espacios de trabajo</p> <p>Características de la tarea</p> <p>Reubicación</p> <p>Familia</p> <p>Zona residencial</p> <p>Economía y finanzas personales y familiares</p> <p>Razas y minorías</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta con las siguientes alternativas:</p> <p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

Apéndice 2: Cuestionario sobre motivación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN EN LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL DE SUTRAN DE LIMA

Instrucciones:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la motivación. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión: Factores intrínsecos	1	2	3	4	5
Indicador: Responsabilidad					
1.- Realizo mis labores con profesionalidad para ser reconocido en la Gerencia de Articulación Territorial.					
Indicador: Satisfacción en el trabajo					
2.- Me gusta hacer propuestas de mejora en los procesos de trabajo en la Gerencia de Articulación Territorial.					
Indicador: Interés					
3.- Me gusta aportar en el logro de los objetivos de la Gerencia de Articulación Territorial.					
Indicador: Valores					
4.- Me gusta trabajar con ética y responsabilidad en la Gerencia de Articulación Territorial.					
Indicador: Retroalimentación					
5.- Me gusta revisar y corregir permanentemente mi trabajo en la Gerencia de Articulación Territorial.					
Dimensión: Factores extrínsecos					

Indicador: Sueldo					
6.- La remuneración que percibo en la Gerencia de Articulación Territorial es atractiva.					
Indicador: Beneficios					
7.- Los beneficios sociales que percibo en la Gerencia de Articulación Territorial es atractiva.					
Indicador: Condiciones de trabajo					
8.- La Gerencia de Articulación Territorial proporciona condiciones laborales adecuadas.					
Indicador: Seguridad laboral					
9.- La Gerencia de Articulación Territorial proporciona seguridad laboral adecuada.					
Indicador: Identificación con la empresa					
10.- La Gerencia de Articulación Territorial fomenta la identificación del personal.					

Apéndice 3: Cuestionario para medir el estrés laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL ESTRÉS LABORAL EN LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL DE SUTRAN

Instrucciones:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con el estrés laboral. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión: Factores ambientales	1	2	3	4	5
Indicador: Aire acondicionado					
1. La Gerencia de Articulación Territorial proporciona aire acondicionado adecuado en sus oficinas.					
Indicador: Luz					
2. La Gerencia de Articulación Territorial proporciona iluminación adecuada en sus oficinas.					
Indicador: Ruido					
3. La Gerencia de Articulación Territorial tiene oficinas ruidosas.					
Indicador: Temperatura					
4. La Gerencia de Articulación Territorial proporciona oficinas con temperatura adecuada.					
Indicador: Vibración/movimiento					
5. La Gerencia de Articulación Territorial tiene oficinas sin vibración/movimiento.					
Dimensión: Factores Individuales					
Indicador: Responsabilidad por otros					
6. La Gerencia de Articulación Territorial sobrecarga					

responsabilidad por el trabajo de otras personas.					
Indicador: Desarrollo de carrera					
7. La Gerencia de Articulación Territorial promueve el logro de las aspiraciones de su personal.					
Indicador: Sobrecarga de trabajo					
8. La Gerencia de Articulación Territorial asigna trabajo excesivo.					
Indicador: Roles conflictivos					
9. La Gerencia de Articulación Territorial aplica la dualidad de mando					
10. La Gerencia de Articulación Territorial genera contradicciones por sus normas y reglamentos					
Indicador: Ambigüedad del rol					
11. La Gerencia de Articulación Territorial asigna funciones imprecisas a su personal					
Dimensión: Factores grupales					
Indicador: Conflictos intragrupal e intergrupales					
12. En la Gerencia de Articulación Territorial existe diferencias entre el personal					
13. El personal de la Gerencia de Articulación Territorial tiene diferencias con el personal de las otras áreas.					
Indicador: Falta de cohesión en el grupo					
14. El personal de la Gerencia de Articulación Territorial se integra con sus compañeros.					
Indicador: Apoyo inadecuado de grupo					
15. La Gerencia de Articulación Territorial promueve el desarrollo de sus miembros.					
Dimensión: Factores organizacionales					
Indicador: Turnos de trabajo					
16. La Gerencia de Articulación Territorial cambia los horarios sin el tiempo necesario de adaptación.					
Indicador: Cima organizacional					
17. La Gerencia de Articulación Territorial tiene un clima organizacional negativo.					

Indicador: Estructura organizacional					
18. La Gerencia de Articulación Territorial tiene una estructura organizacional adecuada.					
Indicador: Influencia del liderazgo					
19. La Gerencia de Articulación Territorial tiene líderes incompetentes.					
Indicador: Espacios de trabajo					
20. La Gerencia de Articulación Territorial tiene espacios de trabajo adecuados.					
Indicador: Características de la tarea					
21. A los puestos de trabajo en la Gerencia de Articulación Territorial le faltan competencias necesarias.					
Dimensión: Factores extra organizacionales					
Indicador: Reubicación					
22. La Gerencia de Articulación Territorial traslada intempestivamente a su personal					
Indicador: Familia					
23. La familia del personal de la Gerencia de Articulación Territorial tiene inestabilidad emocional en general					
Indicador: Zona residencial					
24. El lugar de residencia del personal de la Gerencia de Articulación Territorial es adecuado					
Indicador: Economía y finanzas personales/familiares					
25. El personal de la Gerencia de Articulación Territorial tiene insatisfacción económica					
Indicador: Razas y minorías					
26. En la Gerencia de Articulación Territorial existe discriminación.					