

# Factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza

<sup>1</sup>Daydra Teresa Alaniz

[Daydraalaniz5@gmail.com](mailto:Daydraalaniz5@gmail.com)

<sup>2</sup>Rosa Iris Ruiz Blandón

[Ruiz.rosa31@yahoo.es](mailto:Ruiz.rosa31@yahoo.es)

<sup>3</sup>Mary Juniesky Castillo Quezada

[Quezadamj97@gamil.com](mailto:Quezadamj97@gamil.com)

<sup>4</sup>Franklin Solis Zúniga

[Franksolis23@yahoo.com](mailto:Franksolis23@yahoo.com)

## RESUMEN

El estrés constituye un problema cada vez más frecuente, es por ello que esclarecer sus afectaciones estableciendo sus límites y factores de riesgo, permite hacer una adecuada clasificación y proponer alternativas para evitar dicho acontecimiento. El estudio se realizó con el objetivo de determinar los factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal, de los trabajadores de limpieza de la FAREM Estelí, durante el período 2018-2019. La muestra estuvo conformada por 10 personas, se llevó a cabo a partir de un enfoque mixto, con mayor inclinación a la parte cualitativa. Los datos se recolectaron mediante la observación directa, entrevista, encuesta, inventario para la evaluación de Burnout y test de vulnerabilidad. Los datos se procesaron y analizaron de acuerdo a los objetivos formulados utilizando el paquete estadístico de SPSS y Microsoft Excel. Los resultados más relevantes indican que, cada una de las personas demuestra que están enfocadas en su trabajo, algunas con ansiedad, otras demuestran seriedad y pocas personas realizan el trabajo de mal gusto, hay actividades que tienden a cansar un poco más, pero sienten que pueden ser promovidas y animadas por sus motivaciones y ganas de salir adelante.

Palabras claves: Factores motivacionales y laborales, estrés personal, eventos estresores.

---

<sup>1</sup> Egresada de la carrera de psicología de Farem Estelí

<sup>2</sup> Egresada de la carrera de psicología de Farem Estelí

<sup>3</sup> Egresada de la carrera de psicología de Farem Estelí

<sup>4</sup> Docente de la carrera de psicología de Farem Estelí

## **ABSTRACT**

Stress is an increasingly frequent problem, which is why clarifying its affectations by establishing its limits and risk factors, allows an adequate classification and proposes alternatives to avoid this event. The study was carried out with the objective of determining the motivational and work factors that affect personal stress, of the cleaning workers of the FAREM Estelí, during the period 2018-2019. The sample consisted of 10 people, was carried out from a mixed approach, with greater inclination to the qualitative part. The data was collected through direct observation, interview, survey, inventory for the Burnout evaluation and vulnerability test. The data was processed and analyzed according to the objectives formulated using the statistical package of SPSS and Microsoft Excel. The most relevant results indicate that each of the people shows that they are focused on their work, some with anxiety, others show seriousness and few people do the work in bad taste, there are activities that tend to tire a little more, but they feel that They can be promoted and encouraged by their motivations and desire to succeed.

Keywords: Motivational and work factors, personal stress, stressful events.

## **INTRODUCCIÓN**

Se conoce que el estrés puede traer consigo afectaciones en distintas áreas de nuestro desarrollo como seres humanos, se manifiestan tanto individual como colectivamente y si el individuo no es capaz de controlar o manejar el estrés al momento de interactuar con otros sujetos podría dar paso al surgimiento a conflictos.

El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el

tema ha despertado interés en investigadores y en la sociedad en general, a causa de su impacto en el bienestar de los empleados.

El estrés laboral se vincula a los eventos estresantes en el ambiente de trabajo, con exigencias mayores que las capacidades, recursos y necesidades del trabajador, Y por diferentes situaciones, entre ellas, la presión por el aumento de productividad, la falta de entrenamiento o los conflictos mal resueltos.

Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad,

dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Por tanto surge el tema y así poder determinar factores motivacionales y laborales que inciden en el estrés personal de los trabajadores de limpieza de FAREM Estelí.

Algunas de las razones por las cuales se podría presentar un poco de estrés es por el tipo de labor que realizan, ya que son actividades que requieren gran esfuerzo físico y mental y a eso se puede sumar las posibles afectaciones o situaciones complicadas que puedan vivir estas personas en sus hogares y en sus relaciones personales.

El estrés era un concepto que servía para resumir una reacción natural y necesaria que pone en marcha una serie de respuestas orgánicas, fisiológicas, destinada a protegernos de una *agresión* externa (normalmente de carácter físico y biológico). Si pensamos en una cebra en la sabana, que nota la presencia de un depredador, podremos ver cómo la respuesta de estrés en principio estaba destinada a salvarnos. (Paideai, 2017)

Belkys, (2008) llevó a cabo una investigación acerca del estrés laboral en los trabajadores del servicio de bioanálisis del hospital “Dr. Domingo Luciani” en la ciudad de Caracas, Venezuela. Aplicó un cuestionario de estrés laboral, elaborado por la propia investigadora. Los resultados indicaron que 62% de los colaboradores del servicio presentó poco estrés, el 34% un presente moderado estrés y

un 4% presento un elevado estrés. En conclusión, los auxiliares y los receptores del laboratorio alcanzaron un mayor nivel de estrés.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

### **Tipo de estudio**

Por su alcance y nivel de profundidad según la investigación es mixta con mayor inclinación a la parte cualitativa, que se realizó en tiempo y lugar determinado.

El trabajo pertenece a la línea N°1 de Humanidades *Salud pública*.

La investigación es exploratoria, es decir, cuando la revisión de literatura revela que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio. (Sampieri R. H., 2006)

Por su alcance temporal es transversal ya que se realizó en un tiempo determinado comprendido en el periodo 2018-2019.

### **Población y muestra**

La población es el personal administrativo de FAREM-Estelí- Siendo estos en total 84 integrantes dividiéndose en las siguientes áreas: Personal de limpieza, secretarios, jardineros, contabilidad, administrativos, biblioteca, conserjes, laboratorios. Registro, mantenimiento y conductores.

Como muestra se tomó al personal de limpieza de FAREM-Estelí, siendo estos un total de 10 personas siete mujeres y tres varones.

### **Técnicas de obtención de datos**

Para la recolección de datos se aplicaron técnicas como: observación, entrevista, encuesta, test de Burnout y test de vulnerabilidad.

### **Plan de análisis de datos**

**Observación directa:** se procesó la información mediante un resumen que explique y abarque cada uno de los resultados que fueron obtenidos mediante la observación.

**Entrevista:** se agruparon mediante una matriz ya establecida.

**Encuesta:** Los datos se agruparon en diagramas de pastel o barras procesados a través del Spss.

**Test de medición de burnout:** fueron organizado a través de tablas de Excel y Spss.

**Test de vulnerabilidad:** se procesó a través del grupo de spss y diagramas de barra.

**Consideraciones éticas:** Para la realización se tomaron, más en cuenta, los principios éticos para las investigaciones de estrés laboral en seres humanos.

Para la realización de la investigación se utilizó la participación voluntaria, libre e informada de los sujetos, brindándole a los participantes la información adecuada, acerca de la naturaleza y finalidad de la investigación, los métodos, las técnicas, los posibles resultados, etc.; es importante destacar que el personal de limpieza seleccionados para formar parte de la muestra fueron autorizados por la Facultad, firmando la carta de consentimiento.

De igual manera se garantizó el derecho de la intimidad de los sujetos y datos obtenidos en la investigación, se guardaron con la más estricta confiabilidad de forma que no se viole la privacidad de los participantes.

## **ANALISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **Características sociodemográficas en la población de estudio**

Los participantes, se afirman que sus edades oscilan entre los 37 y 53 años, comprendiendo la edad del inicio de estrés laboral en el personal de limpieza.

En cuanto al sexo, la muestra está constituida mayoritariamente por mujeres 70 % frente a un 30% hombres.

Es necesario hacer notar que todos son de procedencia urbana y que son libres de practicar alguna creencia religiosa, no se les ha escogido, ni se les ha impuesto una manera de pensar o de expresarse.

Características/antecedentes	valores	
Edad	<b>Valor mínimo:37y</b> <b>Valor máximo:53</b> <b>Frecuencia: 10</b>	<b>porcentaje:%</b>
Sexo:		
Hombres	<b>3</b>	<b>30%</b>
Mujeres	<b>7</b>	<b>70%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>
Procedencia:		
Zona urbana	<b>10</b>	<b>100%</b>
Zona rural	<b>0</b>	
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>
Nivel socioeconómico		
Media	<b>3</b>	<b>30%</b>
Baja	<b>7</b>	<b>70%</b>
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>
Religión:		
Católico	<b>7</b>	<b>70%</b>
Evangélicos	<b>3</b>	<b>30%</b>
Ninguno		
total	<b>10</b>	<b>100%</b>

### Motivaciones personales y laborales

A continuación se describirá la información obtenida por medio de la entrevista, la cual arroja información verídica, clara, precisa y confiable, de la voz de cada uno de los participantes,

Cabe destacar que las personas que respondieron las entrevistas consideraban más libertad respondiendo de manera escrita, dando a conocer sus opiniones, sin que estuvieran de acuerdo o en concordancia con lo que manifiestan sus superiores, sin influir en su trabajo (voz de las participantes).

Una vez aplicado el instrumento entrevista, se procedió a analizar los datos, que a su vez determinaron estados de ánimos y factores que condicionan la estabilidad laboral, por consiguiente, la entrevista reflejo que el momento laboral más cansado es para la realización del examen de admisión porque esto conlleva a exceso de trabajo, jalar sillas, mesas, limpiar ventanas en altas alturas, es un trabajo que no compete a limpieza, pero son personas muy flexibles, que apoyan a su institución en lo que sea posible, otro momento, donde los encuestados consideraron que sienten más presión es por la mañana, ya

que las aulas deben de estar listas antes de las 7:15 Am.

En segunda instancia a las personas se les consultó sobre la posibilidad de desarrollar otras habilidades como reforestar, reciclar, etc., manifestaban que sus tareas la mayor parte del tiempo ya están orientadas, por lo tanto, si la institución lo amerita mucho, se podrían desarrollar, con un permiso del supervisor inmediato, el cual es muy flexible, manifestaban que su horario es flexible, pero cumplen con las 8 horas establecidas por el código del ministerio del trabajo.

De las áreas que poco les agradan la que posee menos agrado es la limpieza de los baños, porque ellas relatan que *a veces no desayunan, ni almuerzan, debido a que, los estudiantes especialmente los días sábados son un poco desconsiderados, los baños de las mujeres son más sucios, se encuentran toallas sanitarias abiertas, y papeles lanzados fuera de la papelera, ellas relataron que han recibido burlas, malos tratos, malos gestos, se citan textualmente uno de los relatos “a veces estamos limpiando los pasillos, salen los estudiantes a comprar, y pasan normal, pero de repente se paran, y nos dicen, ni se enojen que para eso les pagan, esto ha pasado muchas veces, casi estoy 100% segura que suelen pasar los sábados”*.

La entrevista vino a arrojar el sentir de cada uno de los participantes, por consiguiente se

obtuvo buena información, destacando que se *sentían muy agradecidos por el trabajo que poseen, aunque a veces fuera un poco cansado, pero al menos era más estable que otros trabajos, donde se les suele contratar por tres meses.*

En la observación directa, se identificaron ciertos patrones de conducta de los participantes, se pudo observar que las personas son muy puntuales, portan su uniforme limpio, las personas saludan a la mayoría de las persona, mientras que en la entrevista las personas manifestaban que ellos llegan con la energía al 100, pero aptitudes de los estudiantes hacen bajar su energía.

Se observa que el trabajo en el que laboran es adecuado, solamente que una de las trabajadoras es de baja estatura , por lo tanto le costaba un poco limpiar las persianas que se encuentran a altas alturas, por consiguiente esta persona necesita ayuda extra para poder terminar su labor.

Cada una de las personas demuestra que están enfocadas en su trabajo, algunas con ansiedad, otras demuestran seriedad y pocas personas realizan el trabajo de mal gusto, lo que nos indica que las personas se encuentran bajo un gran desempeño, el cual juega un papel importante, porque las personas que sienten que en una de sus áreas están muy estresadas,

pueden ser promovidas y animadas por sus motivaciones y ganas de salir adelante.

Cuando realizan la limpieza de los baños se observa que les incomoda un poco, comparando lo expresado con la entrevista, se puede asumir que no es la actividad lo que les preocupa, si no las condiciones en la que son encontrados los baños.

La información recabada, viene a comprobar cada una de las inquietudes, en especial, el reconocimiento de poca empatía por medio de los estudiantes del turno sabatino, lo que facilita que las personas, sientan presiones extras por tratar de dar sus energías para este día.

Las motivaciones encontradas fueron, principalmente la fuerza interior, que solo Dios les da, según relatan los participantes, en segunda instancia encontramos el amor por salir adelante y ser mejor siempre, por último estas personas disfrutan y aprenden cosas nuevas, que luego implementan en su día a día.

### **Eventos estresores en el ambiente laboral del personal de limpieza de FAREM Estelí**

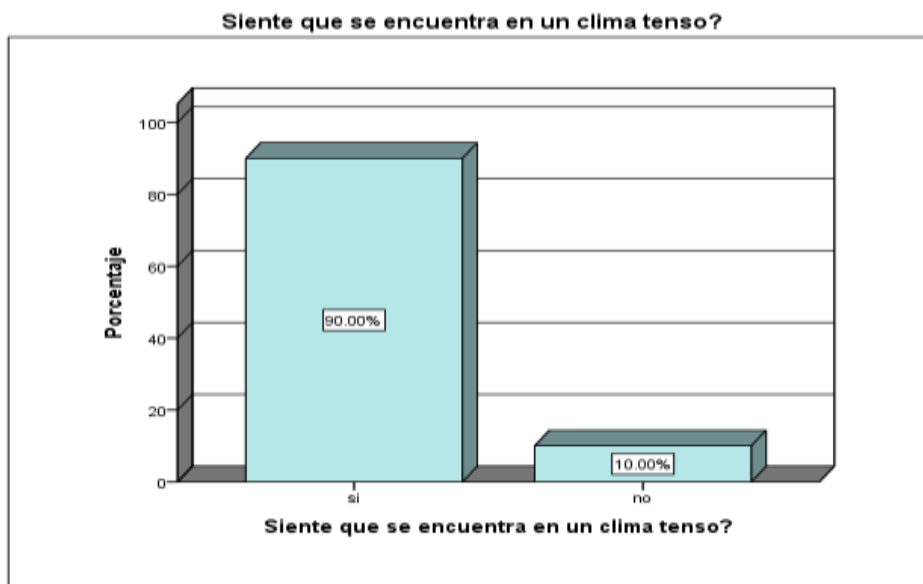
Los trabajadores respondieron de manera clara, lo que indica que las personas pueden sufrir de una o más afectaciones mencionadas, se puede ver la influencia, de manera directa, como factores motivacionales y laborales, lo que indica que puede ser factor alarmante en nuestra investigación.

Tomando en consideración las respuestas de la entrevista, podemos relacionar, que los ambientes laborales, la presión, pueden estar ligadas al inicio de las clases de cada año lectivo, en examen de admisión, y los días sábados, por otra parte las condiciones desfavorables, pueden asociarse al mal trato que emplean los estudiantes.

Dentro de los principales resultados se encontró que los estresores sociales juega un papel importante, porque los días sábados, son detonante para el personal, de tal manera que algunas personas pueden provocar estrés, si ejercen algún tipo de comportamiento toxico, y por consiguiente queda demostrado que el maltrato de los estudiantes, puede provocar un día tenso, para el personal de limpieza.

La siguiente gráfica indica un porcentaje en trabajadores que se encuentran en un ambiente tenso, con un 90%. El 10% responde a que el ambiente, donde laboran, no lo consideran rígido.

Por consiguiente, el clima, se muestra inestable, debido a la presencia de estrés en algunas de las personas abordadas, lo que nos indica que las motivaciones juegan un papel esencial en esta parte, porque las personas pueden, sentirse tensas, pero son compensadas con la motivación que poseen por salir adelante.



En comparación con las entrevistas, se puede describir que las personas si encuentran el clima un poco tenso, pero manifestaban que, no es siempre, se presenta, cuando, hay eventos grandes, inicio de clases, días sabatinos, que mayormente se les multiplica el trabajo.

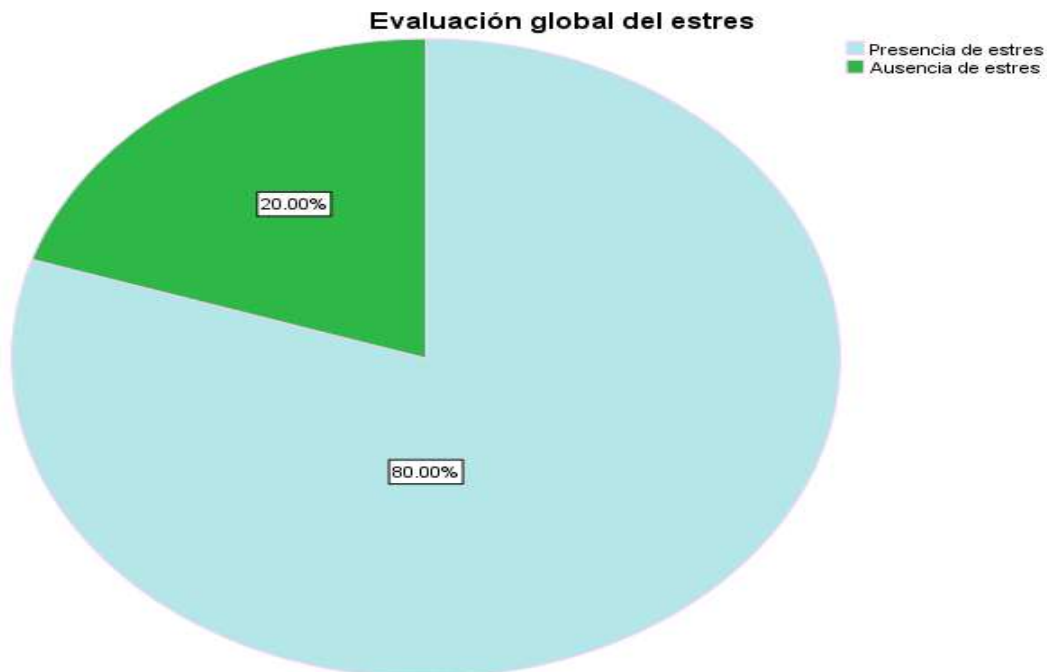
Al aplicar este instrumento y dando relevancia a la encuesta, se llegó a la conclusión de saber cuáles son los eventos estresores que existe en el ambiente laboral, siendo ellos un clima tenso, diversas afectaciones, inestabilidad en el trabajo por parte del personal de limpieza de FAREM Estelí, dando por solución que existe una presencia de estrés.

Aunque la mayoría de las personas en la entrevista *manifestaban que cuando terminaban su jornada laboral se sentían bien y agradecidos con Dios, por que llegaban al final de la jornada con las fuerzas de él, lo que indica*

*que estas personas, pueden tener días pesados, pero agradecen mucho por el trabajo que poseen.*



## Niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí

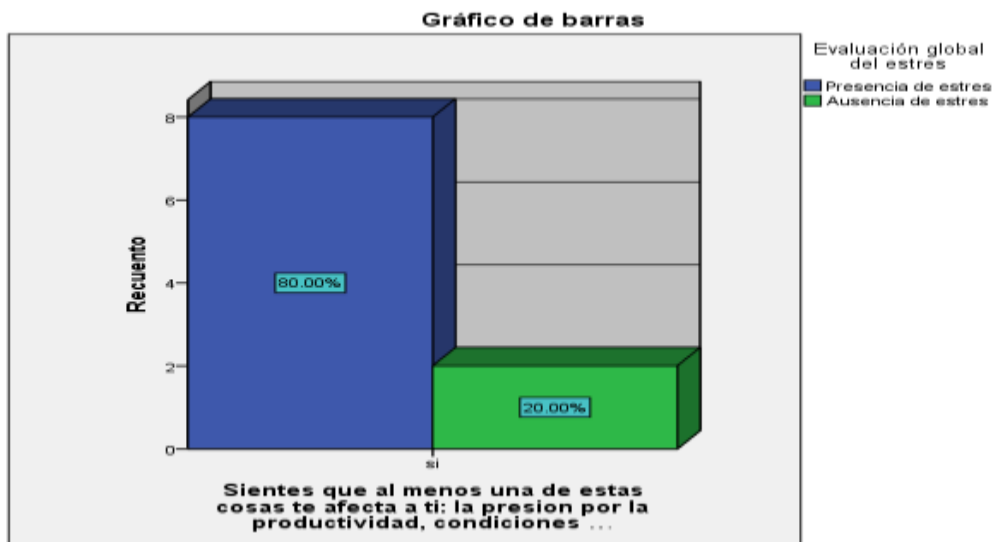


El 80% de estrés dichos resultados confirman que los factores prevaletentes son: el clima laboral, condiciones desfavorables, productividad, y a su vez la consideración de su trabajo poco estable, son algunos de los factores influyentes y detonantes ante el estrés en trabajadores de limpieza de FAREM-Estelí, por consiguiente los resultados concuerdan a su vez con que la remuneración económica es uno de los principales motores para continuar, debido a que el 70% de las personas provienen de una condición económica baja, por consiguiente es un factor detonante para la comprobación de nuestra tesis.

Según la teoría de Maslow, en su obra basada en la motivación y la personalidad se define como

un conjunto de necesidades jerarquizadas que tiene el individuo, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias. Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, donde podemos ubicar la remuneración económica.

**Relación entre los principales eventos estresantes y los niveles de estrés que presenta el personal de limpieza de FAREM Estelí.**



Al enlazar en la primera gráfica según el recuento hay presencia del estrés con un 80% y un 20 % de ausencia de estrés, lo que quiere decir, que en su mayoría los trabajadores creen que si hay afectaciones en la presión de la productividad entre otras cosas ya mencionadas.

Por tanto relacionar la teoría de Maslow y el mundo laboral, que explica que el camino de un trabajador sus necesidades empiezan de orden inferior, por regla general, la persona va estar preocupada por su salario, cuando el espacio ya este destinado, estas necesidades estarán cubiertas, el trabajador deberá subir aún más necesidades, consolidar la confianza y estabilidad, el empleado posteriormente desarrollara nuevas motivaciones, y buscara ser exitoso y dar lo mejor de sí mismo, por consiguiente podemos decir que las mujeres

buscan un mejor ambiente laboral y flexible , por otra parte los hombres necesitan más formación o estabilidad económica.

Por consiguiente siempre que se posee metas, objetivos y un trabajo, se encontrara estrés, ya que cuando nos planteamos metas personales, por lo que si nos aplicamos correctamente las teorías de motivación de Maslow se pueden reducir los niveles de estrés en el trabajo, por consiguiente, se puede utilizar todo este estrés, de manera positiva en otras áreas de la vida.

Se refleja que en un 70%, 20% y 10% hay presencia de estrés, y un 20% que hay ausencia de estrés, lo que los trabajadores consideran que no hay estabilidad en el trabajo donde hacen sus labores. En conclusión al cruzar las tablas en general podemos presentar que en los resultados obtenidos hay un alto nivel de presencia de estrés, lo que quiere decir que hay afectaciones en cuanto al ambiente del trabajo, entre otra.

## CONCLUSIONES

El momento laboral más cansado, es para la realización del examen de admisión, porque esto conlleva a exceso de trabajo, acomodar sillas, mesas, limpiar ventanas en alturas, es un trabajo que no se realiza habitualmente, pero son personas muy flexibles, que apoyan a su institución en lo que sea posible, otro momento, donde los participantes consideraron que sienten más presión es por la mañana, ya que las aulas deben de estar listas antes de las 7:15 Am.

Aunque la mayoría de las personas en la entrevista manifestaban que cuando terminaban su jornada laboral se sentían bien y agradecidos con Dios, por que llegaban al final de la jornada con las fuerzas de él, lo que indica que estas personas, pueden tener días pesados, pero agradecen mucho por el trabajo que poseen.

Es evidente que la remuneración económica es factor influyente pero la mayoría de las personas relataron, que a veces no ajustaban para sus cosas, pero en la entrevista, se determinó, que las personas cubren primordialmente lo básico del hogar, y si hace falta dinero optan por préstamos.

El personal de limpieza de FAREM- Estelí se encuentra laborando bajo un clima tenso, debido a, la poca colaboración, humillaciones, y excesiva basura de los estudiantes, lo que indica que es un factor influyente en nuestra

investigación, a su vez se presenta, cuando, hay eventos grandes, inicio de clases, días sabatinos, que mayormente se les multiplica el trabajo.

Como se pudo observar la mayoría de las personas se encuentra vulnerable o cerca de ello, por consiguiente son personas inestables emocionalmente, por lo tanto se comprueba al objetivo 2 ante los niveles de estrés

## RECOMENDACIONES

### 7.1 Al personal de limpieza de FAREM –ESTELI

✚ Se considera importante que mantengan una posición activa estableciendo pautas para desconectarse de su trabajo por un momento para así reducir los niveles de estrés. Igualmente se recomienda la inclusión de nuevos proyectos de vida tanto en su vida laboral como en lo personal, por ejemplo cambiar la rutina cotidiana y salir en familia un fin de semana.

✚ Tratar de mejorar los aspectos que se consideren negativos en sus labores diarias, haciendo uso de las técnicas siguientes: autovaloración, balance de pros y contras, es forzamiento, motivación, que pueden ser impartidas por la institución.

✚ Incidir positivamente en las buenas relaciones entre compañeros de trabajo. Mediante la práctica de buenos valores, como lo son: Compañerismo, respeto, solidaridad y

confianza, para mejorar las condiciones del clima laboral.

✚ Darse un momento de “desconexión” para plantearse nuevas metas y objetivos; tomarse un día libre en sus vacaciones de sus labores diarias para estar “consigo mismo” y cambiar un poco la rutina diaria; ir a un lugar que sea “especial” y al mismo tiempo brinde tranquilidad en la persona.

## 7.2 A FAREM-ESTELI

✚ Tomar en consideración la contratación de personal extra para el examen de admisión, y eventos que requieran, más ayuda.

✚ Realizar una campaña masiva los días sábados, para sensibilizar a los estudiantes y hacerlos reconocer que el trabajo del personal de limpieza es tan valioso, como el personal administrativo.

## 7.3 A estudiantes en general:

✚ Respetar y valorar el trabajo que realizan los integrantes del personal de limpieza.

✚ La no discriminación.

✚ No faltarle el respeto, mediante gritos y/o insultos.

✚ Contribuir al orden y limpieza de FAREM-ESTELI, siguiendo las siguientes recomendaciones:

✚ No tirar basura fuera de los recipientes.

✚ Evitar ensuciar los pasillos de la universidad.

✚ Ser más cuidadosos con los desechos íntimos

## AGRADECIMIENTOS

**A Dios** primeramente por prestarnos llegar a la meta deseada y por guiarnos en el camino que aun como obstáculos y adversidades pudimos pasar.

**A nuestros padres** por todo el apoyo brindado y la confianza que depositaron, en nosotros.

**A nuestros docentes** por toda la enseñanza que nos facilitaron en función de nuestra superación.

**A nuestro tutor de tesis**, Franklin Solis Zúniga, por su asesoría y paciencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Delvoni. (1997). Eventos estresores . En Delvoni.

Instituto Europeo de Psicología Positiva. (octubre de 2015). *Psicología Positiva*. Obtenido de [www.psicologia positiva.com](http://www.psicologiapositiva.com)

Morales, T. (07 de octubre de 2016). *My saludable.sanitas*. Obtenido de <http://muysaludable.sanitas/es/salud/efectos-sintomasdel estres/>

Oramas. (2013). *Estrés laboral y el síndrome de Burnout* .

Paideai. (05 de septiembre de 2017). *psicologia en madrid*. Obtenido de <http://www.psicologiaenmadrid.es/estres/>

Psicología. (2 de marzo de 2016). *psicologia de madrid*. Obtenido de [http://www.psicologiaenmadrid.com\[estres laboral\]](http://www.psicologiaenmadrid.com[estres laboral])

Quintero, J. (2 de septiembre de 2010). *Paradigmas educativos*. Obtenido de <http://doctorado.josequintero.net> y en <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>

Sampieri. (2006).

Sampieri, R. H. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: Mc Graw Hill.

Sarmiento, N. R. (2016). *INFLUENCIA DEL TECNO ESTRES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DOCENTE DE PLANTA DE FAREM ESTELI*. ESTELI.

Tellez, a. m. (2 de enero de 2016). *prezi*. Obtenido de [https://prezi.com\\_conceptosbasicosdemotivacion](https://prezi.com_conceptosbasicosdemotivacion)