

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**“ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA-
AYACUCHO”**

TESIS

PRESENTADA POR:

LEYVA MOLINA YESENIA

SOTO VILCHEZ KLEIBER

PARA OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AYACUCHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorarlo cada día más. A nuestros padres, por ser los pilares fundamentales en el desarrollo de nuestra vida y nuestra carrera.

Yesenia Leyva M. y Kleiber Soto V.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos infinitas gracias a Dios, por habernos dado la fuerza y el valor para culminar esta etapa de nuestras vidas.

Agradecemos también la confianza y el apoyo brindado por parte de nuestros padres, que sin duda alguna en el trayecto de nuestras vidas nos han demostrado su amor incondicional, corrigiéndonos en los fracasos y celebrando sobre nuestros triunfos.

A nuestros hermanos menores mayores, que gracias a sus consejos nos han ayudado a afrontar los retos que se nos han presentado a lo largo de la vida.

A nuestros amigos Kely Huachaca, Paolo Vivanco, por todo el apoyo brindado y su amistad incondicional.

A Lisbeth Soto, por el tiempo compartido, su ayuda incondicional y sus consejos oportunos.

Al Intendente Regional - SUNAT – Ayacucho. Suimer Velez De Villa, por su estima y liderazgo en el trabajo y las facilidades brindadas.

Finalmente, al Dr. Eusterio Ore Gutierrez, por toda la colaboración brindada, durante la elaboración de este trabajo de investigación.

Yesenia Leyva M. y Kleiber Soto V.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE	iv
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	10
REVISIÓN DE LITERATURA	17
1.1 MARCO TEORICO.....	17
1.1.1. Marco histórico.....	17
1.1.2. Sistema teórico	19
1.1.3. Marco referencial	31
MATERIALES Y MÉTODOS	36
2.1. VARIABLES E INDICADORES	36
2.2. METODOLOGIA.....	37
2.2.1 Tipo y nivel de investigación	37
2.2.2. Población y muestra.....	37
2.2.3. Fuentes de información.....	37
2.2.4. Diseño de investigación	37
2.2.5. Técnicas e instrumentos	37
RESULTADOS	38
DISCUSIÓN	55
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA.....	59
ANEXOS	64
Anexo 01. Matriz de consistencia	65
Anexo 02. Instrumento para la variable Estrés Laboral.....	66
Anexo 03. Instrumento para la variable Desempeño Laboral	67

INDICE DE TABLASC

Tabla 1: Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral	51
Tabla 2: Correlación entre ambiente físico y desempeño laboral.....	52
Tabla 3: Correlación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral ...	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cómo considera usted la iluminación en las instalaciones de la SUNAT?	38
Figura 2: ¿Cómo Considera usted la implementación de aire acondicionado en las instalaciones de la SUNAT?	39
Figura 3: ¿Cómo Considera usted la distribución de espacios de su ambiente de trabajo?	39
Figura 4: ¿Con qué frecuencia le molesta el ruido en su puesto de trabajo?... 40	
Figura 5: ¿Con qué frecuencia limpian las instalaciones de la SUNAT?.....	40
Figura 6: Indicador Ambiente Físico	41
Figura 7: ¿Son positivas las relaciones entre todos los trabajadores?.....	41
Figura 8: ¿Con qué frecuencia se desarrollan actividades en equipo, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales?	42
Figura 9: ¿Con qué frecuencia reconocen sus logros?	42
Figura 10: ¿Se ha sentido acosado u hostigado en el entorno de su trabajo?. 43	
Figura 11: ¿Siente suficiente autonomía para realizar sus deberes?.....	43
Figura 12: Dimensión Relaciones interpersonales	44
Figura 13: Variable Estrés Laboral	44
Figura 14: ¿Con qué frecuencia ha observado usted que el trabajador realiza sus funciones cumpliendo con los estándares establecidos?	45
Figura 15: ¿Con qué frecuencia el trabajador espera ser supervisado para poder llevar a cabo una tarea establecida?.....	46
Figura 16: ¿Considera usted que el trabajador necesita capacitaciones constantes?	46
Figura 17: ¿Con qué frecuencia se presentan quejas sobre el trabajo que brinda en su puesto de trabajo?	47
Figura 18: ¿Considera usted que el trabajador es productivo en lo que realiza?	47
Figura 19: ¿Con qué frecuencia el trabajador desarrolla actividades en equipo?	48
Figura 20: ¿Con qué frecuencia ha observado que el trabajador comparte sus conocimientos con sus demás compañeros?.....	48

Figura 21: ¿Considera usted que el trabajador es un buen líder dentro de su área de trabajo?	49
Figura 22: ¿Con qué frecuencia a observado usted que el trabajador tiene las aptitudes para desarrollar estrategias de oportunidades en su puesto de trabajo?	49
Figura 23: ¿Con qué frecuencia ha observado que el trabajador desarrolla actividades creativas para motivar a sus demás compañeros?	50
Figura 24: Desempeño Laboral	50
Figura 25: Dispersión entre estrés laboral y desempeño laboral.....	51
Figura 26: Dispersión entre ambiente físico y desempeño laboral	52
Figura 27: Dispersión entre relaciones interpersonales y desempeño laboral .	53

RESUMEN

El trabajo de investigación fue de tipo cualitativo, aplicado, siendo un nivel descriptivo y de un diseño no experimental. El objetivo es determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho.

Se aplicó un cuestionario de tipo Likert como instrumento de recolección de datos, dirigido a una población finita de 63 trabajadores, dicho instrumento fue elaborado de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio y contexto.

Los resultados indican que existe influencia negativa entre el estrés laboral y desempeño de los trabajadores de la Superintendencia Nacional Administración Tributaria - Ayacucho, comprobando que un alto estrés influye en el desempeño del trabajador; asimismo, se determinó que existe relación inversa entre un deficiente ambiente físico y el cumplimiento de tareas del trabajador; finalmente se estableció que existe influencia negativa entre las malas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

Palabras Claves: Estrés laboral y desempeño laboral.

ABSTRACT

The research work was qualitative, applied, being a descriptive level and a non-experimental design. The objective is to determine how labor stress influences the performance of workers in the National Superintendence of Tax Administration - Ayacucho.

A Likert-type questionnaire was applied as a data collection instrument, aimed at a finite population of 63 workers. This instrument was prepared in accordance with the indicators of the variables of study and context.

The results indicate that there is a negative influence between the work stress and the performance of the workers of the National Superintendence of Tax Administration - Ayacucho, verifying that a high stress influences the performance of the worker; likewise, it was determined that there is an inverse relationship between a deficient environment and the fulfillment of the worker's tasks; Finally, I think there is a negative influence between bad interpersonal relationships and teamwork.

Keyword: Work stress and job performance.

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria en Ayacucho, ubicado en Av. Mariscal Cáceres Nro. 387. Es una organización nada ajena a la globalización donde uno de los problemas modernos afecta a sus trabajadores, el estrés laboral, esto por factores claves como el ambiente físico de la institución, es decir, inadecuada infraestructura de trabajo, ya que cada trabajador no cuenta con espacio suficiente ni privacidad para el desarrollo adecuado de sus funciones, generando incomodidad y malestar, sobrecarga de las tareas, mayor presión por la recarga laboral, falta de motivación y procesos burocráticos, es decir una mala calidad de trabajo. Otro de los factores que genera estrés laboral son las malas relaciones interpersonales, relaciones que abarcan el ambiente de trabajo de la institución, los conflictos entre trabajadores, las mismas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores como causa del deficiente trabajo en equipo.

Estos aspectos mencionados se describen organizadamente según el esquema oficial de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, cuyo contenido está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I, revisión de literatura, comprende la revisión de fundamentos teóricos referente a estrés laboral y desempeño laboral.

Capítulo II, materiales y métodos, explica el diseño metodológico y los materiales utilizados en el proceso de investigación.

Capítulo III, resultados, presenta el análisis de los resultados encontrados mediante la construcción de tablas y gráficos estadísticos, con sus respectivos comentarios e interpretaciones.

Capítulo IV, discusión, contiene la contratación de hipótesis mediante el método estadístico del Rho de Spearman, la discusión de la investigación, comentario de las hipótesis y planteamiento de nuevas conjeturas en relación a otras investigaciones similares.

Finalmente se presentan las conclusiones en base a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis y las recomendaciones para futuras investigaciones.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Enunciado del problema

En la actualidad, la tecnología y su rápido desarrollo influyen en las instituciones y estas a su vez generan un medio muy cambiante; es decir inestable, así como los cambios sociales, políticos y económicos, por tanto la adaptación a estos cambios, la necesidad de más conocimientos y habilidades, la competitividad y otros factores han dado pie al desarrollo simultaneo del estrés. Hoy en día, escuchar sobre el estrés laboral es muy común puesto que ha calado a todos los niveles de una organización, en todo los sectores y niveles socioeconómicos, es por ello que sus índices de presencia han aumentado notablemente y esto perjudica el desarrollo de la organización, de la persona misma y de la sociedad; por su parte a nivel de la persona, los que presentan estrés laboral complican y aceleran el estado de salud de las demás personas.

En ese sentido, el estrés laboral ya es un problema latente en las instituciones, puesto que se ha identificado que el estrés es una de las enfermedades más comunes que sufren los trabajadores dentro de la institución. En muchos de los casos el estrés no necesariamente se puede presentar de forma notoria, sino puede encontrarse acumulado hasta llegar al límite y causar enfermedades graves. Gonzales (2014), encontró en su investigación sobre estrés laboral y desempeño realizado en ServitecaAltense S.A, de acuerdo a dicha investigación la mayor parte de los trabajadores mostraban un alto estrés laboral, además llego a demostrar que el estrés general, así como laboral ocasiona dentro de la organización conflictos que disminuyen el desempeño de los trabajadores. **(1)**.

En tal sentido, el estrés se relaciona con las reacciones complejas a nivel psicológico, social y biológico, las cuales son circunstancias donde los recursos de cada persona pueden llegar a agotarse hasta la extenuación. El estrés

laboral se puede presentar con mayor fuerza en un ambiente de trabajo amenazador y que puede ser perjudicial en la realización personal y profesional de la persona, adicional a ello puede empezar a mostrar síntomas de un bajo desempeño laboral. Entre los años 1998 y 2011 se publicaron investigaciones en Brasil sobre el estrés laboral, donde llegaron a mostrar que los principales factores de estrés que guardan relación con las organizaciones se encuentran asociados a la presión del trabajo, el clima laboral, así como la dinámica de la organización; ante estos resultados, se admite que el factor estrés laboral disminuye de forma significativa el desempeño laboral, la creatividad y genera mayor cansancio físico (Cirera, Días, Rueda y Ferraz, 2012) **(2)**.

El Perú no es ajeno a esta problemática, puesto que como país estamos inmersos en esta sociedad globalizada que exige cada vez mayores cambios, entonces se hace necesaria adaptarse a estos constantes cambios para garantizar desarrollo. Si nos referimos a organizaciones, exclusivamente a instituciones, los cambios rápidos o bruscos generan que los trabajadores se estresan con mayor facilidad, y ello ocasiona que la productividad de cada uno de ellos disminuya, además de menor desempeño, la cual genera que las organizaciones se perjudiquen, y no cumplan sus metas y lineamientos.

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT con sede en Ayacucho, tiene ubicación en Av. Mariscal Cáceres Nro. 387 y también se ha visto afectada con problemas de estrés laboral. En dicha institución existen diversos problemas que han causado la presencia de estrés laboral en sus trabajadores, las cuales son: el ambiente físico de la institución, es decir, hay una inadecuada infraestructura de los espacios físicos, lo que perjudica al trabajador en el sentido que no cuentan con espacio suficiente ni privacidad para el desarrollo adecuado de sus funciones, generando incomodidad y malestar; también está el problema de sobrecarga de las tareas, mayor presión por la recarga laboral, falta de motivación y procesos burocráticos. Otro de los factores que también genera mayor estrés laboral el ambiente de trabajo de la institución misma, donde se encuentran el clima laboral, conflictos entre trabajadores, las relaciones interpersonales y las jornadas de trabajo, la cual

hace que se vuelva en un ambiente de trabajo difícil, las mismas que viene afectando al desempeño laboral de los trabajadores.

De no poder solucionar este problema en un futuro cercano, indefectiblemente la institución pasará por diversas dificultades, como el bajo rendimiento de sus colaboradores, erosión de trances entre compañeros de trabajo, un ambiente de trabajo que se hace difícil de soportar y por ende desfavorable, desmotivación, incapacidad para poder concentrarse y dificultades en la toma de decisiones la cual trae consigo también quejas, malestar de la población.

Por lo cual, para esta investigación se ha tomado en cuenta la problemática existente dentro de la institución, con la finalidad de poder afrontar el factor estrés laboral buscando generar una mejora respecto al desempeño de los colaboradores de la SUNAT, para tal sentido el reto consiste en encontrar un solución apropiada y saludable para hacer frente a esta problemática existente.

Formulación del problema

Problema principal

- ¿Cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el deficiente ambiente físico influye en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho?
- ¿De qué manera las malas relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho?

OBJETIVOS

Objetivo general

- Determinar cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho.

Objetivos específicos

- Analizar de qué manera el deficiente ambiente físico influye en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho.
- Explicar de qué manera las malas relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho.

HIPOTESIS

Hipótesis General

- El estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho.

Hipótesis Específicas:

- El deficiente ambiente físico influye indirectamente en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- Ayacucho.
- Las malas relaciones interpersonales influyen indirectamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria–Ayacucho.

JUSTIFICACIÓN

Justificación Práctica

En el ámbito Organizacional se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano es el estrés laboral. Este mal, dificulta el desempeño laboral, convirtiéndose en un estado habitual o una mala forma de actuación, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles.

Además, se refleja cómo el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en las organizaciones como un elemento diferenciador y un factor determinante del éxito organizacional y con el tratamiento adecuado permitirá mejorar la competitividad de éstos y permitirá un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. No obstante, demasiado estrés pondrá en peligro la salud en general, ya que se altera en forma prolongada y perjudica las funciones de muchos sistemas del organismo.

Por eso es importante controlar el estrés laboral y ver la influencia en el desempeño laboral, como seres humanos hay que buscar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima y la organización cumpla con los objetivos previstos.

Es por esto que esta investigación busca mostrar una justificación práctica, debido a que los resultados obtenidos ayudarán a los investigadores, a los trabajadores de la Superintendencia de Administración Tributaria y a los interesados en el tema acerca de 2 variables sumamente importantes dentro de las organizaciones, como es el estrés laboral y desempeño laboral y la influencia que tiene una sobre la otra, esto mediante el análisis de cada uno, de los indicadores establecidos para ambas variables, como es el caso de la

variable estrés laboral, en donde se tomará en cuenta el deficiente ambiente físico, las malas relaciones interpersonales, ya que cada uno de estos son determinantes del estrés laboral; mientras que para la variable desempeño laboral se tomara en cuenta el cumplimiento de tareas y el trabajo en equipo. Asimismo, cabe recalcar que cada una de las teorías establecidas en la investigación son de autores que están debidamente referenciados y con base en una teoría confiable, para cada una de las variables objeto de estudio. En este sentido la investigación busca encontrar la veracidad sobre la problemática planteada dentro de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho y con ello poder llegar a una conclusión definitiva en base al desarrollo de los resultados obtenidos.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 MARCO TEORICO

1.1.1. Marco histórico

Estrés laboral

Hacia mediados del siglo XIX, el filósofo de nacionalidad francesa Claude Bernard indicó que los cambios del ambiente exterior pueden aturdir al organismo, y por ello con la finalidad de mantener el propio ajuste frente a aquellos cambios, busca alcanzar la estabilidad del medio interior. El estrés comienza a tener tecnicismo hacia finales del siglo XVII, en el entorno de la ingeniería cuando Robert Hooke utilizaba este término para explicar la relación de la fuerza externa sobre una estructura física.

En 1920 el filósofo Walter Cannon, de nacionalidad estadounidense, direccionó su investigación hacia la reacción específica esencial que se debe tener sobre el equilibrio interno en estados de emergencia; lo que se convirtió en el concepto actual del estrés.

En el año de 1926, cuando Hans Selye, alumno de medicina, percibió que las personas enfermas presentaban síntomas comunes como cansancio, pérdida y estímulo de peso, lo cual llamó mucho la atención a Selye.

En 1956 Selye no hace referencia al estímulo, pesos o fuerza, pero si a la respuesta que produce el estrés en el organismo, entonces se utiliza el término estrés para detallar los cambios específicos de los órganos en respuesta a un estímulo.

En 1982 Wallace Szelagi, proponen que la diversa variedad de situaciones organizacionales y ambientales son fáciles de que provoquen estrés y que las personas reaccionan de manera diferente.

Los autores Pateron y Neufel en 1984 empiezan a considerar el concepto de estrés como un término global, llegan a concluir que el estrés es un disturbio que aqueja a los hombres que superan sus fuerzas físicas y psíquicas.

En 1989 Ivancevich y Matteson precisan que el estrés podría provocar un debilitamiento del mantenimiento interno llamado como homeostáticos.

En 2000 Susan L. Lind y Fred L. Otte, mencionan que el estrés laboral tiene un costo empresarial elevado que afecta la salud de los trabajadores y los beneficios de las empresas.

Desempeño laboral

Se realiza una evolución histórica de la evaluación del desempeño laboral (Calimo Antonio Rincón Zarate, Héctor Julio Garzón Vivas: 2012) **(3)**.

Zerilli, (1973): Es reflejo que una persona expresa por sus características personales frente a la organización a la que pertenece, que demuestra en un periodo de tiempo en un procedimiento por personas encargadas, que conozcan al trabajador y su producción.

Siluka, (1989): Menciona que es indicar un valor a cada actividad del trabajador, con objetivo de tomar decisiones y cumplir los objetivos.

Wether y Davis, (1992): Es la actividad mediante el cual la organización obtienen el rendimiento del trabajador.

Chiavenato, (1995): Es un proceso de observación de las habilidades del trabajador en la actividad asignada.

Byars y Rue, (1996): Desempeño viene a ser una actividad a determinar e informar a los trabajadores la manera en que están realizando su actividad de trabajo, y así realizar mejoras.

Mesa Espinosa, (2000): Es para identificar y medirlos objetivos de las actividades que desempeña el trabajador, la forma como realiza el uso de los recursos de la organización para tener resultados óptimos en el rendimiento del trabajador en la organización.

Carlos Martinez, (2002): es observar que cada trabajador mantenga su habilidad para cumplir objetivos por parte de la organización donde se busca la eficacia y como el trabajador llega a obtener los recursos para cumplir sus objetivos y buscar su eficiencia.

1.1.2. Sistema teórico

Estrés Laboral

(Fernández 2010), indica que el estrés laboral son las reacciones negativas ya sean físicas y emocionales que experimenta la persona, estas se efectúan cuando las demandas del trabajo sobrepasan las capacidades, recursos o necesidades del personal. Es así que las principales fuentes generadoras de estrés laboral se originan por un desarreglo entre las condiciones del ambiente de trabajo y los trabajadores, así como por la manera en que está organizada la organización, en donde se resaltan los siguientes factores **(4)**:

- Las condiciones de trabajador en lo físico son desagradables o peligrosas.
- Existe la posibilidad de que pequeños errores produzcan consecuencias serias e inclusive desastrosas.
- No existe un control adecuado ni voluntad de satisfacción del trabajador respecto al producto final consecuencia de su trabajo.
- Las personas tienen múltiples responsabilidades, pero no tienen suficiente capacidad ni autoridad para tomar decisiones.
- Exceso y carencia de trabajo.
- Los superiores, colegas o subordinados no coadyuvan tampoco apoyan.
- Exposición a la violencia a amenazas o a intimidaciones.
- Están expuestos a perjuicios sobre la edad, la raza, el sexo, la religión o el origen étnico.
- Existe una ausencia sobre la descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.
- Se siente inseguridad respecto al empleo y la estabilidad de la posición.
- No hay oportunidad de aprovechar eficazmente del talento y capacidades del trabajador.

- No se reconoce ni se recompensa cuando un personal tiene un buen rendimiento laboral.
- Sienten que no se presentan las oportunidades para exponer sus quejas.

(Piero 2010), menciona que el estrés laboral es un fenómeno constante en el entorno laboral, incluso se puede definir como pandemia. Asimismo menciona que el estrés laboral afecta la salud del trabajador ya sea psicológico o físico, lo que en muchas veces conlleva a que este renuncie o deje su trabajo, es por ello la importancia de incluir dentro de las organizaciones técnicas que ayuden a que los trabajadores no entren en este factor, para lo cual se debe mejorar el clima laboral, la estructura de la organización, las tareas laborales, las relaciones interpersonales, entre otros elementos fundamentales en una organización y que a su vez puede convertirse en un estresor para el trabajador. **(5)**.

(Orlandini 2012), conceptualiza al estrés como la forma confusa y con diversas significaciones, es así que se dice que el estrés es el agente, estímulo o factor que genera un problema negativo en el ser humano, presentándose enfermedades psíquicas y corporales provocadas por distintos estresores. Asimismo, se define la palabra estresores a los estímulos que generan las respuestas biológicas y psicológicas provocadas por el estrés normal y por los desarreglos que luego se convierten en enfermedades. **(6)**.

(El Sahili2010), indica que el estrés laboral se da a consecuencia de fallas en la organización laboral, en lo cual la persona experimenta la sensación de estar sometido a cambios innecesarios y bruscos, y con ello se viene la sensación de despido, la sensación de ser desaprobado o la sensación de llegar a ser reprendido, por otro lado la entrega de actividades programáticas también favorece los niveles de estrés, ya que estas actividades pueden ser percibidas como un medio de presión de la organización, generando que el trabajador

entre en un estado de desánimo y opte por renunciar a su trabajo e inclusive entre en un estado de salud y psicológico grave. **(7)**.

Para (Arias y González 2009), el estrés laboral no solo afecta el desempeño laboral del colaborador, sino que también su vida profesional de la persona. En este sentido se menciona que el estrés en el centro laboral resulta de las brechas que existen entre las aspiraciones de la persona y la situación real de sus condiciones de trabajo, es por ello que se dice que el estrés laboral es un agrupado de reacciones cognitivas, de emociones, fisiológicas y del comportamiento a distintos aspectos desfavorables o perjudiciales de la actividades, de la organización o del entorno mismo del trabajo, generando en el trabajador altos niveles de frustración y angustia, los mismos que se presentan de manera frecuente. **(8)**.

(Junta de Andalucía 2010), define al estrés laboral como el estímulo que experimenta el cuerpo humano respecto a condiciones y situaciones del entorno exterior que aturden la armonía emocional del humano. De tal manera que a nivel fisiológico, surge el deseo permanente de huir a estas situaciones o de afrontarlo de forma violenta, estos como resultado de este proceso, además en todo lo antes mencionado la participación lo hacen la mayoría de los órganos y funciones del cuerpo, en donde se incluyen el cerebro, corazón, los nervios, flujo sanguíneo, lo hormonal, la digestivo y la función muscular, todo esto ocasiona problemas ya sean físicos como psicológicos en la persona que lo experimenta. Por último cabe recalcar que el estrés es un estímulo que nos atenta de manera emocional como física, ya sea el peligro real o percibido como tal, el efecto obtenido será igual. **(9)**.

Tipos de estrés

Según (Junta de Andalucía 2010) nos da a conocer distintos tipos de estrés, los cuales detallaremos a continuación:

- **Estrés y distrés;** esto se refiere al factor de motivación para imponerse y prevalecerlos obstáculos, se puede decir que es el

nivel normal y deseable de la persona, pero si este nivel logra ser superado y llega a ser potencialmente malicioso, se le da el nombre de distrés, en este sentido se dice que la diferencia entre el estrés y distrés, es la condición necesaria y normal respecto a otra que excede estos parámetros.

- **Estrés físico y mental;** ambos tipos de estrés se relacionan entre sí, en este sentido se dice que el estrés físico es la fatiga o cansancio que la persona puede presentar, pero de manera física, mientras que el estrés mental subyace en las relaciones entre personas, apegos y frustraciones, así como los problemas que pueden existir con nuestra cultura, religión y/o por la preocupación de padecer enfermedades.
- **Estrés agudo;** este tipo de estrés se refiere a la consecuencia de una agresión intensa hasta violenta ya sea física o emocional, la misma que es limitada en el tiempo pero que sobrepasa el umbral del sujeto desencadenando algunas veces en situaciones de violencia, respuesta intensa y rápida. Asimismo, cuando el estrés agudo se presenta el cuerpo reacciona produciendo úlceras hemorrágicas en el estómago, así como trastornos cardiovasculares.
- **Estrés crónico;** se refiere al estrés permanente que yace en el tiempo, la cual no siempre se torna intenso, pero exige adaptación permanente, en donde si se llega a sobrepasar el umbral de resistencia de la persona provoca las denominadas enfermedades de adaptación, es decir cuando el cuerpo se encuentra sobre estimulado, y poco a poco agotando las normas fisiológicas del individuo, lo cual tarde o temprano se convierte en distrés.
- **Distrés crónico;** se refiere cuando el ritmo biológico no tiene actividad suficiente y ya se considera exagerado este estado, es decir está en reposo excesivo o poco solicitado. Se presenta irritabilidad y fatiga, las cuales son índices del problema de estrés originado por sub estimulación.

Evaluación del Estrés Laboral

Para la (Junta de Andalucía 2010), el estrés laboral se puede presentar principalmente por los siguientes factores:

- **Ambiente físico**

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican que frecuentemente se ha mantenido una concepción demasiado individualista del estrés frente a su carácter, en muchas ocasiones, colectivo y compartido por un determinado grupo de personas dentro de una organización. Como se ha expuesto al definir el concepto de estrés, pese a la importancia de las diferencias individuales, se han identificado numerosos aspectos de las condiciones de trabajo que generan estrés laboral. Existen ciertas situaciones que demuestran las malas condiciones físicas de trabajo y como pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física.

- Una iluminación inadecuada, o falta de ella.
- Niveles excesivos de ruido.
- Las temperaturas extremas de frío o calor.
- Niveles excesivos de humedad ambiental.
- El trabajo en ambientes contaminados.

García, Gelpi, Cano y Romero (2009), explican el concepto de riesgos psicosociales cuando hace precisamente referencia a aquellos aspectos del diseño, la organización y la gestión del trabajo, y de sus contextos sociales y ambientales, que tienen el potencial de causar daño psicológico, social o físico al colaborador en la empresa.

Hace referencia a los distintos aspectos del medio físico de trabajo, los mismos que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral, como, por ejemplo: la mala iluminación, la

humedad, la vibración, el ruido, la higiene inadecuada, la ergonomía estructural, la distribución de espacios, etc.

- **Relaciones interpersonales;** este indicador hace referencia a ambiente que se percibe dentro de las organizaciones, como puede ser las relaciones interpersonales entre los colaboradores, desarrollando trabajos en equipos, así como los contenidos o características de las tareas que hay que realizar, en donde se desarrolla las habilidades de cada trabajador.

Desempeño Laboral

(Alles 2015), indica que el desempeño laboral es una herramienta muy importante dentro de una organización, ya que ayuda a los superiores de la organización a supervisar a los colaboradores, las actividades de la organización y el manejo de los recursos humanos. Por lo cual se dice que evaluar el desempeño es muy significativo a la hora de tomar decisiones en la organización, dicho desempeño puede cambiar por distintos factores, lo cual existe un incentivo que motive al trabajador y por lo cual este mejore su desempeño laboral. **(10)**.

(Lado 2013), indica que el desempeño laboral son aspectos fundamentales de las actividades del personal al interior de una organización, por ello estos son calculados por los superiores de la organización con el fin de calcular los resultados que cada trabajador que se genera mediante el desarrollo de sus actividades, por lo cual se dice que el desempeño sirve como un medio para poder evaluar al trabajador y poder cuantificar los resultados. Asimismo, existen 2 puntos específicos que logra determinar el rendimiento del trabajador, el primer punto es los resultados del trabajo que lleva a cabo el trabajador y el segundo, es respecto a las actitudes que realizan los trabajadores al momento que desempeñan sus funciones. **(11)**.

(Robbins 2008), indica que el desempeño laboral es muy necesario para una organización, en otros casos depende de las decisiones que toman los superiores de las organizaciones, ante una buena reacción a los cambios se logra mejorar el desempeño y así beneficiarse de las oportunidades lo cual la organización obtiene mayores beneficios. A demás el desempeño

laboral se puede medir por las actitudes de los trabajadores, para que se pueda lograr objetivos concretos de la organización; por su lado la actitud se representa por dos factores, la primera es el comportamiento y el segundo el conocimiento y el afecto, respecto al factor comportamiento revela las formas de actitudes de cada trabajador frente a alguien, en cambio la actitud de conocimiento es la información que maneja el trabajador en el desarrollo de las diversas actividades, y por último el factor afectivo es una parte emocional del trabajador.**(12).**

(Mondy 2010), indica que el desempeño es el conjunto de medidas enfocadas al realizar los objetivos proyectados en determinado periodo de tiempo, utilizando los recursos y obteniendo la maximización de la producción de los trabajadores. El desempeño debe ser realizado debidamente organizada, porque depende mucho para que la organización sea más competitiva en las actividades que realiza, es decir como estos debe desarrollar sus actividades en sus lugares de trabajo. El trabajador debe cumplir una serie de aspectos que definen su desempeño laboral.**(13).**

(Rodríguez 2011), indica al desempeño laboral que se basa de la apreciación sistemática de las actividades que realiza el trabajador dentro de una organización, se debe tener en cuenta las cualidades del trabajador, lo cual debe desarrollar continuamente. Es por ello que la evaluación del desempeño laboral hace referencia a la valoración que se le otorga al trabajador por el desarrollo de las actividades, por ello se tiene que realizar evaluaciones por la organización, de acuerdo a los resultados que obtengas de la evaluación se analizara el estado funcional del trabajador, una vez que se obtiene que el desempeño es menor a lo establecido el superior de la organización debe tomar medidas para corregir los resultados obtenidos. **(14).**

Ventajas de evaluación del desempeño laboral.

Para (Rodríguez 2011), evaluar el desempeño proporciona las siguientes ventajas a la organización.

- Crea un ambiente adecuado para poder trabajar.

- Se obtiene actividades más productivas.
- Se logra percibir mejores habilidades de cada trabajador.
- Permite la oportunidad de premiar a los trabajadores que mejoren sus habilidades.
- Genera beneficios para la organización durante el periodo de tiempo.
- Genera entendimiento a los trabajadores sobre sus funciones específicas.
- Se logra reconocer los factores que afecten el desempeño laboral, etc.

Evaluación del desempeño laboral

(Chiavenato 2011), indica que el desempeño laboral tiene como función principal evaluar el rendimiento de las capacidades del trabajador en las actividades que realiza dentro de la organización, permite identificar problemas que estén a punto de surgir o hayan surgido en el interior de la organización, con el fin de tomar acciones de solución ante estos casos. Por lo cual la organización debe tener en cuenta que no se afecte la productividad de los colaboradores, así como la atención que se les brinde a los usuarios, para lo cual Chiavenato (2011), da a conocer los indicadores más importantes para desarrollar un adecuado desempeño laboral, los cuales serán expuestos a continuación **(15)**: afirma que las prácticas de evaluación de desempeño no son nuevas. Cuando una persona emplea a otra, el trabajo de esta última pasa a ser evaluado en términos de costo y beneficio. Tampoco son recientes los sistemas formales de evaluación del desempeño.

- **El cumplimiento de sus tareas**

Cuando se establecen recompensas a los colaboradores por la forma en que se lleva a cabo el trabajo que realizan, es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la empresa. Por lo que la calificación, aunque pueda brindarse de manera grupal la respuesta más específica se realiza de forma individual, esto ayudará a la empresa a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados.

Koontz y Wehrich (2004) menciona que por medio de la evaluación debe medirse el desempeño en el cumplimiento de metas y planes, así como el desempeño de los administradores en cuanto tales. Por tal razón a ninguna empresa le beneficiaría tener a cargo a una persona la cual puede administrar, pero al mismo tiempo sus parámetros o su forma de llevar a cabo los procesos no estén de acuerdo con los requerimientos que la empresa exige, esto se puede observar en el momento de ser evaluado donde los resultados se alteren y la responsabilidad no sea cumplida a cabalidad. Aunque es claro también si ninguna institución estaría satisfecha cuando encargado cumpla con los requerimientos de la empresa si la administración y manejo no es el indicado, y es necesario encontrar el equilibrio en cada punto. Desempeño en el cumplimiento de metas. En el momento en que se establece una evaluación de desempeño y estas nos proporcionan resultados claros sobre el cumplimiento de metas, es donde se pueda analizar mejor como camina la empresa. Por tal razón es necesario establecer una planeación específica, en la cual los resultados obtenidos puedan ser los esperados, y nos otorgue realmente un desempeño cuantificable para el empleado y el gerente. Hoy en día la mayor parte de las empresas en función establecen metas para poder alcanzar los resultados que el mundo globalizado exige, por lo tanto medir el cumplimiento de las mismas en muchas ocasiones es tedioso e incluso estresante, por eso al generar una evaluación al permitir medir no solamente el desempeño de los trabajadores sino también el cumplimiento de sus metas es vital y práctico, para así lograr resultados más específicos y mayormente analizados por parte de los involucrados en su calificación. Por lo tanto, la evaluación debe basarse en objetivos los cuales pueden ser insuficientes para una empresa donde se requiera más que eso.

Se refiere cuando el trabajador no depende ser supervisado para realizar adecuadamente las actividades que lo encomienden, ya que sabe cómo realizar sus funciones y brinda la mejor calidad a los clientes o usuarios, según el tipo de trabajo a desempeñar. Además de contar con

habilidades que muestra el trabajador para poder desarrollar sus funciones y tareas establecidas en su puesto de trabajo, y con ello poder obtener menores tiempos en realizar el proceso e incrementar adecuadamente la productividad.

- **Trabajo de Equipo.**

Este indicador se refiere a las habilidades complementarias del trabajador para desarrollar actividades en grupo, en donde se puede observar la manera de relacionarse entre compañeros dentro de la organización.

El hombre es un ser social que necesita mantener contactos en la empresa, los equipos de trabajo sustituyen cada vez más al trabajador individual que toma decisiones y ordena, los grupos asumen decisiones con más riesgo y aprenden con más rapidez. Las nuevas tendencias laborales, la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual, alcanzar y mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere de talentos que difícilmente podemos encontrar en un solo individuo.

Landy y Conte (2005), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

Robbins y Coulter (2007) indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias.

Etapas del desarrollo de los grupos

Indican, que el desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los

grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de ellos. Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación:

- La primera etapa, formación, tiene dos aspectos. En primer lugar, los colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un objetivo común. Una vez que el grupo está conformado inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de los objetivos y dar una estructura al equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo.
- La etapa de tormenta, se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo.
- La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo a la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros.
- La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar.
- Los grupos temporales tienen otra etapa la cual es la separación del equipo, en donde el enfoque principal es la conclusión y cierre de actividades y tareas.

Marco conceptual

Estrés Laboral

En los tiempos actuales estrés laboral es parte de las personas casi todos los días afecta a la salud y estado emocional de cada persona como al bienestar personal y grupal en la organización. El trabajador que labora tiende a adaptarse a distintas situaciones negativas durante el tiempo de trabajo, lo que son causados por el ámbito ambiental y contacto con distintas personas generando distorsiones físicas y emocionales, estos síntomas se muestran con la sobrecarga de las actividades laborales durante el trabajo es imposible evitarlo que las distintas personas aumentan individualmente el estrés innecesariamente, por ello es un fenómeno en los distintos trabajos. Es necesaria la incorporación de actividades que mejoren el ambiente laboral en una organización y los trabajadores que realizan las distintas actividades necesitan que tengan madurez en la toma de decisiones a los problemas adversos que se presentan.

Desempeño laboral

En estos tiempo modernos las organizaciones tienen el reto de cumplir los objetivos propuestos y buscan mayor productividad por ello tienen como indicador de resultados al desempeño laboral, dicho indicador es muy importante dentro de una organización ya que permite evaluar y calcular los desempeños de los trabajadores en las actividades realizadas en un tiempo determinado para poder cuantificar los resultados, los altos funcionarios de dichas organizaciones perciben continuamente los resultados del trabajo que realiza el trabajador y la actitud que tiene el trabajador al momento de realizar las actividades a desarrollar, buscando así optimizar los recursos y maximizar producción en las actividades realizadas, este indicador de desempeño laboral ayuda a tomar decisiones a los altos funcionarios de una organización frente a los cambios sean positivos y negativos y así mejorar el desempeño en los trabajadores para poder lograr objetitos propuestos por la organización en un periodo determinado.

1.1.3. Marco referencial

Internacional

(González 2014), en su tesis “Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en ServitecaAltense de Quetzaltenango, año 2014”. (Tesis de pre-grado). Universidad Rafael Landivar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango. La investigación plasmó como objetivo: establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de ServicateAltense S.A. mediante un estudio que involucre a gerentes, jefe de departamento, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores siendo un total de 100, el estudio presenta un diseño de investigación explicativo, el cual es un estudio sistemático de las influencias y relaciones de variables entre sí. Para finalmente llegar a concluir que: los trabajadores del ServitecaAltense S.A. presentan niveles altos de estrés, con una medida arrojada de 21.1 sobrepasando los estándares establecidos de la prueba donde la media normal debe ser 16.3 y 14.7, o sea los resultados obtenidos de la investigación superan lo establecido, lo cual manifiesta niveles altos de estrés. Esta investigación permite orientar y/o guiar el presente estudio, ya que la investigación demostró que el estrés produce disminución de productividad en el personal. **(16).**

(Álvarez 2015), en su tesis “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, año 2015”, (Tesis de postgrado). Universidad de Carabobo la Morita, Venezuela 2015. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo Núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional, mediante una muestra que se tomó a 41 sujetos administrativos. La información que se recopiló a través de la aplicación de los cuestionarios se realizó mediante el análisis correlacional, los datos obtenidos se organizan en tablas de análisis por indicadores. Los factores psicosociales en el trabajador administrativo se pudieron evidenciar que existen niveles inadecuados en los factores de riesgo identificados participación, aplicación, responsabilidad, estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinada en la salud del trabajador. Esta investigación permite guiar el

presente estudio sabiendo que el estrés laboral genera riesgos en la salud para su discusión con los resultados encontrados. **(17)**.

(Bedoya 2012), en su tesis “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, año 2012” (tesis de postgrado). Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador 2012. La investigación tuvo como objetivo establecer una relación directa (de existir) entre el estrés laboral y el trabajo rendimiento laboral del área de Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Mediante un estudio que involucre a los colaboradores del área llamada Zona primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Se trabajó con el 100% de la población. Siendo una investigación correlacional de tipo no experimental, para lo cual se aplicó un cuestionario de test de Navarra, el cual evalúa los factores psicosociales. Para finalmente llegar a concluir que el estrés laboral originado por los niveles altos e inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los colaboradores. Es decir, el estrés laboral interviene de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, o sea, a mientras aumente el estrés laboral entonces el desempeño disminuirá. Esta investigación permite orientar y resolver similares escenarios donde se puede observar la relación negativa entre las variables. **(18)**.

(Garcia 2016), en su tesis “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la de Universidad de Cuenca, Cuenca 2015” (Tesis de postgrado). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador. La tesis tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015. mediante un estudio que involucre a los trabajadores de la universidad de Cuenca los cuales fueron 607 personas. Orientado a un diseño de encuestas, técnicas de entrevista y el instrument de cuestionario de modelo de demanda, el analisis de los datos es descriptivo, transversal y correlacional. Para finalmente llegar a la conclusion que existe un alto porcentaje de trabajadores y personal administrativo que pueden sufrir estrés lo que pone en riesgo su salud fisica y mental, encontrandose significancia con los ítems sexo, relación laboral y tipo de cargo o puesto que desempeña. Esta investigación permite orientar y resolver situaciones en

similares escenarios ya que las organizaciones no tienen una visión amplia sobre el puesto de trabajo y si el perfil es para mujeres o varones. **(19)**.

Nacionales

(Díaz y Gaviria 2013), en su tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril- Junio 2013” (tesis pre-grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto- Perú 2013. La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013. Mediante un estudio que involucró a enfermeros que cumplieron el criterio de inclusión el tamaño de muestra fue de 60 enfermeros en distintas áreas. Siendo una investigación la recolección de datos a los enfermeros y se utilizó la técnica no participativa, con encuestas y formatos de evaluación. Para finalmente llegar a concluir que un 35% de la población objeto de estudio manifestaron que las causas del estrés laboral que padecen son aspectos físicos como la carga laboral y el contenido de trabajo, además se identificó que un 76.7% de la población estudiada tiene un desempeño profesional medio. La investigación permite orientar el presente estudio sabiendo que el desempeño laboral se refiere a los factores físicos relacionados a la carga. **(20)**.

(Machaca 2015), en su tesis “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” (tesis pre-grado). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas- Perú 2015. La investigación plasmó como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, mediante un estudio a los trabajadores, los gerentes, subgerentes, jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores de la municipalidad en mención, siendo un total de 64 personas, para ello se recolectó información se realizó a través de encuesta y entrevista de acuerdo a las variables de estudio para procesar de manera descriptiva. Para finalmente llegar a concluir que la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, existe una correlación de 0.743, tiene una relación directa. Esta investigación permite orientar el estudio presente sabiendo que el nivel de desempeño laboral podría resolverse en similar escenario. **(21)**.

(Montero 2010), en su tesis “Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cantuta 2010”, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta Lima- Perú. La investigación se fijó como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta A – B en los empleados de la UNE. Mediante un estudio que involucre a los alumnos de la Universidad Técnica de Ambato, que representan un total de 92 estudiantes. La técnica de recolección de información fue mediante una encuesta a las personas que sus edades varía entre 18 a 26 años, para lo cual se aplicó el test de Arturo Barraza Marcías ya que este test es utilizado para los tres niveles de estrés (alto, medio, Bajo). Para finalmente llegar a concluir que no existe una significancia diferencial en el nivel de estrés entre las diversas Facultades, carreras y sexo. También se concluye que a mayor estrés menor rendimiento. Esta investigación permite orientar el estudio presente sabiendo que el estrés es significativo. **(22)**.

(Catherine 2016), en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015”, (tesis pre-grado), Universidad Privada de Tacna-Perú. La investigación se fijó el objetivo de establecer los efectos del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015. Mediante un estudio que involucre a los trabajadores administrativos se trata de una población limitada de 32 personas. La obtención de información se realizó una encuesta las preguntas fueron directamente a los trabajadores las técnicas para el procesamiento de datos son descriptivos. Para finalmente llegar a concluir que el estrés laboral afecta considerablemente el desempeño del personal administrativo, y el 59.4% de los colaboradores perciben una situación alta de estrés. Esta investigación permite orientar el estudio presente sabiendo que el estrés laboral afecta al desempeño. **(23)**.

(Salirrosas y Rodríguez 2015), en la tesis “Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Créditos del Perú, Distrito de la Esperanza – año 2015” (tesis pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú 2015, la tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre el

estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de Créditos del Perú, distrito de Esperanza, provincia de Trujillo. A través de un estudio que involucre a los asesores de Banca por teléfono que trabajan en el Centro de Contacto BCP, siendo una muestra de 113 personas. Se realizó el análisis Documentales, encuestas se utilizó la escala de Likert con las categorías alto, bajo y medio. Finalmente se llega a concluir que: se afirma la existencia de una relación inversa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por teléfono del distrito de La Esperanza. Esta investigación permite guiar el estudio presente sabiendo que el desempeño laboral podría resolverse en similar escenario, pero ya se puede observar que las variables de estudio tienen una relación inversa. **(24)**.

(Ceballos 2013), en su tesis “El síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros de Almacén mi comisariato – Centro de la Ciudad de Guayaquil, periodo Agosto a Diciembre del 2013” (tesis pre-grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador. La tesis plasmó como objetivo caracterizar la influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los cajeros de almacén mí Comisariato Centro de la Ciudad de Guayaquil. Mediante un estudio que involucre a trabajadores del almacén Mi Comisariato con una muestra de 91 personas. Es un modelo de diseño no experimental, datos de corte transversal los datos son recogidos en un determinado momento del tiempo. Para finalmente llegar a concluir que: el nivel medio de síndrome de Burnout en los cajeros influye en el desempeño laboral en un 57.19%, con una tendencia alta. Esta investigación permite guiar el estudio presente sabiendo que los cajeros demuestran tener bajos resultados en su desempeño laboral cuando se les exige resultados. **(25)**.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. VARIABLES E INDICADORES

Variable independiente

- X: Estrés Laboral

Indicadores

- X1: Ambiente Físico
- X2: Relaciones Interpersonales

Variable dependiente

- Y: Desempeño Laboral

Indicadores

- Y1: Cumplimiento de Tareas
- Y2: Trabajo en Equipo

2.2. METODOLOGIA

2.2.1 Tipo y nivel de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que se tomarán teorías ya existentes para su desarrollo sin tener la necesidad de manipular las variables objeto de estudio; de tal manera que el nivel al que pertenece la investigación es el descriptivo, ya que se describirán las variables de acuerdo a la realidad presentada.

2.2.2. Población y muestra

Población

La presente investigación tuvo como población informante a 63 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria de la ciudad de Ayacucho.

Muestra

Determinar la muestra no fue necesaria, por ser una población finita y pequeña.

2.2.3. Fuentes de información

En el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de fuentes primarias y secundarias para la obtención de información.

2.2.4. Diseño de investigación

La presente investigación corresponde a una descriptiva correlacional, no experimental, ya que se describió las variables en su estado natural.

2.2.5. Técnicas e instrumentos

La técnica e instrumento a emplearse serán la encuesta y el cuestionario, respectivamente.

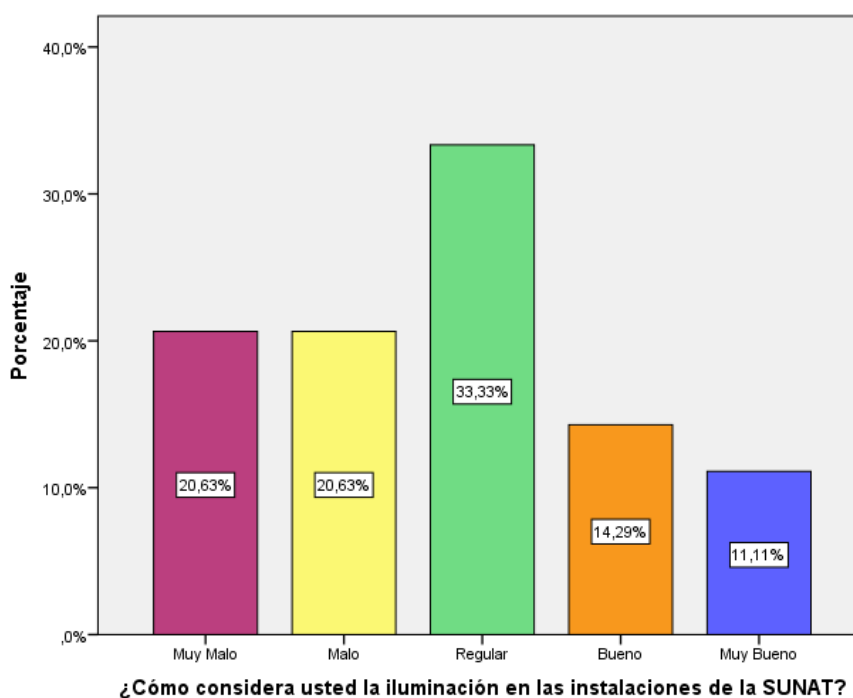
III. RESULTADOS

Con la finalidad de determinar la influencia del estrés laboral sobre desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, se aplicó un cuestionario de 10 ítems de cada instrumento de tipo likert. Dichos resultados se muestran a continuación.

1.1. Análisis descriptivo variable estrés laboral

1.1.1. Análisis descriptivo indicador ambiente físico.

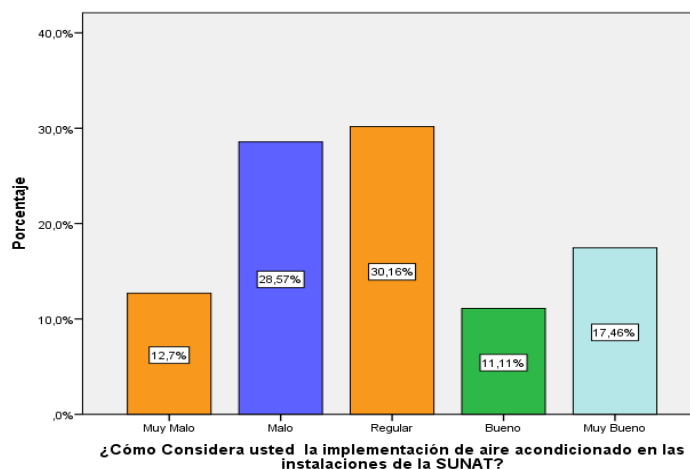
Figura 1: ¿Cómo considera usted la iluminación en las instalaciones de la SUNAT?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 se muestra los resultados del análisis de cómo considera los trabajadores la iluminación en las instalaciones de la SUNAT, donde solo el 25.4% considera que la iluminación es entre buena y muy buena, lo que refleja que el 74.6% del total de trabajadores, presenta incomodidad respecto a este factor y por ende se deben realizar mejoras en cuanto a la iluminación.

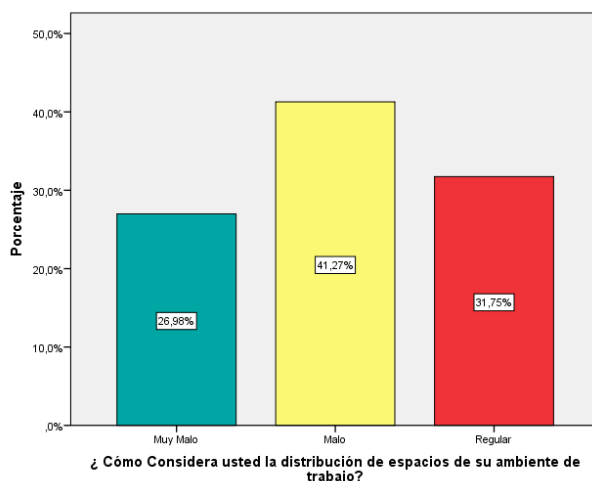
Figura 2: ¿Cómo Considera usted la implementación de aire acondicionado en las instalaciones de la SUNAT?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 muestra en análisis sobre cómo considera el trabajador la implementación de aire acondicionado en las instalaciones de la SUNAT, el 71.43% del total de los trabajadores manifiestan que el aire acondicionado no es el adecuado, lo que genera incomodidad, desgano, desconcentración a la hora de realizar las tareas.

Figura 3: ¿Cómo Considera usted la distribución de espacios de su ambiente de trabajo?

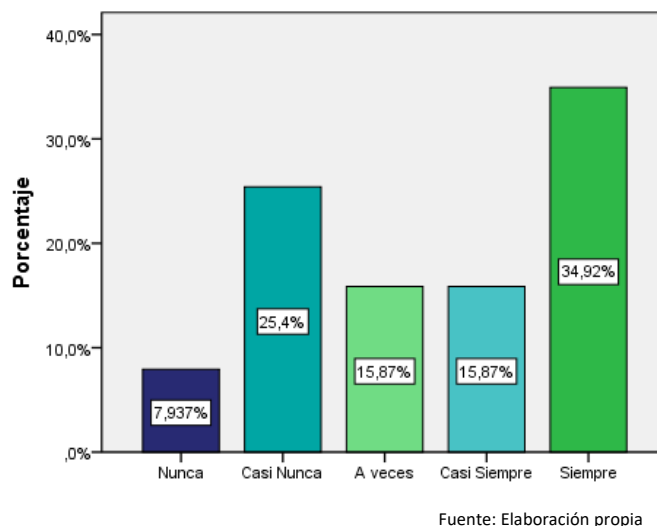


Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 se muestra resultados sobre cómo el trabajador considera la distribución de espacios de su ambiente de trabajo, se puede decir que el 100% de los trabajadores no se encuentra cómodo en el espacio de trabajo

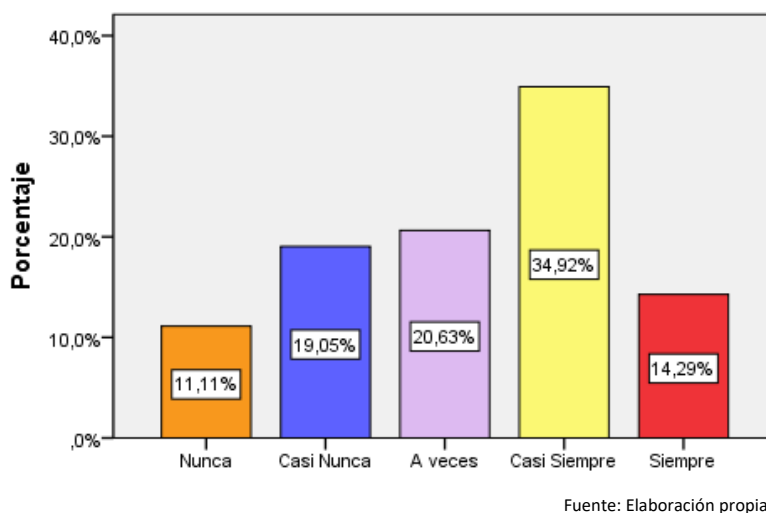
asignado, ya que más del 50% manifiesta ser muy malo y malo, en consecuencia, el desempeño laboral no es el óptimo.

Figura 4: ¿Con qué frecuencia le molesta el ruido en su puesto de trabajo?



En la figura 4 se analiza los resultados sobre con qué frecuencia le molesta el ruido en el puesto de trabajo, donde casi el 75% del total de trabajadores indica que el ruido en su puesto de trabajo les molesta, por lo tanto genera desconcentración y un ineficiente desarrollo de las actividades.

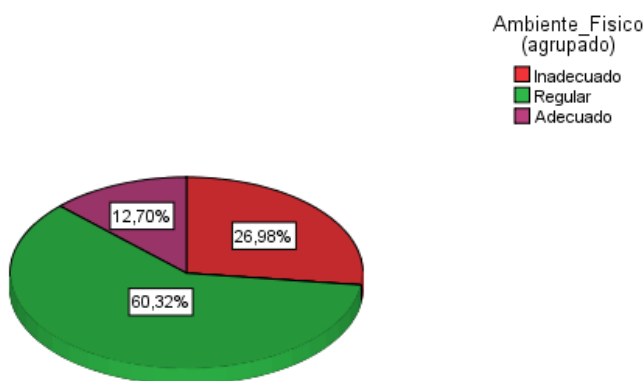
Figura 5: ¿Con qué frecuencia limpian las instalaciones de la SUNAT?



En la figura 5 se puede observar el análisis sobre con qué frecuencia limpian las instalaciones de la SUNAT, el 30.16% del total de trabajadores que son 63,

tiene la percepción de que las instalaciones de la SUNAT están sucias la mayor parte del tiempo, (nunca y casi nunca) y 20.63% a veces, lo que refleja claramente que se debe intensificar las labores de limpieza, pues la mayoría percibe un problema en la limpieza, para brindar un mejor ambiente de trabajo.

Figura 6: Indicador Ambiente Físico

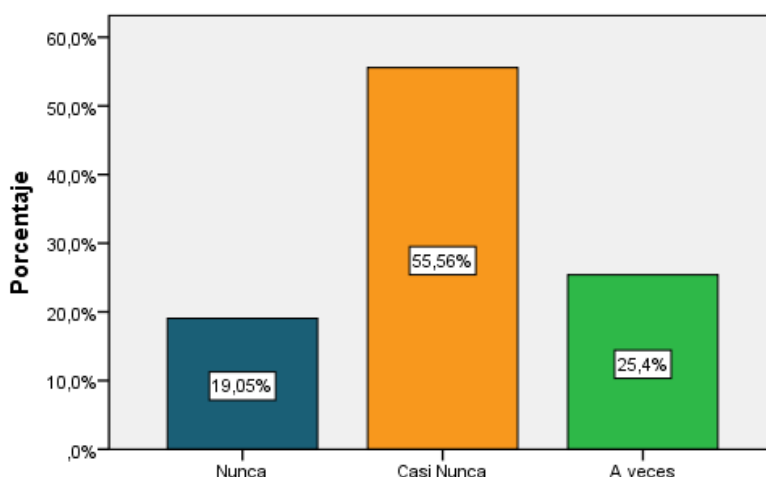


Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 se muestra análisis sobre el ambiente físico y se puede observar que en un 60.32% se indica que el ambiente físico es regular, por lo tanto, esto nos indica que hay que realizar mejoras en cuanto a infraestructura y asignación de equipos, higiene, y las condiciones de trabajo.

1.1.2. Análisis descriptivo indicador relaciones interpersonales

Figura 7: ¿Son positivas las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores?

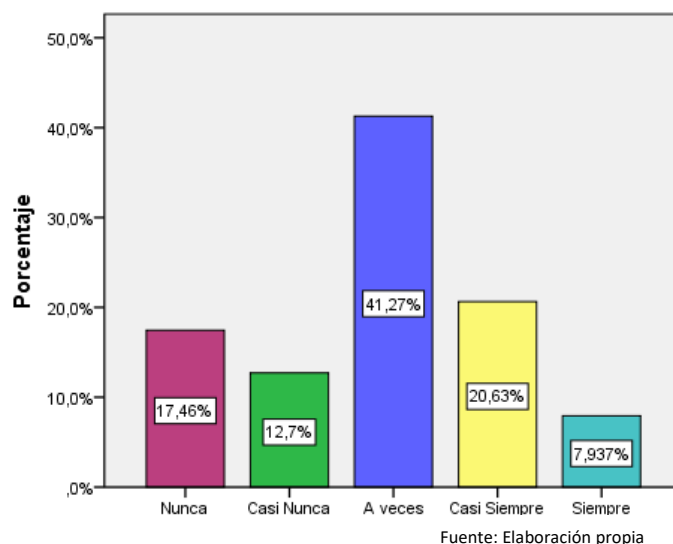


Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se muestra los resultados sobre las relaciones interpersonales entre todos los trabajadores donde se pudo evidenciar que el 55.56% de los trabajadores manifiestan que casi nunca las relaciones son

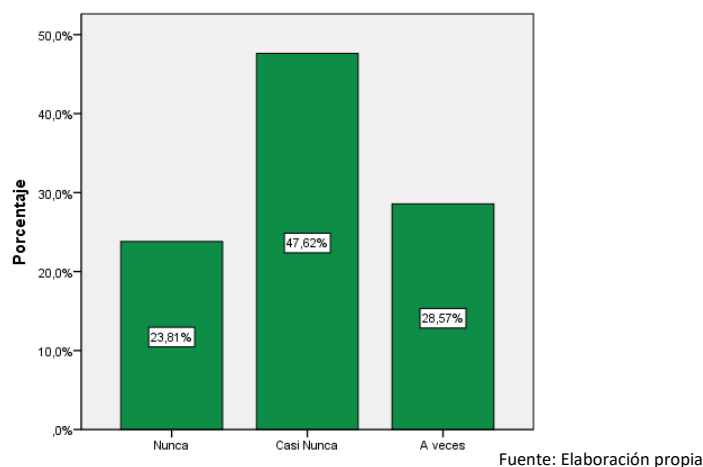
positivas entre los compañeros lo cual es alarmante, ya que las relaciones interpersonales son un factor importantísimo para un óptimo desempeño laboral y por ende para el logro de los objetivos de la institución.

Figura 8: ¿Con qué frecuencia se desarrollan actividades en equipo, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales?



En la figura 8 se puede observar que el 41.27% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces se desarrollan actividades en equipo, lo que puede generar relaciones negativas o roses en el trabajo. Recordemos que las actividades en equipo ayudan a fortalecer las relaciones interpersonales y fortalecer el espíritu del trabajo en equipo.

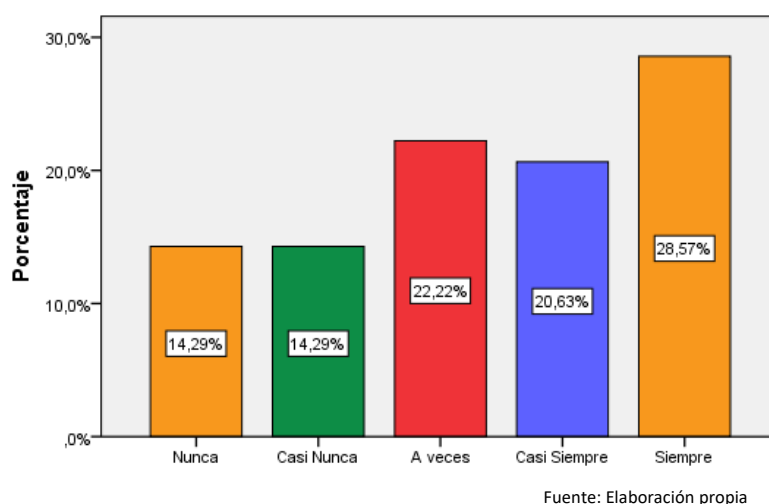
Figura 9: ¿con qué frecuencia reconocen sus logros?



En la figura 9 se puede observar que el 47.62% de los trabajadores encuestados manifiestan que en la institución de la SUNAT que casi nunca

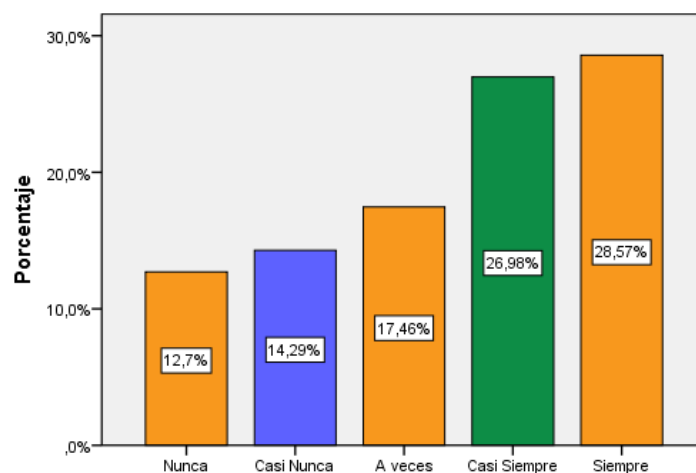
reconocen sus logros, el 71% nunca y casi nunca, esto genera desmotivación y falta de compromiso en la realización de futuras tareas. Por lo tanto, es preocupante pues el reconocimiento genera competencia y estimula la creatividad lo cual es importante para lograr las metas y objetivos institucionales.

Figura 10: ¿Se ha sentido acosado u hostigado en el entorno de su trabajo?



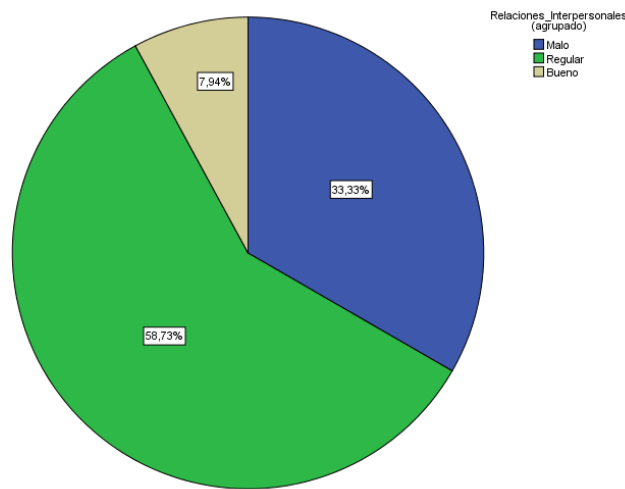
En la figura 10 se muestra los resultados sobre el hostigamiento en el entorno de su trabajo, donde el 28.58% de los trabajadores nunca o casi nunca, sin embargo, el 71% del total a veces, casi siempre y siempre han recibido hostigamiento, lo cual implica un efecto negativo en el desarrollo de actividades.

Figura 11: ¿Siente suficiente autonomía para realizar sus deberes?



En la figura 11 se muestra los resultados sobre la autonomía de los trabajadores para realizar sus deberes, donde el 28.57% de los trabajadores siempre presentan autonomía, sin embargo, el 43% del total nunca, casi nunca y a veces, esto puede deberse al ambiente negativo que se ha generado, en el que algunos se sienten con más libertad que otros.

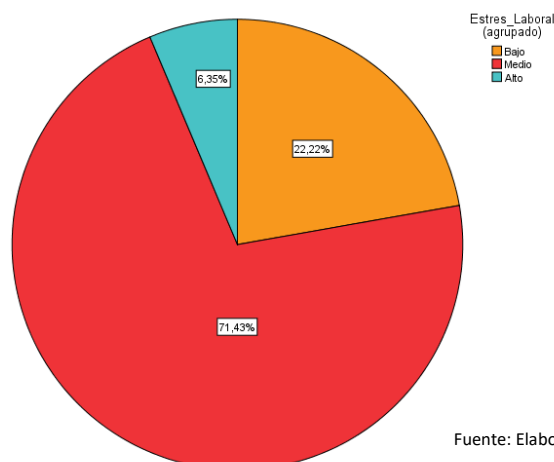
Figura 12: Dimensión Relaciones interpersonales



Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 se muestra el análisis de las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de la institución siendo regular en un 58.73%, y 33% malo, por lo tanto, refleja que se debe enfatizar más en este factor para su mejora, ya que es clave para el eficiente desarrollo de las labores.

Figura 13: Variable Estrés Laboral



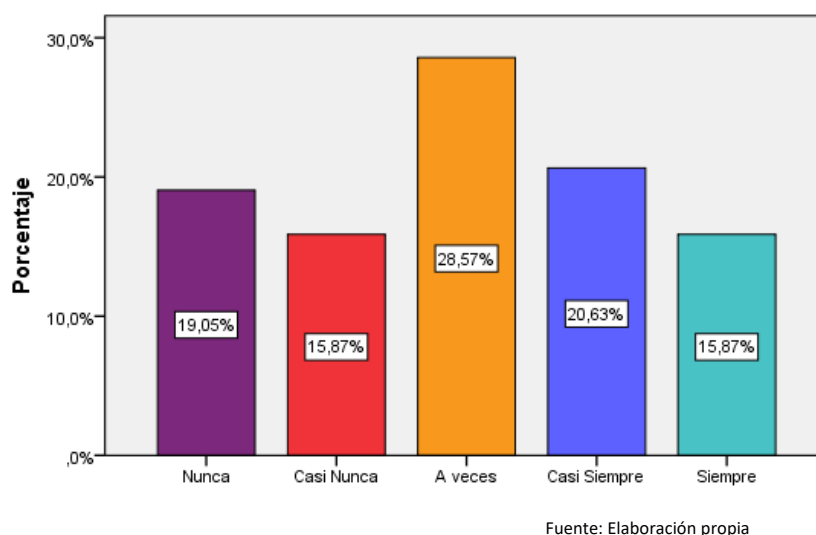
Fuente: Elaboración propia

En la figura 13 se muestra el análisis a la variable estrés laboral de acuerdo a los indicadores, donde se logra obtener que el estrés laboral es regular (medio) con un 71.43%, de lo que podemos concluir que, de no atender este problema, en poco tiempo este se puede agravar.

1.2. Análisis descriptivo variable desempeño laboral

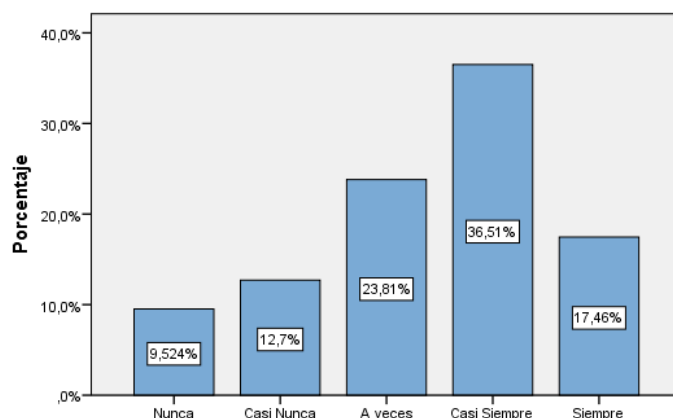
1.2.1. Análisis descriptivo indicador cumplimiento de tareas

Figura 14: ¿Con qué frecuencia ha observado usted que el trabajador realiza sus funciones cumpliendo con los estándares establecidos?



En la figura 14 se muestra con qué frecuencia el trabajador cumple con sus funciones de acuerdo a los estándares establecidos por institución, donde solo el 28.57% de los trabajadores a veces cumplen con los estándares, el 20.63% de los trabajadores casi nunca cumplen los estándares y el 19.05% nunca cumple sus funciones de acuerdo a los estándares establecidos por la institución de la SUNAT, lo cual no permitirá un eficiente desarrollo de las tareas de la institución y no se lograrán los objetivos propuestos.

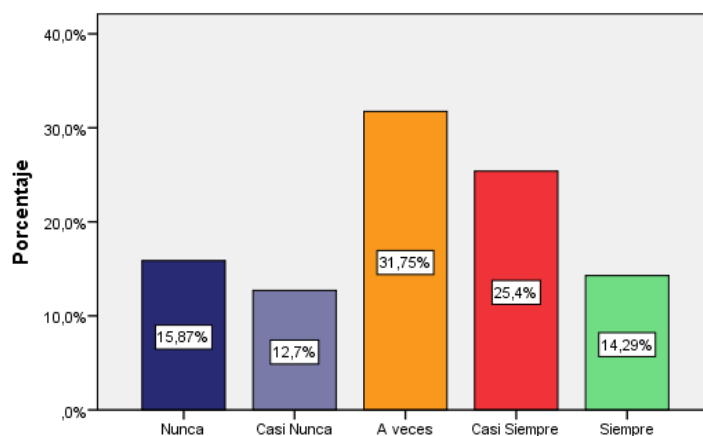
Figura 15: ¿Con qué frecuencia el trabajador espera ser supervisado para poder llevar a cabo una tarea establecida?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 15 se muestra los resultados sobre con qué frecuencia los trabajadores esperan ser supervisados, el 36.51% de los trabajadores esperan ser supervisados para cumplir con las tareas, esto refleja que hay una falta de compromiso con la institución, lo cual genera un ineficiente desarrollo de las tareas.

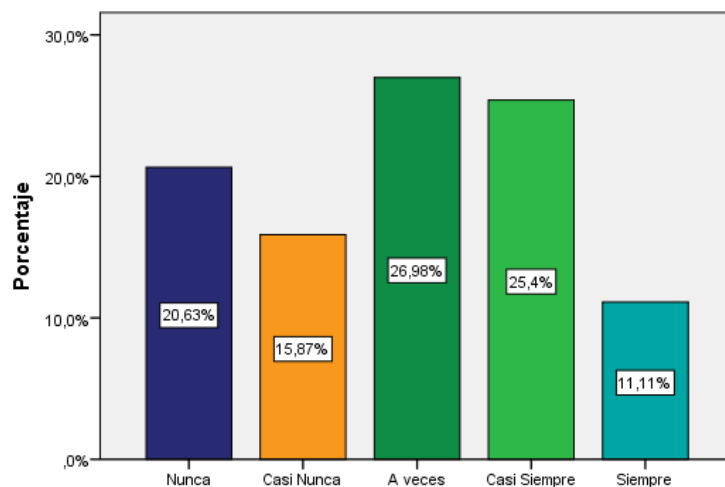
Figura 16: ¿Considera usted que el trabajador necesita capacitaciones constantes?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 16 se muestra que el 31.75% de los trabajadores a veces necesitan ser capacitados de acuerdo a las actividades que se les ordena, lo que implica que no hay un dominio amplio de las actividades que realizan y por lo tanto el desempeño es óptimo, si se enfatiza en la capacitación del personal los resultados de la institución serían mucho mejores.

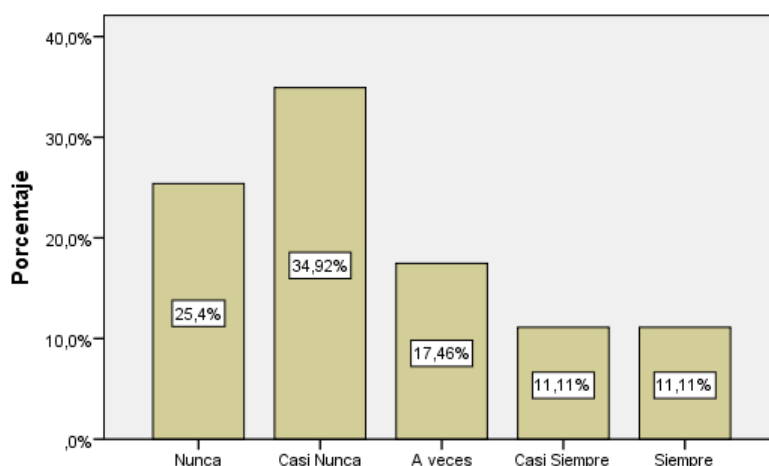
Figura 17: ¿Con qué frecuencia se presentan quejas sobre el trabajo que brinda en su puesto de trabajo?



Fuente: Elaboración propia

En la figura 17 se muestra los resultados sobre con qué frecuencia se presentan quejas sobre el trabajo que brinda en su puesto de trabajo, donde con un 26.98% a veces se presentan quejas sobre los trabajos, esto nos muestra que los trabajadores no se encuentran cómodos en el puesto que desempeñan y por ende lo transmiten a los contribuyentes.

Figura 18: ¿Considera usted que el trabajador es productivo en lo que realiza?

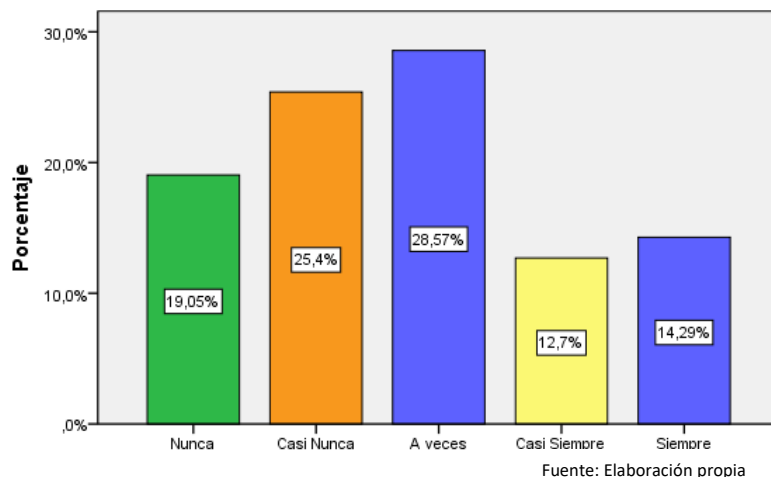


Fuente: Elaboración propia

En la figura 18 se muestra los resultados sobre si el trabajador es productivo en las actividades que realiza, el 34.92% de los trabajadores casi nunca son productivos, lo cual conlleva a no alcanzar las metas establecidas por la institución; generando malestar e insatisfacción.

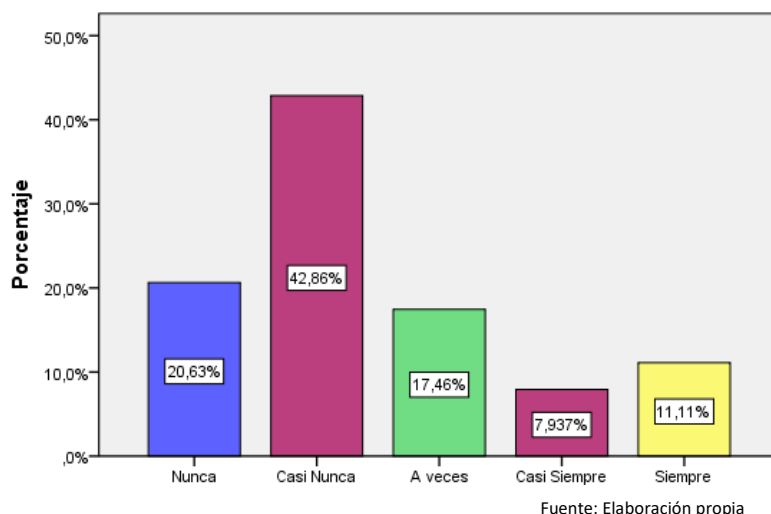
1.3. Análisis descriptivo indicador trabajo en equipo

Figura 19: ¿Con qué frecuencia el trabajador desarrolla actividades en equipo?



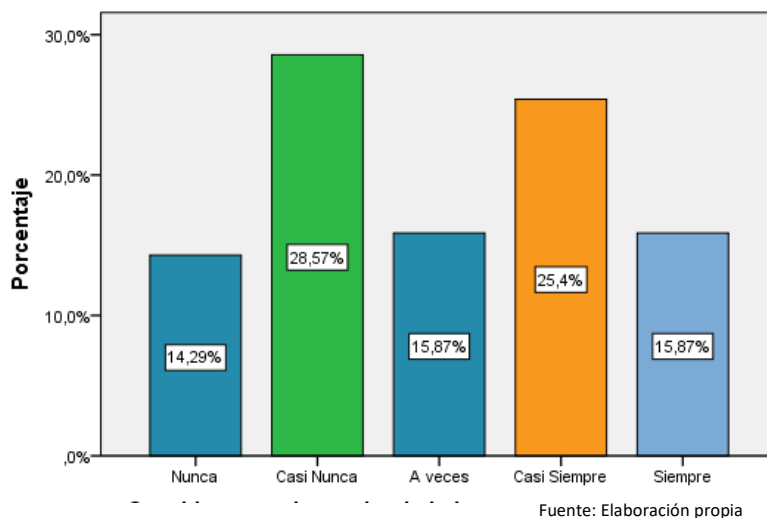
En la figura 19 se muestra que el 28.57% de los trabajadores a veces desarrollan actividades en equipo, de lo que concluimos que se debe incentivar el trabajo en equipo, ya que esto genera sinergia y armonía en el equipo de trabajo.

Figura 20: ¿Con qué frecuencia ha observado que el trabajador comparte sus conocimientos con sus demás compañeros?



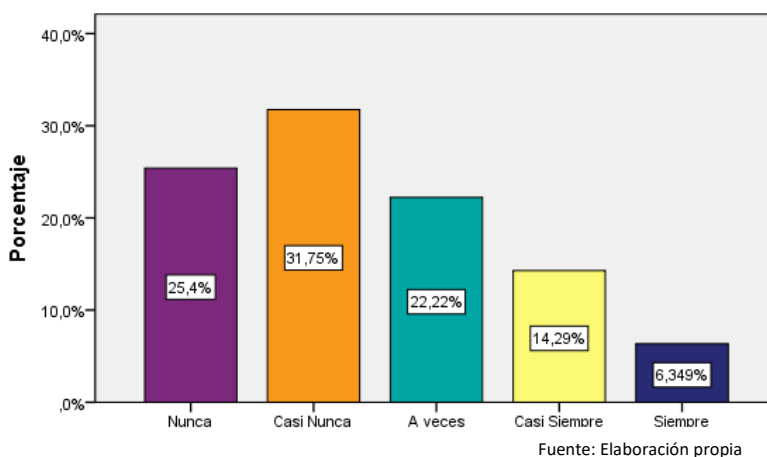
En la figura 20 se muestra que el 42.86% de los trabajadores casi nunca comparten sus conocimientos con los compañeros de trabajo, y este es el claro reflejo del individualismo existente en la institución, por lo que se tiene que promover el trabajo en equipo.

Figura 21: ¿Considera usted que el trabajador es un buen líder dentro de su área de trabajo?



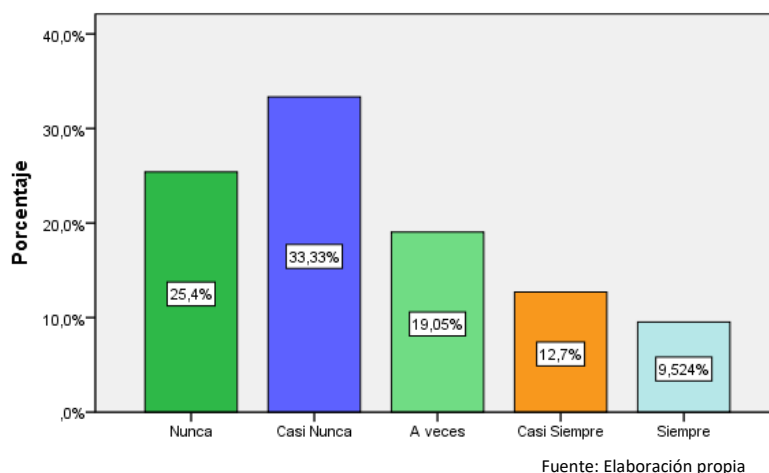
En la figura 21 se muestra que el 28.57% casi nunca presentan liderazgo en sus áreas de trabajo, esto se puede deber a la falta de empoderamiento en los trabajadores, ya que no se les permite impartir sus ideas de manera abierta, generando así un ambiente de hermetismo.

Figura 22: ¿Con qué frecuencia a observado usted que el trabajador tiene las aptitudes para desarrollar estrategias de oportunidades en su puesto de trabajo?



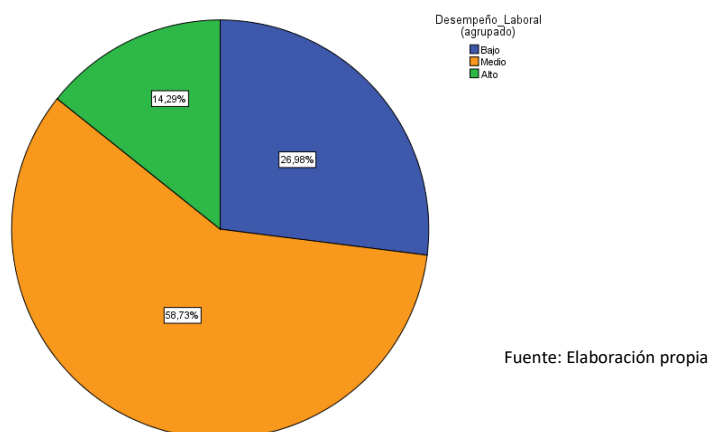
En la figura 22 se muestra los resultados sobre con qué frecuencia se observa que el trabajador tiene las aptitudes para desarrollar estrategias de oportunidades en su puesto de trabajo, el 31.75% de los trabajadores casi nunca desarrollan aptitudes en sus puestos de trabajo, esto se puede deber al limitado aprovisionamiento de equipos y materiales, además del carente trabajo en equipo lo que no permite al trabajador desarrollar sus aptitudes.

Figura 23: ¿Con qué frecuencia ha observado que el trabajador desarrolla actividades creativas para motivar a sus demás compañeros?



En la figura 23 se muestra los resultados sobre con qué frecuencia el trabajador desarrolla actividades creativas para motivar a sus demás compañeros, en el 33.33% de los trabajadores se ha observado que casi nunca desarrollan actividades creativas, lo que genera un limitado desempeño, no porque a los trabajadores les falte creatividad, sino porque la institución no les brinda el ambiente idóneo para desarrollarse.

Figura 24: Desempeño Laboral



En la figura 24 se observa un análisis descriptivo de la variable desempeño laboral de los trabajadores de la institución SUNAT, donde se muestra que el desempeño laboral es medio con un 58.73%, esto debido a los diversos factores, de donde concluimos que se deben realizar mejoras y aplicar estrategias para contrarrestar estos efectos.

1.4. Contratación de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho.

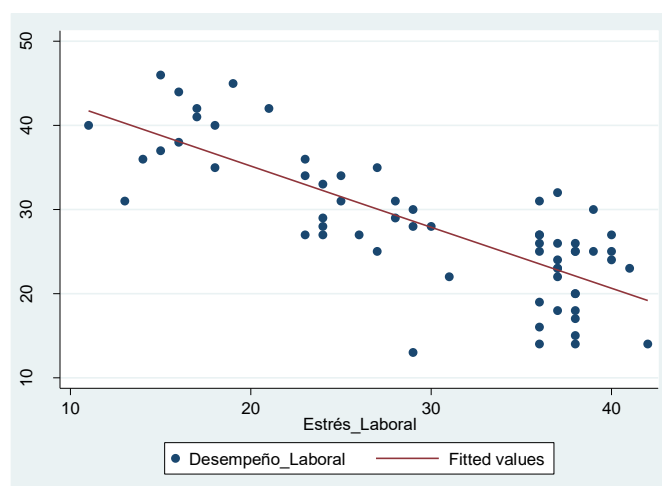
Tabla 1: Correlación entre estrés laboral y desempeño laboral

			Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estrés Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	-,748**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	63	63
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	-,748**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	63	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Dispersión entre estrés laboral y desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

En tabla 1 y figura 25 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman. El valor de la correlación negativa considerable de $Rho = -0.748$ y la significancia = $0,000 < 0,050$. Se asume que existe influencia significativa entre estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria.

1.4.2. Hipótesis específica 1

El deficiente ambiente físico influye indirectamente en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- Ayacucho.

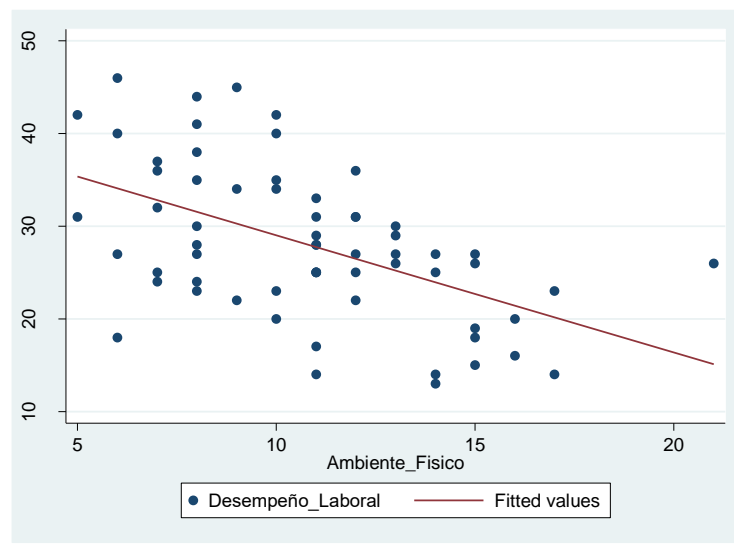
Tabla 2: Correlación entre ambiente físico y cumplimiento de tareas

			Ambiente Físico	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Ambiente Físico	Coeficiente de correlación	1.000	-,679**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	63	63
	Cumplimiento de Tareas	Coeficiente de correlación	-,679**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	63	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Dispersión entre deficiente ambiente físico y cumplimiento de tareas



Fuente: Elaboración propia

En tabla 2y figura 26 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman. El valor de la correlación negativa considerable de Rho= - 0.679 y la significancia = 0,000 < 0,050. Se asume que existe influencia

significativa entre el ambiente físico y el cumplimiento de tareas de los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria.

1.4.3. Hipótesis específica 2

Las malas relaciones interpersonales influyen indirectamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria–Ayacucho.

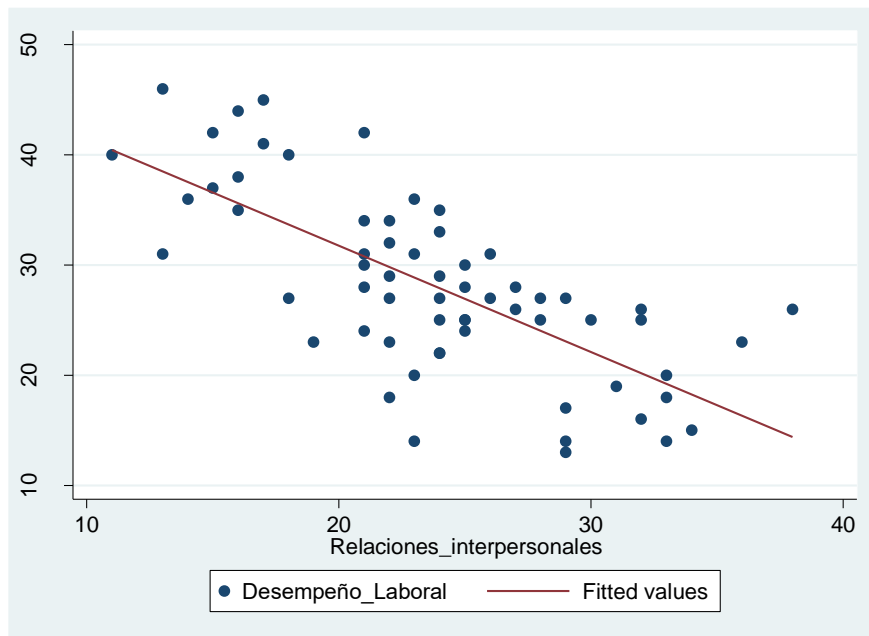
Tabla 3: Correlación entre relaciones interpersonales y trabajo en equipo

			Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	-,781**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	63	63
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	-,781**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	63	63

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: Dispersión entre malas relaciones interpersonales y trabajo en equipo



En tabla 3y figura 27 se evidencia resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman. El valor de la correlación negativa considerable de $Rho = -0.781$ y la significancia = $0,000 < 0,050$. Se asume que existe influencia significativa entre las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo de los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria.

IV. DISCUSIÓN

Según Junta de Andalucía (2010), indica que el estrés laboral es como el estímulo que experimenta el cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. De tal manera que el resultado fisiológico de este proceso es el deseo constante de huir de la situación que lo provoca o confrontarla de manera violenta. Pues para alcanzar los objetivos se necesita mejorar los ambientes físicos y las relaciones interpersonales, estos indicadores permitirán solucionar problemas que afectan a los trabajadores. A partir de la teoría fue muy necesaria, debido que tras un análisis minucioso de las definiciones se pudo identificar los indicadores de estudio, de esta manera se elaboró un cuestionario de acuerdo a la realidad problemática los cuales fueron aplicados a los 63 trabajadores de la entidad superintendencia nacional de administración tributaria.

Es por ello que los resultados nos permiten indicar que existe suficiente evidencia empírica para afirmar que el estrés laboral influye de manera indirecta en el desempeño de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. Permitiendo obtener una correlación de Rho de Spearman negativa de -0.748. Dichos resultados muestran que el desempeño es la apreciación sistemática de las actividades que realiza el trabajador dentro de una organización, se debe tener en cuenta las cualidades del trabajador, lo cual debe desarrollar continuamente.

En el ámbito internacional los resultados de la investigación son congruentes con los resultados de (González 2014), en su tesis “Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en ServitecaAltense de Quetzaltemango, año 2014”. Conde concluye que los trabajadores del ServitecaAltense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que están por encima de este manifiestan niveles altos de estrés. Como se sabe los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho presentan un estrés laboral medio con 71.43% y un desempeño medio con 58.73%. De la misma forma la investigación realizada por (Bedoya 2012), en su tesis “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área

operativa en la empresa pública correos del Ecuador, año 2012” Para finalmente llegar a concluir que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales influye en el desempeño de los trabajadores. Lo cual el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño.

En el ámbito nacional de la misma forma los resultados son congruentes con la investigación realizada por (Díaz y Gaviria 2013), en su tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril- junio 2013” quien llega a concluir que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral y que el 76.7% de la población presento un nivel de desempeño profesional medio. Como los trabajadores de la superintendencia nacional administración tributaria – Ayacucho. Presentan una correlación negativa entre el ambiente físico y relaciones interpersonales de -0.679 y -0.786.

Los resultados obtenidos por (Machaca 2015), en su tesis “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, no son congruentes con los resultados obtenidos en la investigación ya que el concluye que existe una relación directa de 0.743 ya que tomo como muestra a 64 trabajadores de dicha institución.

Los resultados de (Catherine 2016), en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015”. Quien concluye que Para finalmente llegara la conclusión que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos, el 59.4% de los trabajadores tienen una percepción de alto estrés. El estrés laboral influye al desempeño laboral de los trabajadores ya sean empresas privadas, públicas o mixtas. Así lo demuestra la contratación de los resultados.

CONCLUSIONES

Luego de realizar la discusión de los resultados se llega a concluir de acuerdo a los objetivos de estudio lo siguiente:

- Se ha determinado que el estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.748 (p- valor= 0.000) menor que 0.05, Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la hipótesis de investigación.
- Se ha demostrado que el deficiente ambiente físico influye de manera indirecta en el cumplimiento de tareas de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.679(p-valor= 0.000) menor que 0.05, Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la primera hipótesis alternativa de investigación.
- Se ha demostrado que las malas relación interpersonal influye de manera indirecta en el trabajo en equipo de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis Rho de Spearman de -0.781(p-valor= 0.000) menor que 0.05, Con un nivel de confianza de 95% existe suficiente evidencia empírica para aceptar la segunda hipótesis alternativa de investigación.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Realizar evaluaciones constantes a los trabajadores para poder identificar causas que originan estrés laboral dentro de sus áreas, seguidamente realizar evaluación sobre habilidades, destrezas de los trabajadores según actividades asignadas.
- Promover y aplicar un plan sobre Seguridad y Salud en el Trabajo con incidencia en el Estrés Laboral
- Implementación de Brigadas de Seguridad y Salud en el Trabajo con incidencia en el Estrés Laboral
- Promover con mayor responsabilidad los ambientes físicos de acuerdo a las actividades que realizan los trabajadores (plan de Ergonomía) de las distintas áreas de la superintendencia nacional administración tributaria con la finalidad de que los trabajadores.
- Promover talleres y charlas sobre sobre trabajo en equipo, compartir conocimientos laborales, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la superintendencia nacional de administración tributaria. –Ayacucho.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
2. Cirera, O., Días, E., Rueda, V. y Ferraz, E. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: <http://yedaoswaldo.blogspot.pe/2012/11/impacto-de-los-estresores-laborales-en.html>
3. Rincon, C y Garzón, H (2012) Gerencia de Procesos y Calidad Sistema de Evaluación por Merito – Pgn (tesis pre-grado). Universidad escuela de administración de negocios – EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3585/Garz%C3%B3nHector2012.pdf?sequence=1>
4. Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Alicante. España: Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ep4IJBMB8wC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-gMeLz_nTAhUC2SYKHaigBVEQ6AEINTAD#v=onepage&q&f=false
5. Piero, J. (2010). Estrés laboral y riesgos psicológicos. Valencia. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605_UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false

6. Orlandini, A. (2012). El estrés. (5° Ed.) México. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=d8-KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605 UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEI QzAF#v=onepage&q&f=false>
7. El Sahili, L. (2010). Psicología para el docente. (1° Ed.). México. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=q7V3f9PXqssC&pg=PA188&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605 UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEI PDAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
8. Arias y González (2009). Reinserción Laboral. Chile. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/28322448_Estres_Agotamiento_Profesional_burnout_y_Salud_en_Profesores_de_Acuerdo_a_su_Tipo_de_Contrato/links/02e7e53190d73d46d8000000/Estres-Agotamiento-Profesional-burnout-y-Salud-en-Profesores-de-Acuerdo-a-su-Tipo-de-Contrato.pdf#page=74
9. Junta de Andalucía (2010). Estrés Laboral. España. Recuperado de:
http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf.
10. Alles, M. (2015).Dir). Direcciónatégica de recursos humanos "Gestión por competencias". (5ª Ed.). Argentina: Editorial Granica S.A. 10

11. Lado, M. (2013). *Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos*. Primera Edición. España: Bubok Publishing.
12. Robbins, S. (2008). *Administración* (10ª ed.) México.
13. Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª ed.). México: Pearson Educación.
14. Rodríguez, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC.
15. Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones*. Novena Edición. México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.
16. González, M. (2014), *Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en ServitecaAltensededeQuetzaltenango, año 2014*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landivar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
17. Álvarez, H. (2015), “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, año 2015”, (tesis de postgrado). Universidad de Carabobo la Morita, Venezuela 2015. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>

- 18.** Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, año 2012 (tesis de postgrado). Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador 2012. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- 19.** Garcia, J. (2016), en su tesis " Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la de Universidad de Cuenca, Cuenca 2015" (tesis de postgrado). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador. Recueprado de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- 20.** Díaz, I y Gaviria, K. (2013), Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto abril- junio 2013 (tesis pre-grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto- Perú 2013. Recuperado de:
<http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui%20Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf>
- 21.** Machaca, E. (2015). Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015" (tesis pre-grado). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas-Perú 2015. Recuperado de:
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20)

20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed
=Y

22. Montero, G (2010), Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cantuta 2010, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta Lima- Perú. Recuperado de:
<http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

23. Catherine, L. (2016), El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015, Universidad Privada de Tacna- Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

24. Salirrosas, E y Rodríguez, C (2015), Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Créditos del Perú, Distrito de la Esperanza – año 2015 (tesis pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú 2015. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_E_lmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf

25. Ceballos, C. (2013), El síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros de Almacén mi comisariato – Centro de la Ciudad de Guayaquil, periodo Agosto a diciembre del 2013 (tesis pre-grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO Y METODOS
<p>Problema principal</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho? <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el deficiente ambiente físico influye en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho? ¿De qué manera las malas relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho? 	<p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar como el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar de qué manera el deficiente ambiente físico influye en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. Explicar de qué manera las malas relaciones interpersonales influyen en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Ayacucho. 	<p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> El estrés laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria– Ayacucho. <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El deficiente ambiente físico influye indirectamente en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria- Ayacucho. Las malas relaciones interpersonales influyen indirectamente en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria–Ayacucho. 	<p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X : Estrés laboral</p> <p>Indicadores</p> <p>X1: Ambiente físico.</p> <p>X2: Relaciones interpersonales.</p> <p>2. VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: Desempeño laboral</p> <p>Indicadores</p> <p>Y1: Cumplimiento de tareas</p> <p>Y2: Trabajo en Equipo</p>	<p>1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptiva – aplicada</p> <p>2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>3. POBLACIÓN: La presente investigación tendrá como población informante a 63 de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Ayacucho</p> <p>4. MUESTRA: Determinar la muestra no será necesario, ya que es una población finita y pequeña.</p> <p>5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO: Encuesta y Cuestionario</p>

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 02. Instrumento para la variable Estrés Laboral

Buenos días/tardes sr (a):

La presente encuesta tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración:

Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" en uno de los casilleros que considere necesaria.

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

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible

VARIABLE: ESTRÉS LABORAL		ESCALAS				
N°	INDICADOR: Ambiente físico	1	2	3	4	5
01	¿Cómo considera Ud. la iluminación en las instalaciones de la SUNAT?					
02	¿Cómo Considera usted la implementación de aire acondicionado en las instalaciones de la SUNAT?					
03	¿Cómo Considera usted la distribución de espacios de su ambiente de trabajo?					
04	¿con que frecuencia le molesta el ruido en su puesto de trabajo?					
05	¿Con que frecuencia limpian las instalaciones de la SUNAT?					
N°	INDICADOR: Relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
06	¿Son positivas las relaciones entre todos los trabajadores?					
07	¿Con que frecuencia se desarrollan actividades en equipo, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales?					
08	¿con que frecuencia reconocen sus logros?					
09	¿Se ha sentido acosado u hostigado en el entorno de su trabajo?					
10	¿Siente suficiente autonomía para realizar sus deberes?					

Anexo 03. Instrumento para la variable Desempeño Laboral

Buenos días/tardes sr (a):

La presente encuesta tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración:

Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" en uno de los casilleros que considere necesaria.

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

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		ESCALAS				
N°	INDICADOR: Cumplimiento de Tareas	1	2	3	4	5
01	¿Con que frecuencia ha observado usted que el trabajador realiza sus funciones cumpliendo con los estándares establecidos?					
02	¿Con que frecuencia el trabajador espera ser supervisado para poder llevar a cabo una tarea establecida?					
03	¿Considera usted que el trabajador necesita capacitaciones constantes?					
04	¿Con que frecuencia se presentan quejas sobre el trabajo que brinda en su puesto de trabajo?					
05	¿Considera usted que el trabajador es productivo en lo que realiza?					
N°	INDICADOR: Trabajo en Equipo	1	2	3	4	5
06	¿Con que frecuencia el trabajador desarrolla actividades en equipo?					
07	¿Cuán frecuente ha observado usted que el trabajador comparte sus conocimientos con sus demás compañeros?					
08	¿Considera usted que el trabajador es un buen líder dentro de su área de trabajo?					
09	¿Con que frecuencia a observado usted que el trabajador tiene las aptitudes para desarrollar estrategias de oportunidades en su puesto de trabajo?					
10	¿Con que frecuencia ha observado que el trabajador desarrolla actividades creativas para motivar a sus demás compañeros?					

Anexo 04. Opinión de expertos y validación de instrumentos de investigación