



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**EL ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DEL ÁREA DE EMISIONES
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE
CHICLAYO- SATCH: SETIEMBRE DEL 2013 A JUNIO DEL 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. MARIÓN MICHELLE BELLODAS CABALLERO

ASESOR

Mg. LUIS ROGER RUBÉN ZAPATELARRIAGA

CHICLAYO- PERÚ

2014

DEDICATORIA

A:

Mi pequeña Rosaura, acicate de mi existencia.

A mi madre y a mi esposo, amigos incondicionales
que impulsan cada acción que emprendo en la vida.

AGRADECIMIENTO

Al:

Mg. Luis Zapatel Arriaga, por su orientación constante, estímulo y consejo.

LA AUTORA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento con lo establecido en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, tengo el agrado de poner a su disposición el informe de investigación titulado "El estrés laboral y su relación con la productividad del personal del área de emisiones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo- SATCH: setiembre del 2013 a junio del 2014", elaborado con el propósito de obtener el grado de magíster en Gestión Pública.

Si he decidido realizar este trabajo de investigación, ha sido con la finalidad de demostrar que el estrés laboral está relacionado con la productividad de los trabajadores adscritos al área de emisiones del SATCH, siendo necesario que los directivos de la institución en la que laboro, posean la competencia necesaria para enfrentar las situaciones de estrés en el equipo de trabajo, mostrando una actitud positiva, estando alerta a los problemas y abordándolos con sensibilidad, con la finalidad de que la productividad no se vea disminuida.

Espero una justa valoración al presente trabajo y me encuentro dispuesta a aceptar su veredicto.

Chiclayo, junio del 2014.

LAAUTORA

ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| CAPÍTULO I | |
| PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 11 |
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 11 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 14 |
| 1.3. Justificación..... | 14 |
| 1.4. Limitaciones..... | 15 |
| 1.5. Antecedentes..... | 16 |
| 1.6. Objetivos..... | 18 |
| 1.6.1. Objetivo general..... | 18 |
| 1.6.2. Objetivo específicos..... | 18 |
| CAPÍTULO II | |
| MARCO TEÓRICO..... | 20 |
| 2.1. Marco teórico | 20 |
| 2.1.1. Introducción | 20 |
| 2.1.2. Definición del estrés laboral | 20 |
| 2.1.3. Origen del estrés laboral | 22 |
| 2.1.4. Consecuencias del estrés laboral | 24 |
| 2.1.5. Medidas de prevención o reducción del estrés laboral | 26 |
| 2.1.6. Base teórica (autores) en materia de estrés laboral..... | 30 |
| 2.1.7. Relación del estrés laboral con la productividad | 41 |
| 2.2. Marco conceptual..... | 42 |
| CAPÍTULO III | |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 46 |
| 3.1. Hipótesis de la investigación..... | 46 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Variables..... | 46 |
| 3.2.1. Definición conceptual..... | 46 |
| 3.2.2. Definición operacional..... | 47 |
| 3.2.3. Operacionalización de las variables..... | 48 |
| 3.3. Metodología..... | 50 |
| 3.3.1. Tipo de estudio | 50 |
| 3.3.2. Diseño de estudio..... | 50 |
| 3.4. Población, muestra y muestreo..... | 50 |
| 3.5. Método de investigación..... | 50 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 51 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos..... | 53 |

CAPÍTULO IV

| | |
|-------------------------|-----------|
| RESULTADOS | 55 |
|-------------------------|-----------|

| | |
|---|----|
| 4.1. Descripción..... | 55 |
| 4.2. Discusión de resultados..... | 61 |
| 4.3. Contrastación de la hipótesis | 63 |
| 4.3.1. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre el cansancio emocional y la productividad..... | 63 |
| 4.3.2. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre la despersonalización y la productividad | 64 |
| 4.3.3. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre la realización personal y la productividad | 65 |
| 4.3.4. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre el nivel de estrés y la productividad..... | 66 |

| | |
|---------------------------------|----|
| CONCLUSIONES..... | 67 |
| SUGERENCIAS..... | 68 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 69 |
| ANEXOS..... | 77 |

RESUMEN

El trabajo de investigación no experimental titulado “El estrés laboral y su relación con la productividad del personal del área de emisiones del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo- SATCH: setiembre del 2013 a junio del 2014”, tuvo como objetivo el determinar la relación del estrés laboral con la productividad del personal de dicha área, durante el periodo mencionado, midiendo para ello, el nivel de estrés y la productividad del personal.

Se aplicó el test Maslach Burnout Inventory (MIB), a la población que labora en dicha área; los resultados obtenidos fueron registrados en el *Software Estadístico SPSS ver 20*, para realizar el análisis de cada variable; y los datos fueron recolectados tomando como referencia los protocolos que el instrumento requería para organizar la data mediante cuadros y gráficos estadísticos.

Al realizarse la evaluación de los trabajadores del área de emisiones se determinó que el 60% de los trabajadores presenta un nivel de agotamiento o cansancio emocional medio, el 10% un nivel alto y sólo el 30% de ellos presentaron un nivel bajo de cansancio emocional.

Al evaluarse la despersonalización se encontró que el 60% de los trabajadores presentan un nivel alto de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabajan, y el 40% un nivel medio.

Se encontró que la mayor proporción de trabajadores (70%) presentan un nivel bajo de realización personal en el trabajo; y también que la mayor proporción de trabajadores (70%) presentan un nivel medio de estrés y el 30% un nivel bajo.

Al emplearse el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la asociación de los indicadores del cuestionario de Maslach con la variable productividad, se determinó que éstos presentan una asociación altamente significativa con la productividad, y que el nivel de estrés está relacionado significativamente ($p < 0.05$) con la productividad del personal.

ABSTRACT

The non-experimental research work entitled "Work stress and its relation to staff productivity area emissions Tax Administration Service of Chiclayo- SATCH: September 2013 to June 2014", aimed to determine the relationship of work stress with staff productivity in that area during the period mentioned, measuring for this, the stress level and productivity.

Maslach Burnout Inventory test (MIB), the people who work in that area was applied; the results were recorded in the Statistical Software SPSS version 20 for analysis of each variable; and data were collected with reference to the protocols that the instrument required to organize the data by statistical tables and charts.

When evaluating area workers emission performed was determined that 60% of workers presents a level of exhaustion or medium emotional exhaustion, 10% a high level and only 30% of them had low level of emotional exhaustion.

By assessing depersonalization found that 60% of workers have a high level of negative attitudes and feelings towards people they work with, and 40% a medium level.

It was found that the highest proportion of workers (70%) have a low level of personal accomplishment at work; and also the highest proportion of workers (70%) have an average stress level and 30% low.

When used the Spearman correlation coefficient to assess the association of indicators Maslach questionnaire to productivity variable, it was determined that they have a highly significant association with productivity, and the stress level is significantly related ($p < 0.05$) with productivity.