



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

“SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS ASISTENTES FISCALIZADORES Y LOS PROFESIONALES I DE LA SUNAT- INTENDENCIA REGIONAL LAMBAYEQUE EN EL PERÍODO SETIEMBRE 2013 – JUNIO 2014”

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTION PÚBLICA

AUTORES

Br. MORANTE ROJAS ZULEMA
Br. SUAREZ NUÑEZ MILEE

ASESOR

Mg. ZAPATEL ARRIAGA LUIS ROGER RUBEN

CHICLAYO – PERU

2015

PAGINA DEL JURADO

MAX FERNANDO URBINA CARDENAS
Presidente

MARTIN WILSON LOZANO RIVERA
Secretario

LUIS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Milee de Rosío Suárez Núñez, egresada del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40660062, con la tesis titulada: "Satisfacción laboral y el nivel de estrés de los Asistentes Fiscalizadores y los Profesionales I de la SUNAT- Intendencia Regional Lambayeque en el periodo setiembre 2013 – junio 2014".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente en la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, enero del 2015.



Milee del Rosío Suarez Núñez

DNI: 40660062

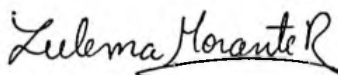
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Zulema Morante Rojas, egresada del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40205090, con la tesis titulada: "Satisfacción laboral y el nivel de estrés de los Asistentes Fiscalizadores y los Profesionales I de la SUNAT- Intendencia Regional Lambayeque en el período setiembre 2013 – junio 2014".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.
5. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente en la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, enero del 2015.



Zulema Luz Morante Rojas

DNI: 40205090

DEDICATORIA

A mi esposo Vladimir, a mis hijos Víctor y Luis, a mis padres, con amor, pues son mi motivo para continuar en la excelencia.

Zulema

A mis amigos por entender mis prioridades, por su sostenimiento y ansias de ayudarme, a mi fuerza interior por romper mis límites, pues así logro la plenitud tan ansiada.

Milee

AGRADECIMIENTO

En las líneas iniciales de este acápite, agradecemos a DIOS, creador y dador de todo, de nuestras vidas, energía, fortaleza y constancia, pues con la oportunidad de estar en este mundo damos muestra que la existencia es para sobresalir, rindiendo homenaje así a la más excelsa creación del todopoderoso, el hombre.

Al Estadístico señor Luis Enrique Tuñoque Gutiérrez, por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación.

Al Doctor Martin Lozano, Segundo Tuesta, por la confianza en nuestra capacidad profesional y moral y a nuestro asesor de tesis Magister Luis Zapatel Arriaga por su tiempo y preocupación para que sus asesorados logren con los objetivos que persigue el curso.

A los colaboradores de la Intendencia Regional Lambayeque de la Superintendencia Nacional de ADUANAS y tributos internos, por su esmerada colaboración en la recolección de los datos, mostrando así su profesionalismo y calidad humana.

Al señor Luis custodio supervisor del área de Control Móvil por su apoyo en los horarios para la asistencia a clases, trámites y demás culminando así con éxito la Maestría en Gestión Pública.

A nuestras familias, por su comprensión por nuestras ausencias de los fines de semana que en lugar de pasarla en familia asistíamos a clase, enseñando así a los nuestros que para ser mejores es necesario ser responsables con nosotros mismos y esforzarnos incansablemente en la consecución de nuestros objetivos.

Las autoras

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

La Satisfacción Laboral y el nivel de Estrés son actualmente temas de interés en las instituciones públicas y privadas del Perú debido a la toma de conciencia de los que las dirigen, que opinan que solamente se puede alcanzar la calidad del servicio, al conocer la relación entre los individuos y la organización, ya que esta permite alcanzar los objetivos personales y objetivos de la institución.

En investigaciones anteriores se tiene que: la experiencia de una empresa productiva concluye que existen diferentes técnicas para mejorar la motivación en el trabajo, referidas a diferentes autores, investigadores de recursos humanos como ente principal de la organización cada una de las empresas ha de buscar su fórmula sin olvidar que existe la cultura organizacional que pone de manifiesto los valores y no se pueden dejar de tener en cuenta para potenciar la motivación que nos garantiza el cambio empresarial hoy y mañana.

Cabe mencionar, en esta sección, que la SUNAT, es una institución pública de recaudación; con objetivos y metas que se cumplen en plazos determinados por sus colaboradores, basándose en el trabajo en equipo. No obstante si el conjunto de trabajadores se encuentra con un alto nivel de estrés se tendría un clima laboral en crisis, teniendo como consecuencia no llegar a alcanzar los objetivos institucionales y mucho menos los objetivos personales.

Las autoras.

INDICE

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema.	19
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	19
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	25
1.6.1. General	25
1.6.2. Específicos	26

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Organización	28
2.1.1 SUNAT	30
2.1.1.1 Finalidad de la SUNAT	30
2.1.1.2 Misión de la SUNAT	31
2.1.1.3 Visión de la SUNAT	31
2.1.1.4 Dependencias y oficinas a nivel nacional	31
2.1.2 Fedatario Fiscalizador	32
2.1.3 Profesional I	32
2.2 Estrés	33
2.2.1 Definiciones de Estrés	33
2.2.2 Enfoques en el estudio del Estrés	34
2.2.2.1 El estrés como estímulo	34
2.2.2.2 El estrés como respuesta	35

2.2.2.3 El estrés como interacción	36
2.2.3 Estrés Laboral	37
2.2.3.1 Definición de Estrés Laboral	37
2.2.3.2 ¿Cómo se produce el Estrés Laboral?	39
2.2.3.3 Clasificación de los Estresores	41
2.2.3.3.1 Según el entorno Organizacional	41
2.2.3.3.2 Según el ambiente físico	43
2.2.3.3.3 Según la tarea desempeñada	44
2.2.3.3.4 Según la intensidad de los sucesos	44
2.2.3.3.5 Otros tipos de estresores	45
2.2.3.4 Características en situaciones de estrés	45
2.2.3.5 Fases de adaptación del organismo en situaciones de estrés	46
2.2.3.5.1 Fase de reacción de alarma	46
2.2.3.5.2 Fase de resistencia	46
2.2.3.5.3 Fase de agotamiento	46
2.2.3.6 Otros Factores que generan el Estrés Laboral	46
2.2.3.6.1 Carencia de Orden y Disciplina	46
2.2.3.6.2 Baja Autoestima Profesional	47
2.2.3.6.3 Mala comunicación, carencia de Autoafirmación por miedo	48
2.2.3.6.4 Laborar por ganar dinero, pero odiar en lo que laboras	49
2.2.3.6.5 Vivo en el caos, mi familia me enferma	49
2.2.3.6.6 Malos hábitos, superficialidad, pensamientos irracionales	49
2.2.3.7 Consecuencias tiene el estrés laboral	50
2.2.3.7.1 Físicas	50
2.2.3.7.2 Psíquicas	50
2.2.3.7.3 Organizativas	51
2.2.3.7.4 A nivel del sistema de respuesta fisiológica	52
2.2.3.7.5 A nivel del sistema cognitivo	52
2.2.3.7.6 A nivel del sistema motor	52

2.2.3.8	Trastornos asociados al estrés laboral	52
2.2.3.9	Noticias sobre el estrés	53
2.3	Satisfacción Laboral	55
2.3.1	Definiciones de Satisfacción Laboral	55
2.3.2	Teorías de la Satisfacción Laboral	57
2.3.2.1	Teoría Higiene-Motivacional	57
2.3.2.2	Teoría del ajuste en el trabajo	58
2.3.2.3	Teoría de la discrepancia	58
2.3.2.4	Teoría de la satisfacción por facetas	59
2.3.2.5	Teoría del procesamiento de la información social	59
2.3.2.6	Teoría de eventos situacionales	60
2.3.2.7	Planteamiento Dinámico	60
2.3.3	Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral	61
	Cuestionarios	62
2.4	Marco conceptual.	65

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	69
3.2.	Variables	69
3.2.1.	Operacionalización de las variables.	70
3.3.	Metodología	71
3.3.1.	Tipo de estudio	71
3.3.2.	Diseño de estudio	71
3.4.	Población y muestra	71
3.4.1.	Población	71
3.4.2.	Muestra	71
3.5.	Método de investigación	71
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.6.1.	Procedimientos de recolección de datos	72
3.7.	Métodos de análisis de datos	73
3.8.	Consideraciones éticas	73

CAPITULO IV: RESULTADOS

Cuadro N° 01: Fedatarios y Profesionales de la SUNAT según la satisfacción laboral. Chiclayo 2014	75
Cuadro N° 02: Fedatarios y Profesionales de la SUNAT según el nivel de estrés. Chiclayo 2014.	76
Cuadro N° 02A: Fedatarios y Profesionales de la SUNAT según el nivel de estrés en la dimensión situaciones inquietantes. Chiclayo 2014.	77
Cuadro N° 02B: Fedatarios y Profesionales de la SUNAT según el nivel de estrés en la dimensión reacciones físicas, psicológicas y de comportamiento. Chiclayo 2014	78
Cuadro N° 02C: Fedatarios y Profesionales de la SUNAT según el nivel de estrés en la dimensión Estrategias. Chiclayo 2014.	79
Cuadro N° 03: Relación de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal Fedatario de la SUNAT. Chiclayo 2014.	80
Cuadro N° 04: Relación de la satisfacción laboral y el nivel de estrés del personal Profesional I de la SUNAT. Chiclayo 2014.	80
CONCLUSIONES	80

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre la satisfacción laboral y el nivel de estrés de los profesionales I y fedatarios fiscalizadores de la SUNAT Intendencia regional Lambayeque.

Para su desarrollo, se tomó en consideración el manejo de términos, teorías psicológicas y sociales concernientes al nivel de estrés y satisfacción laboral, plasmadas en el capítulo II.

Esta investigación se llevó a cabo a través de una revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas y test a los trabajadores de SUNAT Intendencia Regional Lambayeque (fedatarios y profesionales I), con referencia a la parte teórica se desarrolló el presente estudio como de tipo correlacional. Se concluyó con un nivel de confianza del 95%, que existe relación entre la satisfacción Laboral y el nivel de estrés en el personal Profesional I de la Intendencia Regional Lambayeque, mientras que en el personal fedatario no existe relación entre las variables estudiadas satisfacción laboral y el nivel de estrés.

Palabras Clave: Satisfacción laboral - Nivel de estrés.

Las autoras

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer el grado de correlación entre la satisfacción laboral y el nivel de estrés de los profesionales I y fedatarios fiscalizadores de la SUNAT Intendencia regional Lambayeque.

Para su desarrollo, se tomó en consideración el manejo de términos, teorías psicológicas y sociales concernientes al nivel de estrés y satisfacción laboral, plasmadas en el capítulo II.

Esta investigación se llevó a cabo a través de una revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas y test a los trabajadores de SUNAT Intendencia Regional Lambayeque (fedatarios y profesionales I), con referencia a la parte teórica se desarrolló el presente estudio como de tipo correlacional. Se concluyó con un nivel de confianza del 95%, que existe relación entre la satisfacción Laboral y el nivel de estrés en el personal Profesional I de la Intendencia Regional Lambayeque, mientras que en el personal fedatario no existe relación entre las variables estudiadas satisfacción laboral y el nivel de estrés.

Palabras Clave: Satisfacción laboral - Nivel de estrés.

Las autoras

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the degree of correlation between job satisfaction and the level of stress of the professionals I and notaries public watchdog of the Intendencia Regional SUNAT Lambayeque.

For its development, it took into consideration the management of terms, and social psychological theories concerning the level of stress and job satisfaction, as embodied in chapter II.

This research was conducted through a literature review and implementation of surveys and test to the workers of Quartermaster SUNAT Regional Lambayeque (notaries public and professional I), with reference to the theoretical part is the development of this study as correlational. It was concluded with a 95% level of confidence that there is a relationship between job satisfaction and the level of stress in the Professional staff I of the Intendencia Regional Lambayeque, while in the staff "Notario") there is no relationship between the variables studied job satisfaction and the level of stress.

Keywords: job satisfaction and the level of stress.

The authors.