



El estrés en los funcionarios de AGEBRE de la UGEL 03
Cercado de Lima-2016

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

AUTOR:

Br. Aguilar Bernardillo, José Carlos

ASESOR:

Dr. Kukurelo Ascura Edgardo Leonidas

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración Educativa

PERÚ – 2 016

Dr. David Amilcar CAMPOS ARAUZO
Presidente

Dr. Hugo Alfredo PORRAS CHÁVEZ
Secretario

Dr. Edgardo Leónidas KUKURELO ASCURRA
Vocal

A Dios por iluminar constantemente el camino a recorrer y haber permitido realizar y concluir satisfactoriamente mis estudios de posgrado, a mi compañera Gloria por motivarme constantemente en la superación profesional, a Karla mi sueño y Arely mis ojos.

El Autor

AGRADECIMIENTO

Aprovecho este espacio para manifestar mis reconocimientos a:

Los maestros de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por su tiempo, su valiosa experiencia en la enseñanza de metodología de la investigación científica y estadística aplicada a la investigación, que son los pilares principales para desarrollarse en el proceso de aprendizaje en la escuela de post grado.

La Directora, Jefe de Área de Básica Regular y Especial, funcionarios de la UGEL 03 Cercado de Lima por haberme brindado sus tiempos, además de todas las facilidades y apoyo para desarrollar esta investigación que de alguna manera coadyuvará en mejorar y superar el estrés laboral.

Los Maestros de la sección de maestría por haber compartido sus experiencias, conocimientos, respecto a educación, investigación educativa, liderazgo, gestión que ha redundado en enriquecer nuestros conocimientos respecto a los procesos educativos, los cambios y modelos que hoy se desarrollan para conocer con mayor amplitud la gestión escolar en el país.

Mi familia, razón de seguir esforzándome en forma constante superando dificultades y en la consecución de objetivos planteados.

El Autor

DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Carlos Aguilar Bernadillo, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21088417, con la tesis titulada "El estrés en los funcionarios de AGEBRE de la UGEL 03 del cercado de Lima 2016"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por 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 tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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 la información ajena) o falsificación (representar fácilmente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarma, noviembre del 2016


José Carlos Aguilar Bernadillo
21088417

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “El estrés en los funcionarios de AGEBRE de la UGEL 03 del Cercado de Lima 2016”; con la finalidad de verificar la atención y desempeño de los funcionarios del Área de Básica Regular y Especial en la UGEL 03 del Cercado de Lima y su relación con el agotamiento emocional y despersonalización en el desempeño de sus funciones, que se refleja en la atención al usuario, la respuesta a los documentos en consulta y la asistencia técnica a las directivos, docentes y administrativos de las Instituciones Educativas de los nueve distritos de la jurisdicción de la UGEL 03 Cercado de Lima. En concordancia al Reglamento de grado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado académico de Magister en Administración de la Educación; y con ello esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

| | Pág. |
|--|-----------|
| CARÁTULA | |
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | ix |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | x |
| RESUMEN | xi |
| ABSTRACT | xii |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Problema | 24 |
| 1.1.1. Problema general | 24 |
| 1.1.2. Problema específicas | 24 |
| 1.2. Hipótesis | 25 |
| 1.2.1. Hipótesis general | 25 |
| 1.2.2. Hipótesis específicas | 25 |
| 1.3. Objetivos | 26 |
| 1.3.1. Objetivo general | 26 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 26 |
| CAPÍTULO II: | |
| MARCO METODOLÓGICO | 27 |
| 2.1. Variables | 27 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 27 |
| 2.3. Metodología | 27 |
| 2.4. Tipo de estudio | 28 |
| 2.5. Diseño de investigación | 28 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 29 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 29 |
| 2.8. Método de análisis de datos | 30 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 31 |
| 3.1. Descripción de los instrumentos | 31 |
| 3.2. Resultados por objetivos con pruebas de hipótesis | 32 |
| 3.2.1. Resultados para el objetivo general | 33 |
| 3.2.2. Resultados para el objetivo específico 1 | 36 |
| 3.2.3. Resultados para el objetivo específico 2 | 37 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN | 39 |
| CONCLUSIONES | 41 |
| RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 47 |
| ANEXOS: | |
| 1.- Artículo científico | |
| 2.- Matriz de consistencia | |
| 3.- Operacionalización de variables | |
| 4.- Instrumento modelo | |
| 5.- Escala sobre actitud hacia la innovación | |
| 6.- Ficha de verificación sobre desempeño directivo | |
| 7.- Instrumento Aplicado | |
| 8.- Base de datos | |
| 9.- Matriz de validación de instrumento por expertos | |
| 10.- Constancia de Gestión para la aplicación del instrumento | |
| 11.- Constancia de aplicación del instrumento | |
| 12.- Cuadro de Asignación de personal de AGEBRE de la UGEL 03 de Lima Cercado. | |
| 13.- Fotografías | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| <i>Tabla 01 Resultado del objetivo general</i> | 32 |
| <i>Tabla 02 Resultado del objetivo específico 1</i> | 34 |
| <i>Tabla 03 Resultado del objetivo específico 2</i> | 36 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|------|
| <i>Gráfico 01 Resultado del objetivo general</i> | 32 |
| <i>Gráfico 02 Resultado del objetivo específico 1</i> | 34 |
| <i>Gráfico 03 Resultado del objetivo específico 2</i> | 36 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada El estrés en los funcionarios de AGEBRE de la UGEL 03 Cercado de Lima-2016. Tiene como objetivo identificar y comparar los niveles de estrés en los funcionarios nombrados y contratados CAS de Área de Gestión Educación Básica Regular y Especial de la UGEL 03 del Cercado de Lima, el problema de investigación fue: ¿Existe diferencia entre los niveles medios de estrés en funcionarios nombrados y contratados de AGEBRE de la UGEL 03 del Cercado de Lima en el año 2016?, como hipótesis de investigación se planteó: Existe diferencia significativa entre los niveles medios de estrés de los funcionarios nombrados y contratados del Área Gestión Educación Básica Regular y Especial de la UGEL 03 del Cercado de Lima en el año 2016.

En el aspecto metodológico se trabajó y analizó una sola variable: El estrés, así mismo toda investigación parte del método científico, en este caso se utilizó como tipo de estudio el No experimental, con un diseño descriptivo comparativo. La población de estudio estuvo constituida por los 340 funcionarios nombrados y contratados CAS de Área Gestión Educación Básica Regular y Especial de la UGEL 03 del Cercado de Lima en el año 2016; como muestra se tomó a 17 funcionarios nombrados y 17 funcionarios contratados CAS de AGEBRE de la UGEL 03 de Lima Cercado, representado por el muestreo no probabilístico. Como técnica se utilizó la observación y como instrumento la lista de cotejo con 14 ítems de la dimensión agotamiento emocional y 14 ítems de la dimensión despersonalización.

En conclusión, se puede afirmar que: Al haber evaluado la hipótesis general con el test de T de Student para un 95% de confiabilidad, se concluye que, no existe diferencia significativa entre los niveles medios de estrés de los funcionarios nombrados y contratados de AGEBRE de la UGEL 03 del Cercado de Lima en el año 2016. De esta forma manifiesto que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

PALABRA CALAVE: Estrés, Despersonalización, Agotamiento Emocional.

ABSTRAC

The present research work entitled Stress in the AGEBRE officials of the UGEL 03 Cercado de Lima-2016. The objective of this study was to identify and compare the levels of stress in the designated and contracted CAS staff of the Basic and Special Basic Education Management Area of the UGEL 03 of Lima, the research problem was: Is there a difference between the average levels of stress In civil servants appointed and contracted AGEBRE of the UGEL 03 of the Cercado de Lima in the year 2016 ?, as a research hypothesis was raised: There is significant difference between the average levels of stress of the appointed and contracted officials of the Area Management Regular Basic Education and Special of the UGEL 03 of the Cercado of Lima in the year 2016.

In the methodological aspect we worked and analyzed a single variable: Stress, likewise all research part of the scientific method, in this case was used as a study type Non-experimental, with a comparative descriptive design. The study population was constituted by the 340 officials named and contracted CAS of Management Area Basic and Special Basic Education of the UGEL 03 of the Cercado of Lima in the year 2016; As sample was taken to 17 appointed officials and 17 employees hired CAS of AGEBRE of UGEL 03 of Lima Cercado, represented by non-probabilistic sampling. As a technique, observation and as an instrument the checklist with 14 items of the emotional exhaustion dimension and 14 items of the depersonalization dimension were used as a technique.

In conclusion, it can be stated that: Having evaluated the general hypothesis with the Student's T test for 95% confidence, it is concluded that, there is no significant difference between the average levels of stress of AGEBRE's appointed and hired employees Of the UGEL 03 of the Cercado de Lima in the year 2016. Thus it is clear that the null hypothesis is accepted and the research hypothesis is rejected.

WORD CALAVE: Stress, Depersonalization, Emotional Exhaustion