

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Psicología



TESIS

Título. : ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL
Y CLIMA LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA UNIDAD
DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL
EN LA REGIÓN CALLAO – 2019

Para optar : Título Profesional de Psicólogo

Autores : Br. Yuri Raquel Mantilla Sánchez
Br. Keren Claribel Martínez Fernández

Asesor : Mg. César Manuel Agüero López

Línea de Investigación: Salud y Gestión de la Salud

Resolución : 2075-DFCCSS-UPLA-2019/1113-DFCCSS-UPLA-2020

Fecha de inicio y culminación: Mayo del 2019 – Agosto del 2020

Huancayo – Perú

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedicamos a Dios por darnos la fuerza, la vida y el sustento para continuar luchando, seguidamente a nuestros familiares por el apoyo constante y a nuestros profesores por su dedicada labor y sus enseñanzas, para comprender y emprender la carrera profesional.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos salud y fortaleza en el camino transitado para lograr nuestra noble profesión de enfermería.

A nuestro asesor Mg. Manuel Agüero López, por encaminarnos hacia la investigación dándonos sus orientaciones acertadas en la realización del presente estudio.

Al Director de la Unidad de Gestión Educativa Local del Callao por permitir la recolección de datos que hicieron posible este estudio.

A los docentes de la Escuela Académico Profesional de Psicología por sus enseñanzas que fortalecen nuestra formación profesional.

A nuestros padres y hermanos por acompañarnos en esta incansable tarea de formarnos en nuestra etapa profesional.

Keren y Yuri

INTRODUCCIÓN

A continuación presentamos la investigación que se titula: “Estrés laboral Asistencial y Clima Laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019”. La cual tiene como objetivo establecer la relación que existe entre el Estrés Laboral asistencial y Clima Laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao - 2019, se utilizó la metodología de Tipo de Investigación es Básica o Pura, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Se aplicó los siguientes Instrumentos: el Inventario MBI Maslach de Burnout para la Variable Estrés Laboral Asistencial y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (CL-SPC) para la Variable de Clima Laboral, la Técnica que se utilizó fue la encuesta para medir ambas variables, en conformidad del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes para obtener el Grado Académico de Psicólogo.

Esta investigación presenta los siguientes Capítulos: En el Capítulo I se presenta el Planteamiento del Problema, Descripción, Delimitación, Formulación, Justificación y Objetivos. En el Capítulo II se planteó el Marco Teórico tomando en cuenta los Antecedentes, Bases Teóricas o Científicas y el marco Conceptual. En el Capítulo III se tomó en cuenta las Hipótesis y las Variables: Estrés Laboral Asistencial y Clima Laboral. En el Capítulo IV se presenta la Metodología de Investigación y las Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. En el Capítulo V se da a conocer los Resultados, a través de las tablas y gráficos estadísticos y el Análisis y Discusión de éstos.

Finalmente, se da a conocer las Conclusiones y Recomendaciones, luego las Referencias Bibliográficas y los Anexos adjuntos que sustentan esta investigación.

Las autoras

CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Introducción.....	iv
Contenido	v
Contenido de tablas	viii
Contenido de figura.....	x
Resumen/Abstract	xi
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Específicos	4
1.4. Justificación.....	5
1.4.1. Social.....	5
1.4.2. Teórica.....	5
1.4.3. Metodológica.....	5
1.5. Objetivos.....	6
1.5.1. Objetivo General	6
1.5.2. Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	9

2.2 Bases Teóricas o Científicas	11
2.2.1. Modelos de estrés laboral.....	11
2.2.2. Estrés laboral asistencial.....	12
2.2.3. Teorías sobre el Clima Laboral.....	12
2.2.4. Clima Laboral.....	17
2.3. Marco Conceptual.....	18
2.3.1. Estrés laboral asistencial.....	18
2.3.2. Clima Laboral.....	19
CAPÍTULO III HIPÓTESIS.....	21
3.1. Hipótesis General.....	21
3.2. Hipótesis Específica	21
3.3. Variables (definición conceptual y operacional)	22
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA	24
4.1. Método de Investigación.....	24
4.2. Tipo de Investigación.....	24
4.3. Nivel de Investigación	24
4.4. Diseño de la Investigación	24
4.5. Población y muestra.....	25
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	27
4.7. Técnicas de Procesamiento y análisis de datos.....	34
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	34
CAPÍTULO V RESULTADOS.....	36
5.1. Descripción de resultados.....	36
5.1.1. Resultados descriptivos variable Estrés laboral.....	36
5.1.2. Resultados descriptivos variable Clima laboral.....	42

5.2. Contratación de hipótesis.....	50
5.2.1. Análisis de normalidad.....	50
5.2.2. Contratación de hipótesis general.....	51
5.2.3. Contratación de hipótesis específicas.....	52
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
ANEXOS.....	69
Anexo 1. Declaración de confidencialidad.....	70
Anexo 2. Matriz de Consistencia.....	72
Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las variables.....	73
Anexo 4. Matriz de Operacionalización del instrumento.....	74
Anexo 5. Instrumento de Investigación y constancia de su aplicación.....	75
Anexo 6. Confiabilidad y Validez del instrumento.....	79
Anexo 7. Juicio de Expertos.....	80
Anexo 8. Data de Procesamiento de datos.....	94
Anexo 9. Consentimiento/asentimiento informado.....	98
Anexo 10. Fotos de la aplicación del instrumento.....	101

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Categoría diagnóstica de estrés laboral asistencial.....	22
Tabla 2. Categoría diagnóstica de clima laboral.....	23
Tabla 3. Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa local de Ventanilla.....	26
Tabla 4. Confiabilidad del Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson.....	30
Tabla 5. Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL de Sonia Palma.....	34
Tabla 6. Resultados de estrés laboral asistencial en la dimensión cansancio emocional.	36
Tabla 7. Resultados de estrés laboral asistencial en la dimensión despersonalización...	37
Tabla 8. Resultados de estrés laboral asistencial en la dimensión realización personal...	38
Tabla 9. Resultado total de estrés laboral asistencial por categorías.....	39
Tabla 10. Resultado total de estrés laboral asistencial comparado con condición laboral.	40
Tabla 11. Resultado total de estrés laboral asistencial comparado con el género.....	41
Tabla 12. Resultados de clima laboral en la dimensión autorrealización.....	42
Tabla 13. Resultados de clima laboral en la dimensión involucramiento laboral.....	43
Tabla 14. Resultados de clima laboral en la dimensión supervisión.....	44
Tabla 15. Resultados de clima laboral en la dimensión comunicación.....	45
Tabla 16. Resultados de clima laboral en la dimensión condiciones laborales.....	46
Tabla 17. Resultados de clima laboral por categorías.....	47
Tabla 18. Resultado total de clima laboral con el género.....	48
Tabla 19. Resultado total de clima laboral comparado con la condición laboral.....	49

Tabla 20. Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones a correlacionar.....	50
Tabla 21. Selección del estadístico de correlación de acuerdo con la normalidad de las variables dimensiones a correlacionar.....	50
Tabla 22. Relación entre el Estrés laboral asistencial y el Clima Laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.....	51
Tabla 23. Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.....	53
Tabla 24. Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.....	55
Tabla 25. Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.....	56
Tabla 26. Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao– 2019.....	58
Tabla 27. Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión Condiciones Laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.....	60

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de Estrés laboral asistencial en la Dimensión Cansancio Emocional.	36
Figura 2. Resultado de Estrés laboral asistencial en la Dimensión Despersonalización.....	37
Figura 3. Resultado de Estrés laboral asistencial en la Dimensión Realización Personal.	38
Figura 4. Resultado total de Estrés laboral asistencial por categorías.....	39
Figura 5. Resultado total de Estrés laboral asistencial comparando con condición laboral.	40
Figura 6. Resultado total de Estrés laboral asistencial comparando con el género.....	41
Figura 7. Resultado del Clima laboral en la Dimensión Autorrealización.....	42
Figura 8. Resultado del Clima laboral en la Dimensión Involucramiento Laboral..	43
Figura 9. Resultado del Clima laboral en la Dimensión Supervisión.	44
Figura 10. Resultado del Clima laboral en la Dimensión Comunicación.	45
Figura 11. Resultado del Clima laboral en la Dimensión Condiciones Laborales.....	46
Figura 12. Resultado total Clima laboral por categorías.	47
Figura 13. Resultado total Clima laboral con el género.	48
Figura 14. Resultado total Clima laboral comparando con la condición laboral	49

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y el Clima Laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. El tipo de estudio fue de tipo descriptivo correlacional y de diseño transversal, la muestra fue de 120 servidores públicos nombrados y contratados de una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao 2019. La técnica aplicada fue la encuesta, los instrumentos utilizados fueron el inventario “Burnout” de Maslach, que comprende de 22 preguntas para medir el Estrés Laboral Asistencial y el inventario de Escala de Clima laboral CL de Sonia Palma, que consta de 50 preguntas; para el procesamiento de datos se empleó el procesador estadístico SPSS versión 25 (Statistic Social Sciences) y Excel 2010. Los resultados de la investigación realizada en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Región Callao 2019, concluye que existe evidencia estadística ($r=,065$) que demuestra que no existe relación significativa entre el estrés laboral y el clima laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019 ($0.481 \geq 0.05$). Aceptándose la hipótesis nula, que indica no existir correlación significativa entre estrés laboral y el clima laboral.

Palabras Clave: Estrés Laboral Asistencial, Clima laboral, trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Callao

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between care work stress and the work climate in workers of the Local Educational Management Unit in the Callao region - 2019. The type of study was descriptive, correlational, and cross-sectional in design. , the sample was 120 public servants named and hired from a Local Educational Management Unit in the Callao Region 2019. The technique applied was the survey, the instruments used were the Maslach “Burnout” inventory, which comprises 22 questions to measure the Care Stress and the Sonia Palma CL Work Climate Scale inventory, which consists of 50 questions; For data processing, the statistical processor SPSS version 25 (Statistic Social Sciences) and Excel 2010 were used. The results of the research carried out on the workers of the Callao Region Local Educational Management Unit 2019, concludes that there is statistical evidence ($r = .065$) that shows that there is no significant relationship between work stress and the work environment in workers of the Local Educational Management Unit in the Callao region - 2019 ($0.481 \geq 0.05$). Accepting the null hypothesis, this indicates that there is no significant correlation between work stress and the work environment.

Key Words: Assistance Labor Stress, Labor Climate, workers of the Local Educational Management Unit, Callao

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día existen diversas organizaciones que desconocen cómo afecta el Estrés laboral asistencial y clima laboral en relación a los servidores públicos y su atención a los usuarios (docentes, personal administrativo y público general), afectando en la productividad de sus labores, en la motivación, en las determinaciones, exponiendo las metas de los trabajadores y futura productividad de la entidad.

En el diario El Comercio (2019), comunica que el estrés se encuentra vinculado con una cantidad de 120 mil muertes de empleados en EE.UU.; con un costo anual de US\$300 millones anuales para los empleadores.

En nuestro país la gestión adecuada del ciclo de trabajo de una compañía, no solo debe basarse en el reconocimiento de los empleados sino además en como los servidores públicos se sienten identificados con el entorno donde labora cada empleado, todo ello dependiendo de sus funciones a su cargo. Por ello, la conducción inadecuada del clima laboral en una institución del Estado, trae como resultado que el personal no se sentirá estimulado por la institución y esto afectaría en el rendimiento de su trabajo y en la productividad de la empresa.

Actualmente se comprende que, en la administración pública, los servidores son los que realizan acciones que favorecen a la entidad y a sí mismos; pero la mayoría de ellos realizan labores excedentes, generando exceso de trabajo, en condiciones inadecuadas dentro de sus instalaciones; todo esto origina en los servidores públicos un Estrés laboral asistencial causada por una deficiente organización y un pésimo clima laboral.

Los servidores públicos de la UGEL del Callao manifiestan que el Estrés laboral asistencial está afectando en su salud y se caracterizan por ser más enfermizos, estar laboralmente insatisfechos, ausencia a sus labores, expresan pensamientos de abandono del trabajo, cansancio físico, ansiedad, disminución de autoestima, sentimientos de culpa; por lo cual llega a ser menos productivo y tener menos seguridad en sus funciones encomendadas por la institución.

Sánchez, 2014 explica que la OMS ha hecho un estudio, el mismo que dice que al llegar al año 2021 una de las primeras causas que interferirían con las labores de trabajo será el estrés, seguidamente está muy de cerca la depresión; es por esa razón que muchas compañías han de invertir en la salud de todos sus empleados.

De igual forma, informes que muestran que el 33% de los ciudadanos de Perú han aumentado sus niveles de estrés, por lo que los factores que están influyendo en ellos sería el trabajo teniendo esto un 61%, continuamente el 51% del estrés lo traen los clientes, mientras que el otro 47% se ve reflejado entre las finanzas del individuo conjugado con las presiones del cliente. Estos resultados fueron encontrados después de haber tomado los resultados que arrojaron el instrumento que se le aplicó a 4000 empleados y que muestra que, alguna vez manifestaron el 78% de Estrés laboral asistencial, por exceso de trabajo.

A la UGEL del Callao quienes son responsables de estar al pendiente del resguardo y de la salud de todos los funcionarios públicos que laboran en él, por tanto, estos elementos que presentan un riesgo psicosocial aumentan al verse en las labores asistenciales un gran estrés, al igual que un ambiente desfavorable dentro de la institución. Es indispensable evaluar a los servidores públicos para conocer el grado de Estrés laboral asistencial y clima laboral.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

Este estudio comprendió diez meses de duración, en donde dio inicio en mayo del año 2019, fue allí cuando se creó y se presentó el trabajo de investigación, y culminará en agosto del 2020, con la elaboración y presentación del informe final, así como la sustentación de la tesis.

1.2.2. Delimitación espacial

Dicho estudio se llevó a cabo en la Unidad de Gestión Educativa Local; ubicado en el distrito de Ventanilla, provincia del Callao, región Callao.

1.2.3. Delimitación conceptual

En la presente investigación se realizó la indagación acerca del vínculo entre el Estrés laboral asistencial y el Clima Laboral; la primera variable se apoya en los fundamentos teóricos propuesto por Maslach y Jackson (1981), quienes afirman que este tipo de estrés presenta síntomas de: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal. Mientras que la segunda variable se fundamenta en la propuesta de Sonia Palma (1999), quien define esta variable como percibe cada empleado el ambiente que se respira en las áreas de trabajo y que le permita ser un individuo autorrealizado y que pueda involucrarse con sus colaboradores donde la supervisión no genere el clima, en donde haya comunicación abierta y unas buenas condiciones para trabajar.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y el Clima Laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión Autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial con la dimensión Involucramiento Laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión Supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial con la dimensión Comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?
- ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión Condiciones Laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El estudio ayuda a los directivos encargados de la UGEL del Callao realicen elecciones en cuanto a la acción estratégica a tomar que ayude a que en la institución se encuentre el mejor clima laboral posible, generando en los empleados una satisfacción que resulta ser positiva, siendo éste una característica fundamental para el desarrollo de las labores y a su vez ser competitivos con otros centros educacionales dejando una huella y siendo un ejemplo para todos.

1.4.2. Teórica

El informe que se presenta sirve como un antecedente para futuros estudios similares sobre el estrés laboral asistencial y su posible vínculo con el clima laboral, siendo específico el estudio sobre la UGEL que se encuentra ubicada en la región del Callao debido a que éste contiene datos fundamentales para el mejor entendimiento de los temas mencionados.

1.4.3. Metodológica

En este estudio científico se utilizaron los siguientes instrumentos de evaluación: para la variable de Estrés laboral asistencial se empleará el Cuestionario de Burnout Maslach (MBI) y para la variable Clima Laboral, la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma a partir de ello se espera cumplir con la confiabilidad, la validez y adaptación de dichos instrumentos a la realidad de la muestra de estudio.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019.
- Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019.
- Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión de condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Castillo (2017), en el departamento de Áncash, en un proyecto para maestría en Gestión Pública, sustentó: “Relación entre Clima organizacional y el Estrés laboral asistencial en los trabajadores contratados por locación de servicio por el gobierno regional de Áncash”, su principal finalidad fue: Encontrar el nexo entre ambos elementos investigados de los empleados de la gobernación, ubicado en Áncash. Desarrolló una investigación descriptiva correlacional con una población de 256 empleados. Por tanto, la conclusión de esta investigación nos indica: El nivel vincutivo que presentan ambos elementos investigados, encontrándose un resultado de $r_{xy} = 0,534$, en donde indica que tiene un vínculo negativo.

Guardamino (2017), en la ciudad de Lima, en una tesis para licenciatura en psicología, sustentó: “Estrés laboral asistencial y Clima organizacional en el personal del hospital distrital de Chancay”, la principal meta fue: Encontrar el grado vincutivo entre ambos fenómenos a estudiar de los empleados que laboran en dicho centro hospitalario ubicado en Chancay, desarrolló una investigación descriptiva correlacional no experimental con una población de 610 colaboradores del hospital. Las conclusiones de esta investigación nos indican: Se determinó que se evidencia un nexo inverso de $\rho = -,829$ contando con una significancia de .000 lo cual es menor a $\alpha = 0,05$, por tanto, es aceptada la alterna.

Pérez y Taipe (2018), en Huancayo, en un proyecto para licenciatura en Enfermería sustentó: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital

Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2017”, el propósito de la tesis fue: Determinar si se presenta un nexo entre ambos fenómenos investigados ubicado en dicho centro hospitalario, desarrolló una investigación descriptiva correlativa, contando con la participación de 120 empleados. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: El nexo entre los fenómenos denominados síndrome de Burnout y satisfacción laboral, se evidenció una insatisfacción en el sitio de trabajo ($p < 0.01$).

Cassano (2018), en la ciudad de Lima, en una tesis para maestría en gestión de los servicios de la salud, sustentó: “Síndrome de Burnout y Estrés laboral asistencial en profesionales de la salud en un policlínico de Lima”, el objetivo de la tesis fue: Encontrar de qué manera se relacionan las variables investigadas; desarrolló un estudio correlativo y no experimental, con una población 72 profesionales de la salud. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Se evidencia un nexo directo y positivo entre ambas variables, ya que arrojó resultados con un coeficiente de .336 y con una significancia de .004.

Cerrón y Poma (2017), en la ciudad de Jauja, en una tesis para licenciatura en psicología, sustentaron: “Estrés laboral y clima organizacional de los trabajadores de salud de las Micro redes de la red de salud Jauja- 2017”, el objetivo de la tesis fue: Encontrar de qué manera se relacionan las variables investigadas; desarrolló una investigación: tipo no experimental y descriptiva correlativa, contando con la participación de 150 empleados. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Se evidenció que el estrés laboral se haya en un Nivel Bajo (54%), y, por otro lado, el

clima organizacional tuvo un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%. Encontrándose un bajo vínculo entre ambas variables.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Vélez (2018), en la ciudad de Guayaquil, en un proyecto para maestría en administración de empresas, sustentó: “Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS”, tuvo como meta: Encontrar el nivel del Estrés laboral asistencial en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación de la escala de Estrés laboral asistencial de la OIT-OMS para diseñar una propuesta de cambio de gestión del personal administrativo; desarrolló una investigación descriptiva exploratoria, con una población de 284 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: El 72.39% de los encuestados indicaron que el estrés es ocasionado cuando trabajan en conjunto con miembros de otro departamento, mientras que el 70% indicaron que el estrés es generado cuando no hay control por parte de sus compañeros.

Tufiño (2017), en la ciudad de Quito, en una tesis para licenciatura en psicología, sustentó: “Plan de intervención para disminuir el estrés por sobrecarga laboral, en el área de capital humano de la empresa Arca Continental”, el objetivo de la tesis fue: Identificar la presencia del factor riesgo psicosocial estrés existente en el área de Capital humano de ARCA Continental S. A., desarrolló una investigación donde se diseñó y aplicó una encuesta, con una población de 23 personas. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: El 83% de los trabajadores presentaban niveles de estrés medios, mientras que el 17% restante presentaban niveles altos producto de la carga laboral a la que se veían expuestos.

Campaña (2019), en la ciudad de Quito, para licenciatura en psicología organizacional, sustentó: “Diagnóstico y plan de mejora del clima laboral para la empresa Bagant Ecuatoriana cía. Ltda.”, el objetivo de la tesis fue: Diseñar un plan de mejora de clima laboral para la empresa Bagant Ecuatoriana Cía. Ltda. en base a los factores críticos diagnosticados; desarrolló un estudio de tipo producto, contando con la colaboración de 61 individuos. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: Los factores críticos afectan al clima laboral en los empleados de la compañía, son: Metas profesionales, un 48% de la muestra indica que no siente que está alcanzando sus metas profesionales, Materiales y Herramientas, se evidencia que un 33% indica que no se encuentran cubiertas las necesidades de materiales y herramientas necesarias para la realización de sus actividades en su puesto de trabajo, Estabilidad laboral, un 46% señala que no tiene estabilidad laboral, es decir tener un contrato de trabajo indefinido, y Actividades de integración, un 31% precisa que no existen suficientes actividades de integración entre el personal de planta.

Granado (2016), en la ciudad de Valladolid, España; para licenciatura en enfermería; el objetivo de la tesis: Encontrar y estudiar la presencia del Estrés laboral asistencial y Burnout en los enfermeros y enfermeras, todo ello en relación a la crisis financiera actual del país, desarrolló una investigación de tipo observacional y descriptiva, contando con la colaboración de 53 empleados. Las conclusiones de esta investigación nos indican que: La presencia del síndrome de Burnout en los datos arrojados es del 22%. En consecuencia, el 20,75% se encuentran en riesgo muy alto de padecerlo, por su lado el 5,66% lo presentan alto, igualmente el 13,2% lo presentan medio-alto y finalmente el 17% lo tienen medio.

Chica y Sarabia (2016), en la ciudad de Quito, Ecuador; para licenciatura en psicología; el objetivo de la tesis fue: “Establecer si influye el Clima Organizacional en el Estrés Laboral de los empleados de la Compañía de Seguros Sweaden” desarrolló un estudio correlacional y no experimental, contando con la colaboración de 45 empleados. La conclusión indica que el Clima organizacional de Sweaden es alto (86,67%) en consecuencia, influye para que el Estrés Laboral sea bajo (48,66%).

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Modelos de estrés laboral

Hay una diversidad de modelos que explican la existencia del estrés laboral, es por esa razón que se mencionan los que más se destacan:

a. Modelo teórico del ambiente social (French y Kahn, 1962)

En este formato se encuentran varios fundamentos que arrojan el resultado último sobre el estrés y que fue propuesto por el Instituto Social para la investigación que se encuentra ubicado en Michigan y se mencionan a continuación:

- Condiciones físicas y sociales objetivas.
- Percepción subjetiva del contexto objetivo.
- Repertorio de respuestas del trabajador.
- Consecuencias en la salud física y mental.

b. Modelo teórico Demandas-Control (Karasek, 1979)

Este modelo es inicialmente como de lo antes mencionado se trabaja con el apoyo social, en donde sirve como un instrumento tangible y de colaboración informativa y emocional, pues el mismo causa efectos positivos disminuyendo la

tensión de los obreros, ya que a mayor apoyo social el individuo se siente más en confianza y con mayor respaldo.

De tal forma que el modelo que presenta Karasek ha afirmado dos características donde se explica que el estrés tiende a elevarse cuando hay una disminución en el control y la psicología tiene una demanda más exigente en el caso contrario, el estrés disminuirá cuando las circunstancias se tiene mayor control, por lo que la psicología intervendrá menos en la situación, por lo tanto un método para prevenir el estrés sería el mejor y el más indicado el apoyo social fomentando en todo el equipo de trabajo que haya comunicación y colaboración entre todos.

2.2.2. Estrés laboral asistencial

Maslach (1981) lo define como un síndrome de desgaste profesional en trabajadores que laboran brindando servicios de atención al público y servicios educativos.

- **Teoría del Estrés laboral asistencial**

Esta teoría es desarrollada y sustentada por Maslach y Jackson (1981) quienes manifiestan que el Estrés laboral asistencial es un síndrome de desgaste de profesionales que trabajan brindando ayuda directa a otras personas y lo caracterizan en tres dimensiones básicas: Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

- **Dimensiones del Estrés laboral asistencial**

Así mismo Maslach y Jackson han identificado en el Estrés laboral asistencial a varios indicadores o dimensiones de la presencia del trastorno, como son:

a. Dimensión: Cansancio emocional

Esta dimensión nos indica el sufrimiento, el agotamiento, el desgaste no solo físico sino emocionalmente, donde se agotan los recursos tanto personales como emocionales, trayendo como consecuencia una sensación de vacío, causado por una situación laboral donde no hay nada más que brindarles a los demás y el trabajador se ve a sí mismo como máquina de rendimiento y de producción.

b. Dimensión: Despersonalización (vínculos impersonales)

En esta dimensión se muestra la desvinculación personal, se manifiestan cambios y respuestas negativas hacia los demás, es cuando sucede un cambio negativo en los trabajadores, se da un crecimiento irritable y minimiza la parte motivacional en el campo laboral, en cuanto a sus acciones se vuelven fríos, distantes, indiferentes, hostiles y en ocasiones agresivos en el tipo de respuestas tanto a los beneficiarios como a sus compañeros de trabajo.

c. Dimensión: Realización personal (Sentimiento de inadecuación)

En esta dimensión se empiezan a dar las respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su labor diaria, mayormente se manifiesta con estados depresivos, aislamiento personal, productividad baja, intolerancia a la presión, baja autoestima y falta de adaptación profesional. Por lo general esta dimensión es el último de los síntomas que presentan los trabajadores.

- **Factores del Estrés laboral asistencial**

Para Maslach y Jackson quienes son las representantes principales del presente estudio, proponen algunos factores estresantes que relacionados entre

sí llegan a producir el Estrés laboral asistencial. Se encuentran los siguientes factores:

- Factores individuales, corresponden a las características de la personalidad.
- Factores de interacción, se refiere a la comunicación con sus pares y sus superiores.
- Factores del sistema, como: políticas, de apoyo social y de tecnología.

Por lo anterior podemos decir que los factores estresantes se producen de acuerdo a las diferentes áreas en las que los trabajadores se desenvuelven, como el área personal, con sus pares y lo que corresponde propiamente al sistema de trabajo.

2.2.3. Teorías sobre el Clima Laboral:

A continuación, se nombran y detallan algunas teorías relevantes.

- **Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1968)**

El investigador ha determinado que la conducta de los individuos se asume de acuerdo a través del comportamiento y condiciones que aporta la compañía y de ello dependerá cómo se percibe el ambiente, así que el mismo autor manifiesta que la variable presenta tres características que una organización puede percibir en sus instalaciones.

- a. Variables Causales. - Estas trabajan de forma independiente, ya que se orientan a través de la dirección que toma la compañía y su desenvolvimiento para obtener resultados.
- b. Variables Intermedias. - Son dirigidas a la evaluación interna que se lleva dentro de la compañía, observando los niveles motivacionales, la

comunicación que hay dentro de la misma, el rendimiento en las labores y la lección de opciones que hay en la misma que vienen siendo los procesos que integran a la compañía.

- c. Variables Finales. - Esta última vendría a ser el resultado final obtenido a través de la utilización de las variables casuales e intermedias, ya que éstas están dirigidas a recoger frutos que ha sembrado la organización, por lo que se ha obtenido una productividad dentro de la empresa, la misma que generará ganancias o pérdidas.

Por tal motivo Likert asumió que las variables antes mencionadas tienen un vínculo importante, ya que se encuentran conformadas por una estructura en la compañía, debido a la conducta que tienen los directivos hacia sus labores y sus colegas, la misma que determinará cómo será la personalidad de cada empleado del área laboral.

2.2.4. Clima Laboral

Para Palma (1999), es como percibe cada empleado el ambiente que se respira en las áreas de trabajo y que le permita ser un individuo autorrealizado y que pueda involucrarse con sus colaboradores donde la supervisión no genere el clima, en donde haya comunicación abierta y unas buenas condiciones para trabajar.

- **Dimensiones del Clima Laboral**

Según su investigación Palma (1999), manifiesta que el clima laboral presenta las siguientes dimensiones:

a. Dimensión: Autorrealización

La empresa ha de permitir a los individuos el desarrollo personal a través de las actividades laborales, fomentando escalada a través de su rendimiento y su motivación.

b. Dimensión: Involucramiento Laboral

Fomentar en los individuos el sentido de pertenencia para que estos desarrollen el valor de la empresa y trabajen en pro del desarrollo de la misma.

c. Dimensión: Supervisión

Métodos de observación que permitan cotejar las tareas que se realizan diariamente en la empresa para que en el futuro se puedan orientar y capacitar a los individuos de acuerdo a sus fallas.

d. Dimensión: Comunicación

Ser comunicativo, claro, coherente y fluido al dar información pertinente a las tareas que se realizarán para evitar malos entendidos en la realización de las labores. Por tanto, es un factor determinante para la conexión del trabajador con su grupo de trabajo, para que en base a ello se pueda tomar decisiones importantes; por ello se explica que en una organización cuando carece de un buen comunicador o gerente encargado por lo general no cumple con las metas propuestas.

e. Dimensión: Condiciones Laborales

Cada institución debe ser responsable de suministrar los elementos para que las actividades laborales sean cumplidas tanto económicas como psicosociales para obtener el mejor desempeño de los sujetos.

• Tipos de Clima Laboral

Brunet (1987) explica que se debe contener cuatro tipos de ambiente laborales, los cuales son mencionados a continuación:

a. Autoritarismo explotador

Esta se rige por ser autoritario y ser el principal individuo que da las directrices y lineamientos que se seguirán para alcanzar los propósitos de la institución, dichas directrices serán distribuidas de manera descendente.

b. Autoritarismo paternalista

Este está determinado por individuos que tienen condescendencia con sus trabajadores, por lo que se establecen los objetivos y éste tiene seguridad en que las personas lo lograrán por el agradecimiento que tiene hacia él o la institución.

c. Participativo – Consultivo

Se encuentra determinada por un ambiente donde todos los involucrados pueden participar en tomar su propio camino, gracias a la confianza que se les tiene, no obstante, estas decisiones serán tomadas sólo en niveles inferiores.

d. Participación en grupo

Este se rige de acuerdo a cómo los gerentes depositan la confianza en sus obreros para que las decisiones que se tomen se integren en muchos de los

niveles de la institución, teniendo la seguridad de que los objetivos serán cumplidos.

Los tipos de clima laboral están determinados por dos grandes tipos los mismos que son el autoritario y el participativo los mismos que se encuentran con dos subdivisiones, estos tipos de clima refieren a la dirección dentro de la organización entre líder y subordinados, los mismo también que encontramos enfocados al tipo de clima en el que nos desenvolvemos.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Estrés laboral asistencial

Es el tipo de estrés que se da como una respuesta disfuncional frecuente en trabajadores que laboran brindando servicio de atención al público y servicios educativos (Maslach y Jackson, 1981).

- **Dimensiones del Estrés laboral asistencial**

- a. Dimensión: Cansancio emocional**

Es el agotamiento, el desgaste no solo físico sino emocionalmente, donde se agotan los recursos tanto personales como emocionales, trayendo como consecuencia una sensación de vacío, causado por una situación laboral y el trabajador se ve a sí mismo como máquina de rendimiento y de producción.

- b. Dimensión: Despersonalización (vínculos impersonales)**

Es la desvinculación personal, se manifiestan cambios y respuestas negativas hacia los demás, sucede un cambio negativo en los trabajadores, se da un crecimiento irritable y minimiza la parte motivacional en el campo laboral, se vuelven fríos, distantes, indiferentes, hostiles y en ocasiones agresivos en el tipo de respuestas tanto a los beneficiarios como a sus compañeros de trabajo.

c. Dimensión: Realización personal (Sentimiento de inadecuación)

Son las respuestas negativas hacia sí mismo y hacia su labor diaria, mayormente se manifiesta con estados depresivos, aislamiento personal, productividad baja, intolerancia a la presión, baja autoestima y falta de adaptación profesional.

2.3.2 Clima Laboral

Es como es percibido el área de trabajo donde se permite el desenvolvimiento pleno, tanto en las labores como en la comunicación creando condiciones de productividad que influirán, de igual forma objetivos institucionales como personales (Brunet 1987).

• **Dimensiones del Clima Laboral**

a. Dimensión: Autorrealización

La empresa ha de permitir a los individuos el desarrollo personal a través de las actividades laborales, fomentando escalada a través de su rendimiento y su motivación.

b. Dimensión: Involucramiento Laboral

Fomentar en los individuos el sentido de pertenencia para que estos desarrollen el valor de la empresa y trabajen en pro del desarrollo de la misma.

c. Dimensión: Supervisión

Métodos de observación que permitan cotejar las tareas que se realizan diariamente en la empresa para que en el futuro se puedan orientar y capacitar a los individuos de acuerdo a sus fallas.

d. Dimensión: Comunicación

Es un factor determinante para la conexión del trabajador con su grupo de trabajo, para que en base a ello se pueda tomar decisiones importantes; por ello se explica que en una organización cuando carece de un buen comunicador o gerente encargado por lo general no cumple con las metas propuestas.

e. Dimensión: Condiciones Laborales

Cada institución debe ser responsable de suministrar los elementos para que las actividades laborales sean cumplidas tanto económicas como psicosociales para obtener el mejor desempeño de los sujetos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

3.2. Hipótesis específica

- a. Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- b. Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- c. Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- d. Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.
- e. Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y las dimensiones condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

3.3. Variables (definición conceptual y operacional)

Variable 1: Estrés laboral asistencial

Definición conceptual:

Es el tipo de estrés producido en trabajadores que se encuentran en constante relación con otros individuos de su entorno, a las cuales asisten brindándoles servicios, además se evidenciará en las tareas que les ponen a cargo y su desenvolvimiento (Garcés, 2002).

Definición operacional:

Para identificar el Estrés laboral asistencial se obtuvo de las respuestas relacionadas a los síntomas y signos propios de este tipo de estrés, el cual se manifiesta por medio de sus dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y Realización personal. Para ello se aplicó el instrumento, Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson, la cual cuenta con 22 ítems y se categoriza en: alto, medio y bajo.

Tabla 1.

Categorías diagnósticas	Puntaje Total
Alto	66 -132
Medio	44 - 65
Bajo	0 - 43

Categorías diagnósticas de Estrés laboral asistencial

Fuente: MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory.

Variable 2: Clima laboral

Definición conceptual:

Es como percibe cada empleado el ambiente que se respira en las áreas de trabajo y que le permita ser un individuo autorrealizado y que pueda involucrarse con sus colaboradores donde la supervisión no genere el clima, en donde haya comunicación abierta y unas buenas condiciones para trabajar (Palma 2004).

Definición operacional:

Se aplicó el instrumento, Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, la cual se manifiesta a través de sus dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; la misma que cuenta con 50 ítems, y se categoriza en:

Tabla 2.

Categorías diagnósticas	Puntaje Total
Muy favorable	210 - 250
Favorable	170 - 209
Media	130 - 169
Desfavorable	90 – 129
Muy desfavorable	50 - 89

Categorías diagnósticas de clima laboral

Fuente: Elaboración propia (2020)

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

En dicho estudio se empleó el método científico, ya que este trabajo requiere pasar por un proceso de indagación de manera ordenada para tratar los problemas planteados, donde se emplee el pensamiento reflexivo que es de carácter hipotético deductivo, ya que a partir de la generación de hipótesis podemos llegar a las conclusiones (Sánchez y Reyes, 2009).

4.2. Tipo de Investigación

El estudio fue básico, en donde se quiere desarrollar los conocimientos por medio de la explicación de la misma y así alcanzar los datos que sean beneficiosos para los servidores públicos para su óptimo desempeño de sus funciones (Alvitres, 2000).

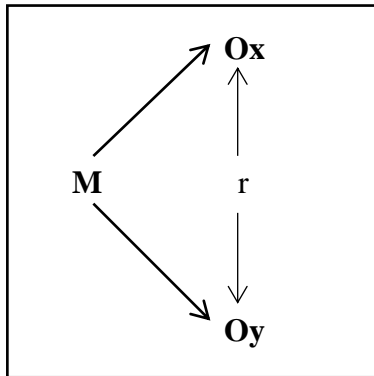
4.3. Nivel de Investigación

Se pudo emplear el denominado correlacional, puesto que se investigó si existe o no una relación entre ambas variables; ya que los estudios correlacionales anteceden a las investigaciones experimentales y su objetivo es medir el grado de asociación entre las variables, empleando herramientas estadísticas de correlación (Ávila, 2006).

4.4. Diseño de la Investigación

Según Sánchez y Reyes (2009) se pudo emplear el no experimental, porque no hay necesidad de manipular la variable, pues no se busca relación entre causa y efecto.

Así mismo, es transversal porque consiste en el estudio de un breve tiempo, donde se recolecta información en un solo momento dado; también es correlacional porque detalla los vínculos entre dos o más elementos en un lugar determinado.



M: Muestra de los trabajadores de la Unidad de Gestión Local - Callao

Ox: Observación de la variable 1: Estrés laboral asistencial

Oy: Observación de la variable 2: Clima Laboral

r: Relación entre ambas variables.

4.5. Población y muestra

4.5.1 Población

Según Hernández, et al (2014), es toda aquella agrupación dispuesta a ser seleccionada para su indagación.

Siguiendo con lo mencionado sobre la población la presente investigación, tendrá una población de 120 empleados del centro educativo objeto de estudio. Se detallan los rasgos de la población:

Tabla 3.

GRADO		Cantidad	
Sexo	Hombres	64	
	Mujeres	56	
Edad	Jóvenes	20	
	Adultos	87	
	Adulto mayor	13	
Condición laboral	Contratado	45	
	Nombrado	75	
TOTAL		120	

Trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Callao.

Fuente: Elaboración propia

4.5.2 Muestra y tipo de muestreo

- **Muestra:**

Para Hernández et al (2014), la definen como:

Aquel subconjunto de la comunidad en donde serán los seleccionados para recolectar información de ellos.

De acuerdo a lo investigado por Hernández, en la presente investigación, la muestra será la misma del tamaño de la población 120 empleados del centro educativo objeto de estudio.

- **Tipo de muestreo:**

Se utilizará el tipo de muestreo censal, porque la muestra será la totalidad de la comunidad involucrada en el estudio, ya que este tipo de muestreo se emplea siempre y cuando todas las opiniones de los colaboradores sean contundentes (Hayes, 1999).

- **Criterios de Inclusión:**
 - En la investigación participaron varones y mujeres entre las edades de 22 a 70 años.
 - Trabajadores con nombramiento y trabajadores contratados.
- **Criterios de Exclusión:**
 - En la investigación no participaron varones ni mujeres menores de edad. Tampoco participarán los que padezcan de un trastorno mental grave.
 - No participaron en contra de su voluntad.
 - Empleados del área administrativa que no se encontraban en el establecimiento, puesto que estaban de vacaciones, permiso o licencia.
 - Trabajadores con contrato menor a tres meses

4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

4.6.1 Técnicas

Se empleó la encuesta, el cual se define como un instrumento de investigación donde se utiliza un cuestionario prediseñado en el cual se realizan preguntas a una gran cantidad de personas seleccionadas de una muestra la cual representa a una población determinada para obtener información específica. (Trespalacios, Vásquez y Bello, 2005).

4.6.2 Instrumentos

Para la variable Estrés laboral asistencial se tomó el siguiente instrumento: Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson

Instrumento 1: FICHA TÉCNICA Maslach Burnout Inventario MBI

- **Datos**

NOMBRE ORIGINAL	: Maslach Burnout Inventory (spanish version)
AUTOR	: Cristina Maslach y Jackson
AÑO	: 1981
VERSIONES	: La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión 1986.
TRADUCCION	: Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997),
ITEMS	: 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días”.
DIMENSIONES	: 3 factores que son denominados 1) agotamiento emocional, 2) despersonalización, y 3) realización personal en el trabajo.

- **Descripción del instrumento.**

Para nadie es un secreto que el inventario de agotamiento de Maslach es uno de los principales instrumentos más empleados para la medición del Estrés laboral asistencial o síndrome de quemado en el campo laboral; en donde fue creado en el año 1981, y se podría decir que hoy en día sigue siendo utilizado por los investigadores (Byrne, 1993; Richarsen y Martinussen, 2004; García, Herrero, y León, 2007).

- **Dimensiones**

Dentro del proyecto se evidenció una serie de investigaciones sobre cada dimensión de ambas variables, en donde se desarrollaron en óptimas condiciones y en donde se pudo demostrar un sinnúmero de información que de alguna manera u otra sirvieron de apoyo para dicho proyecto.

- **Validez y Confiabilidad**

Validez

Para los resultados de la presente investigación se realizó la validez del instrumento mediante el juicio de expertos de profesionales de psicología, conocedores del tema, siendo los siguientes:

- Mg. Clara Senovia Balbuena Caballero (experto 1)
- Lic. María Amelia Campos Malpartida (experto 2)
- Lic. Luis Gregorio Quijandría Rosales (experto 3)
- Lic. Milagros García Cabrera (experto 4)
- Lic. Yolanda Valles Peña (experto 5)

A quienes se les entregó el Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson y la ficha de juicio de expertos. Luego de obtener las respuestas de los jueces que aprobaron por completo los 22 ítems, estos resultados pasaron por un análisis en el programa SPSS, del cual se obtuvo como resultado 0.000, en donde es $< \alpha 0.05$ (Alfa).

Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad del Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson, se aplicó este cuestionario a un total de 20 empleados. Después de ello se sacó la confiabilidad de los resultados por medio de la prueba de Alfa de Cronbach (en el SPSS), obteniendo como resultado 0.978, en consecuencia, es fiable.

Tabla 4.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.978	22

Confiabilidad del Cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson

Fuente: Datos obtenidos mediante el SPSS

Así mismo, el instrumento Escala Clima Laboral de Palma (2004) para la variable clima Laboral.

Instrumento 2: FICHA TÉCNICA Clima Laboral CL-SPC

Datos

Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC

Autora : Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual o colectiva

Duración : 15 a 30 minuto aproximadamente

Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral

Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Tipificación : Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

Descripción del instrumento

El investigador ha determinado que la conducta de los individuos se asume de acuerdo a través del comportamiento y condiciones que aporta la compañía y de ello dependerá cómo se percibe el ambiente, así que el mismo autor manifiesta que la variable presenta tres características que una organización puede percibir en sus instalaciones. En donde en la causal trabajan de forma independiente, ya que se orientan a través de la dirección que toma la compañía y su desenvolvimiento para obtener resultados. Por su parte la intermedia son dirigidas a la evaluación interna que se lleva dentro de la compañía, observando los niveles motivacionales, la comunicación que hay dentro de la misma, el rendimiento en las labores y la lección de opciones que hay en la misma que vienen siendo los procesos que integran a la compañía. Y, por último, las finales vendrían a ser el resultado final obtenido a través de la utilización de las variables casuales e intermedias, ya que éstas están dirigidas a recoger frutos que ha sembrado la organización, por lo que se ha obtenido una productividad dentro de la empresa, la misma que generará ganancias o pérdidas.

- **Factores**

A continuación, se nombran y detallan, los cuales son:

I. Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)

La empresa ha de permitir a los individuos el desarrollo personal a través de las actividades laborales, fomentando escalada a través de su rendimiento y su motivación. Ejemplo de ello es:

- Existen oportunidades de progresar en la institución.
- Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

II. Involucramiento laboral (2,7,12,22,27,32,37,42,47)

Fomentar en los individuos el sentido de pertenencia para que estos desarrollen el valor de la empresa y trabajen en pro del desarrollo de la misma. Ejemplo de ello es:

- Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.
- Las trabajadoras están comprometidos con la organización

III. Supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,42,48)

Métodos de observación que permitan cotejar las tareas que se realizan diariamente en la empresa para que en el futuro se puedan orientar y capacitar a los individuos de acuerdo a sus fallas. Ejemplo de ello es:

- El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.
- La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.

IV. Comunicación (4,9,14,19,24,34,39,44,19)

Ser comunicativo, claro, coherente y fluido al dar información pertinente a las tareas que se realizarán para evitar malos entendidos en la realización de las labores.

Ejemplo de ello es:

- Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.
- La institución fomenta y promueve la comunicación interna

V. Condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)

Cada institución debe ser responsable de suministrar los elementos para que las actividades laborales sean cumplidas tanto económicas como psicosociales para obtener el mejor desempeño de los sujetos. Ejemplo de ello es:

- La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.
- Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

- **Aplicación**

Esta puede presentarse manualmente o de cómputo, en este caso fue computarizada, en donde se vaciaron las informaciones de los colaboradores para así conocer sus opiniones y compararlas con los otros individuos, en relación al estudio en objeto.

- **Validez y Confiabilidad**

Validez

Se empleó la validez del instrumento, en donde el juicio de expertos jugó un papel importante, para lo cual se solicitó la colaboración de cinco expertos en psicología, conocedores del tema, los cuales son los siguientes:

- Mg. Clara Senovia Balbuena Caballero (experto 1)
- Lic. María Amelia Campos Malpartida (experto 2)
- Lic. Luis Gregorio Quijandría Rosales (experto 3)
- Lic. Milagros García Cabrera (experto 4)
- Lic. Yolanda Valles Peña (experto 5)

A quienes se les entregó la Escala de Clima Laboral CL de Sonia Palma y la ficha de juicio de expertos. Luego de obtener las respuestas de los jueces que aprobaron por completo los 50 ítems, luego pasaron por un análisis en el programa SPSS, se obtuvo como resultado 0.000, en donde es $< \alpha 0.05$ (Alfa).

Confiabilidad

Para obtener la confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL de Sonia Palma, se aplicó este cuestionario a un total de 20 empleados. Luego se sacó la confiabilidad de los resultados por medio del Alfa de Cronbach (en el SPSS), obteniendo como resultado 0.976, en consecuencia, es fiable.

Tabla 5.

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N
	de elementos
.976	50

Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL de Sonia Palma

Fuente: Datos obtenidos mediante el SPSS

4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos

Análisis de datos se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva (tabla de frecuencia, porcentaje, media aritmética, etc.) así como la técnica de la estadística inferencial (Pearson). Para la tabulación de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 23.

4.8. Aspectos Éticos de la Investigación

En la presente investigación se tuvo en consideración el Artículo 27 que trata de los Principios que rigen la actividad investigativa y el Artículo 28 que trata sobre las Normas de comportamiento ético de quienes investigan, recopiladas del Reglamento General de investigación actualizado de la Universidad Peruana Los Andes, se establecen los siguientes aspectos éticos adaptados a la presente investigación:

- Se respetó la dignidad humana, la confidencialidad y la privacidad de las personas; mediante el anonimato de los participantes, en el proceso de investigación.
- Se les informó mediante un documento (consentimiento informado), el uso de sus datos para los fines específicos establecidos en la presente investigación.

- Se tomó en consideración que los procedimientos no repercutan física y/o psicológico en los participantes del estudio.
- Se actuó con responsabilidad en relación con los alcances y repercusiones a nivel individual e institucional. Así mismo se respetó todos los pasos para realizar los objetivos propuestos en el presente estudio.
- Se ejecutó la investigación pertinente y de manera coherente con la línea de investigación; asegurando la validez y confiabilidad de los métodos, fuentes y datos empleados en la presente investigación.
- Se comunicará a la entidad y al personal de la muestra, sobre los resultados del estudio de la investigación, según lo requieran.
- No será subvencionado por instituciones que tengan distintos fines de la misión y visión de la universidad.
- El derecho de propiedad está regido por el reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana Los Andes.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de Resultados

5.1.1. Resultados descriptivos variable Estrés laboral asistencial

Tabla 6.

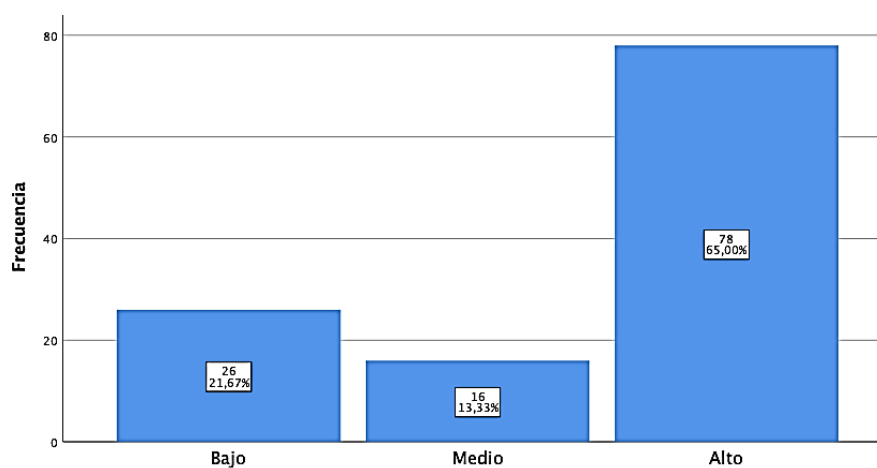
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	21,7	21,7	21,7
	Medio	16	13,3	13,3	35,0
	Alto	78	65,0	65,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado de Estrés laboral asistencial en la dimensión Cansancio Emocional

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Resultado de Estrés laboral asistencial en la dimensión Cansancio Emocional



Se muestran que el mayor puntaje se da en la categoría Alto Cansancio Emocional (65.00 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Medio Cansancio Emocional (13.33 %).

Tabla 7.

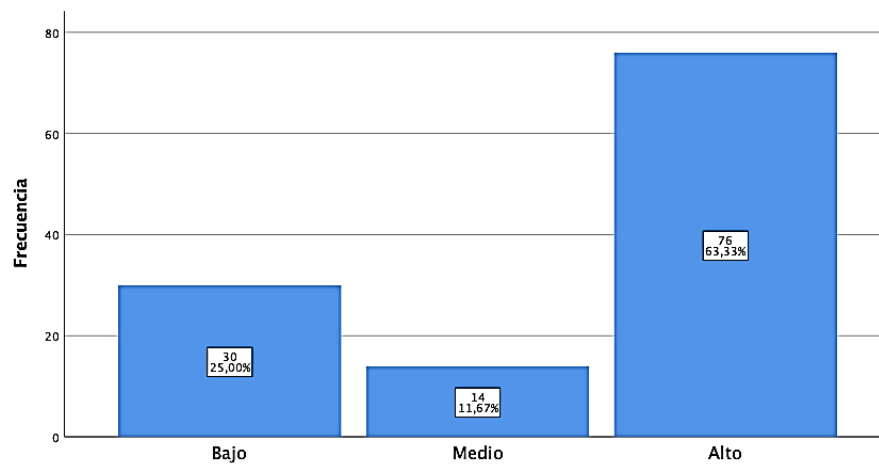
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	25,0	25,0	25,0
	Medio	14	11,7	11,7	36,7
	Alto	76	63,3	63,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado de Estrés laboral asistencial en la dimensión Despersonalización

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Resultado de Estrés laboral asistencial en la dimensión Despersonalización



Se muestran que el mayor puntaje se da en la categoría Alta Despersonalización (63.33 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Medio Despersonalización (11.67 %).

Tabla 8.

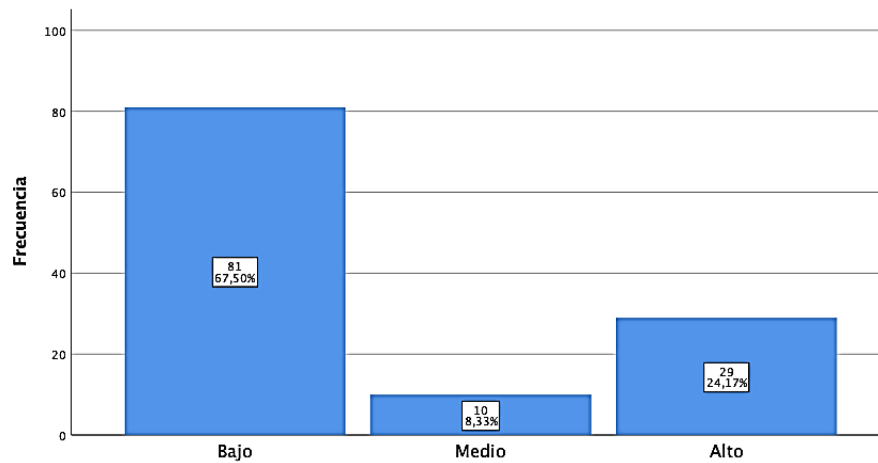
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	81	67,5	67,5	67,5
	Medio	10	8,3	8,3	75,8
	Alto	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado de Estrés laboral asistencial en la Dimensión Realización Personal

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 3

Resultado de Estrés laboral asistencial en la Dimensión Realización Personal



Se muestran que el mayor puntaje se da en la categoría Baja Realización Personal (67.50 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Media Realización personal (08.33 %).

Tabla 9.

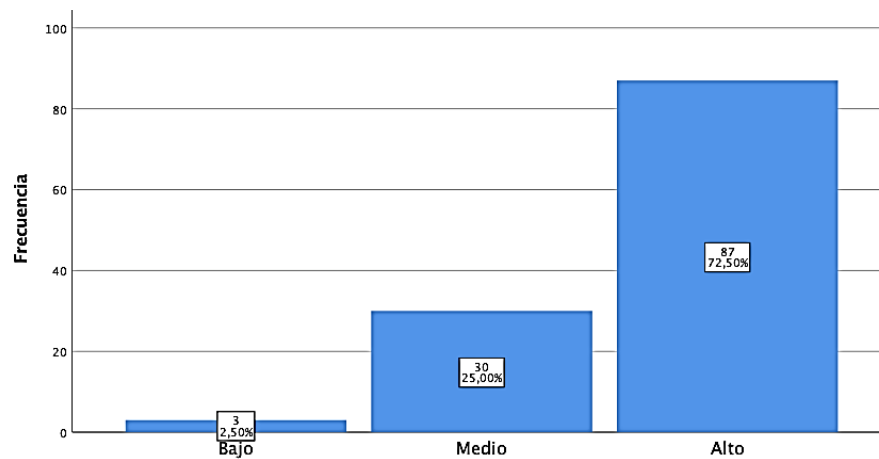
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2,5	2,5	2,5
	Medio	30	25,0	25,0	27,5
	Alto	87	72,5	72,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado total de Estrés laboral asistencial por categorías

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 4

Resultado total de Estrés laboral asistencial por categorías



Se evidencia que el mayor puntaje se da en la categoría Alto Estrés laboral asistencial (72.50 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Bajo Estrés laboral asistencial (2,5%).

Tabla 10.

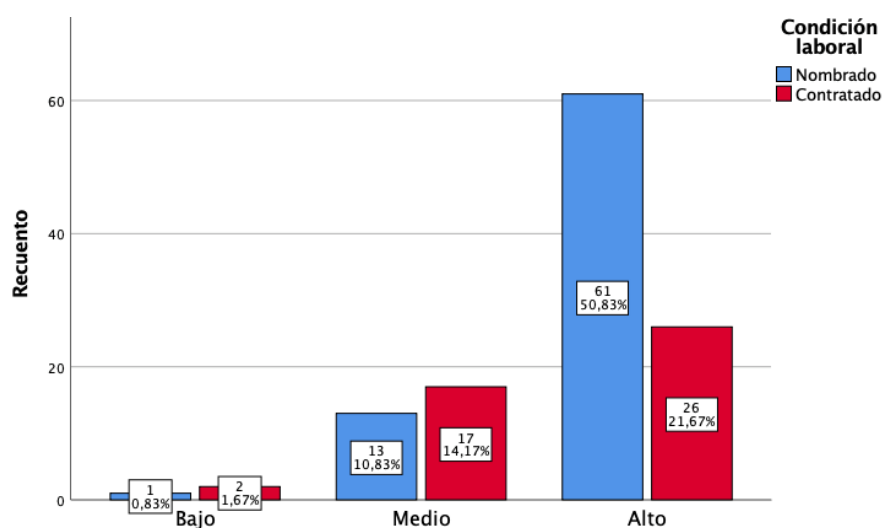
	Condición laboral		Total
	Nombrado	Contratado	
Estrés Laboral – Puntaje Total	Bajo	1	3
	Medio	13	30
	Alto	61	87
Total	75	45	120

Resultado total Estrés laboral asistencial comparando con condición laboral

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 5

Resultado total de Estrés laboral asistencial comparando con condición laboral



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Alto Estrés laboral asistencial (50.83 %) en los trabajadores nombrados, mientras que solo (21,67 %) la categoría Alto Estrés laboral asistencial en los trabajadores contratados; lo que evidencia que hay una diferencia significativa de los niveles de Estrés Laborales entre empleados que laboran en dicho centro educativo.

Tabla 11.

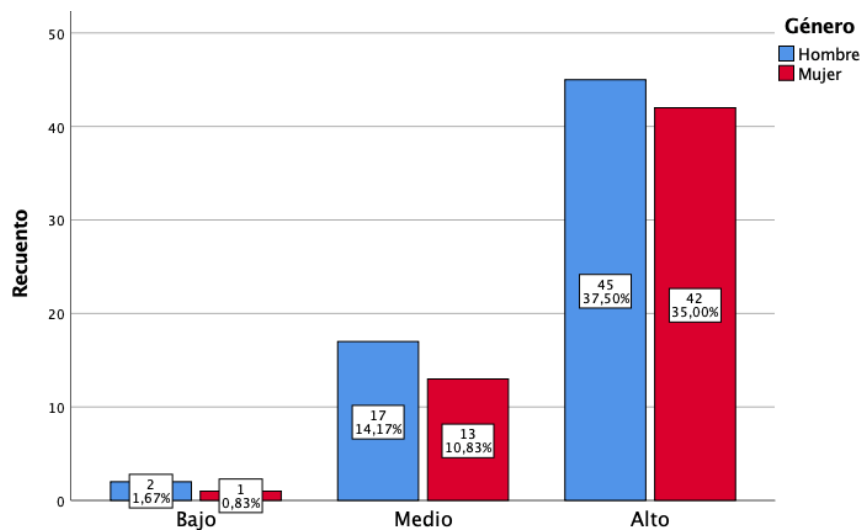
		Género		Total
		Hombre	Mujer	
Estrés Laboral - Puntaje Total	Bajo	2	1	3
	Medio	17	13	30
	Alto	45	42	87
Total		64	56	120

Resultado total de Estrés laboral asistencial comparando con el género

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 6

Resultado total de Estrés laboral asistencial comparando con el género



Se muestra que los mayores puntajes se dan en la categoría Alto Estrés laboral asistencial (37.50 %) en los trabajadores hombres, mientras que (35.00 %) la categoría Alto Estrés laboral asistencial en las trabajadoras mujeres; lo que evidencia que no hay una diferencia significativa de los niveles de Estrés laboral asistencial entre empleados que laboran en dicho centro educativo.

5.1.2. Resultados descriptivos variable Clima laboral

Tabla 12.

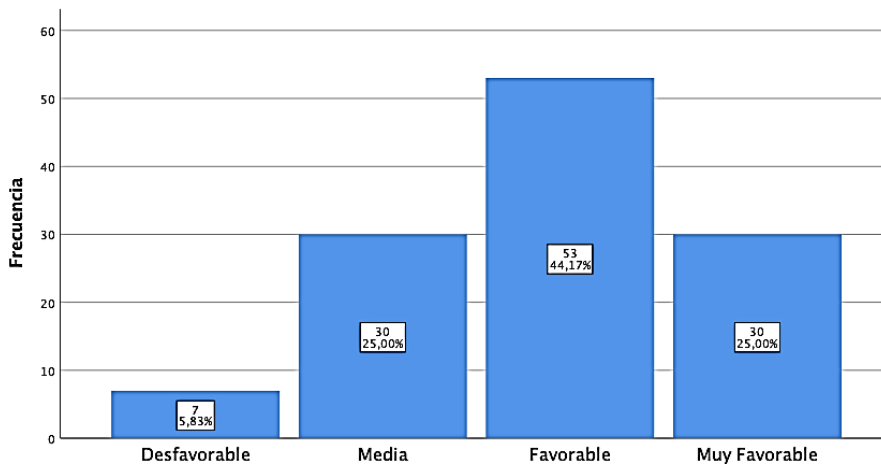
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	7	5,8	5,8	5,8
	Media	30	25,0	25,0	30,8
	Favorable	53	44,2	44,2	75,0
	Muy Favorable	30	25,0	25,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Autorrealización

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Autorrealización



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable (44.17 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable con un (05.83 %).

Tabla 13.

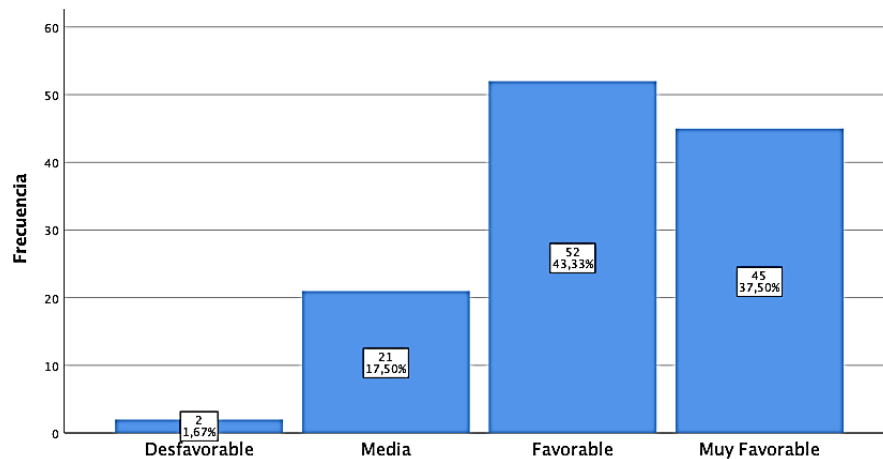
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	2	1,7	1,7	1,7
	Media	21	17,5	17,5	19,2
	Favorable	52	43,3	43,3	62,5
	Muy Favorable	45	37,5	37,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Categorías del Clima laboral en la Dimensión Involucramiento Laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura 8

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Involucramiento Laboral



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable Clima Laboral en la dimensión involucramiento laboral (43.33 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral en la dimensión involucramiento laboral (01.67 %).

Tabla 14.

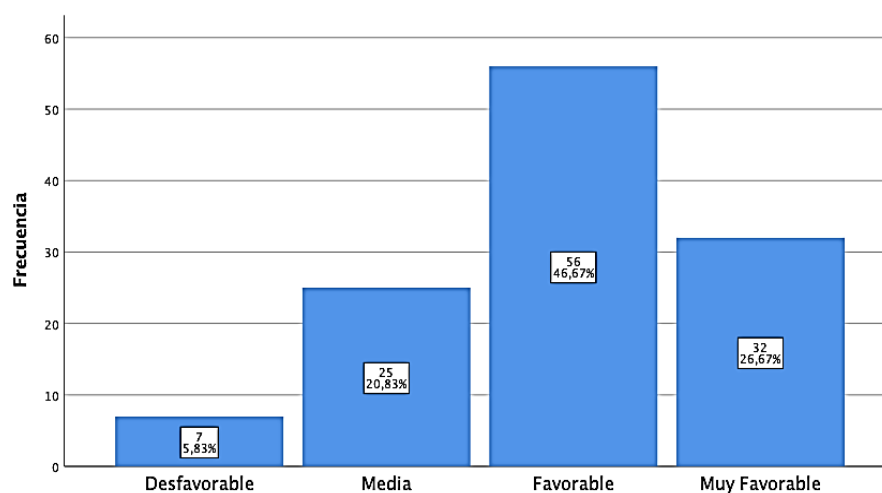
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	7	5,8	5,8	5,8
	Media	25	20,8	20,8	26,7
	Favorable	56	46,7	46,7	73,3
	Muy Favorable	32	26,7	26,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Supervisión

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Supervisión



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable (46.67 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral en la dimensión supervisión (05.83 %).

Tabla 15.

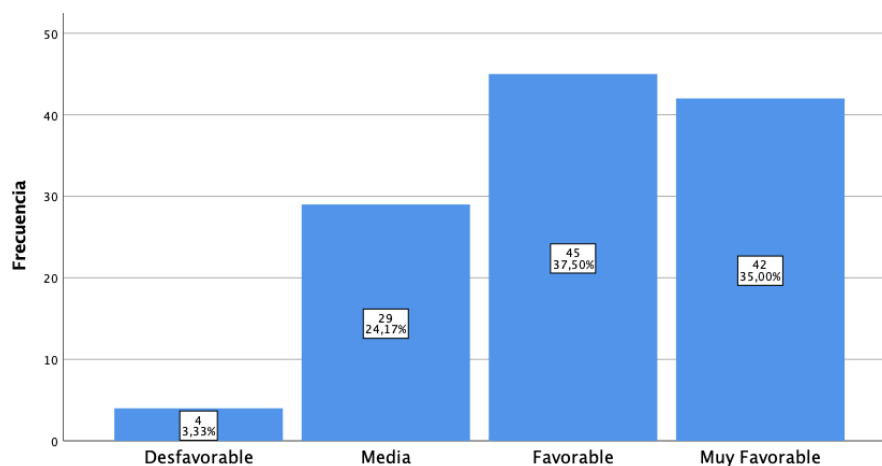
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	3,3	3,3	3,3
	Media	29	24,2	24,2	27,5
	Favorable	45	37,5	37,5	65,0
	Muy Favorable	42	35,0	35,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Comunicación

Fuente: Elaboración propia

Figura 10

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Comunicación



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable (37.50 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral en la dimensión comunicación (03.33 %).

Tabla 16.

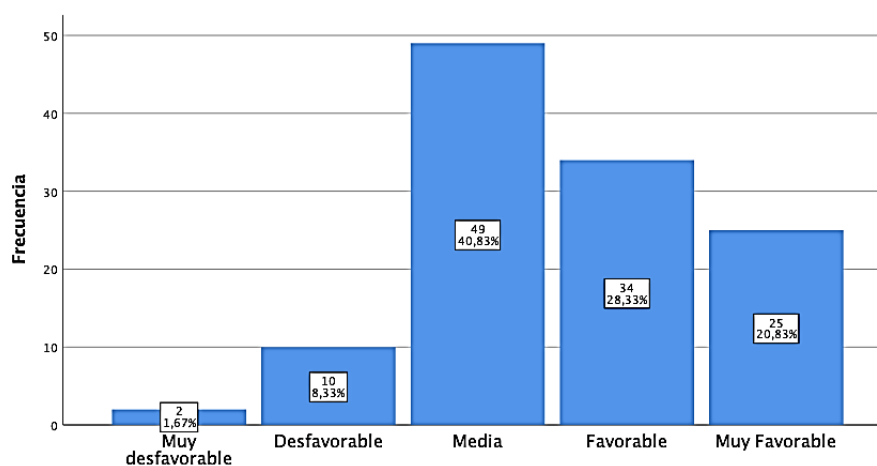
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	1,7	1,7	1,7
	Desfavorable	10	8,3	8,3	10,0
	Media	49	40,8	40,8	50,8
	Favorable	34	28,3	28,3	79,2
	Muy Favorable	25	20,8	20,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Condiciones Laborales

Fuente: Elaboración propia

Figura 11

Resultado del Clima laboral en la Dimensión Condiciones Laborales



Se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Medio (40.83 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Muy desfavorable Clima Laboral en la dimensión condiciones laborales (01.67 %).

Tabla 17.

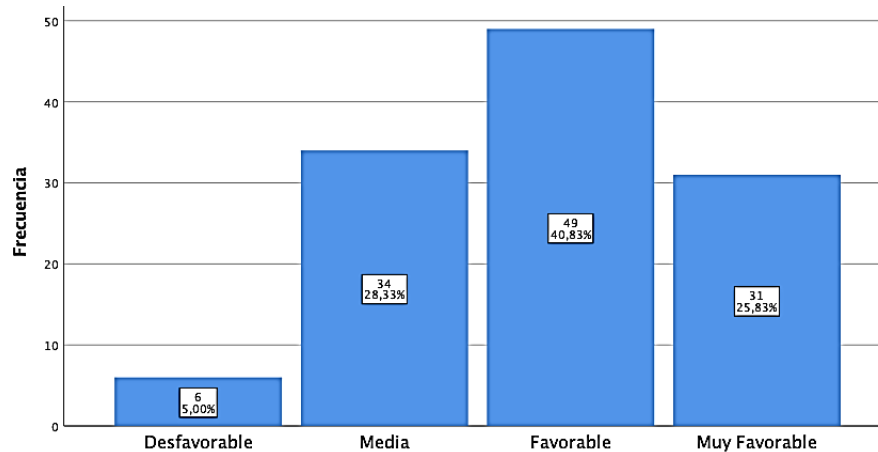
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	6	5,0	5,0	5,0
	Media	34	28,3	28,3	33,3
	Favorable	49	40,8	40,8	74,2
	Muy Favorable	31	25,8	25,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Resultado total Clima laboral por categorías

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Resultado total Clima laboral por categorías



Se muestra que el mayor puntaje del clima laboral se da en la categoría Favorable Clima Laboral (40.83 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral (05.00 %). Se observa que los empleados que laboran en dicho centro educativo manifiestan una clara tendencia a manifestar como favorable el Clima Laboral.

Tabla 18.

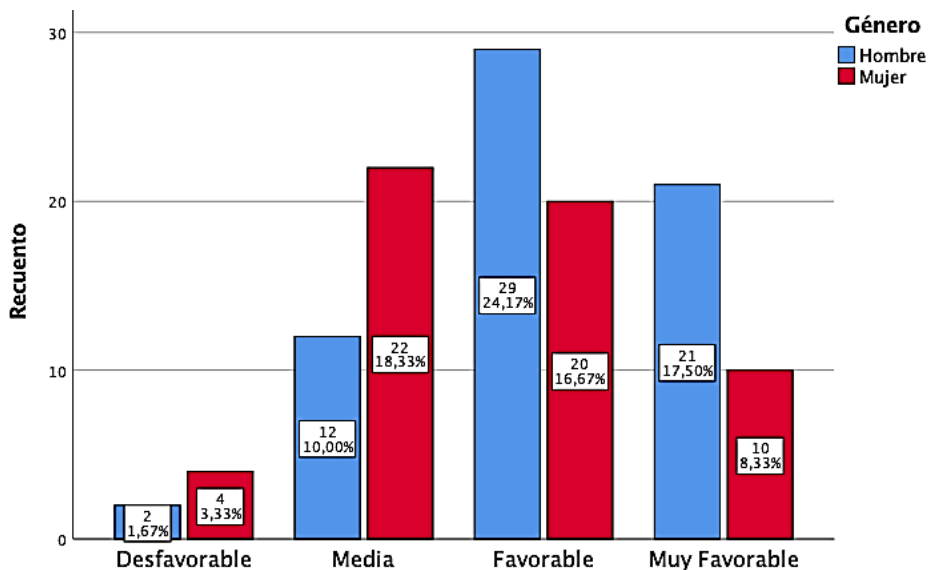
		Género		Total
		Hombre	Mujer	
Clima Laboral - Puntaje	Desfavorable	2	4	6
Total	Media	12	22	34
	Favorable	29	20	49
	Muy Favorable	21	10	31
Total		64	56	120

Resultado total Clima laboral con el género

Fuente: Elaboración propia (2020)

Figura 13

Resultado total Clima laboral con el género



Es evidente que los mayores puntajes se dan en la categoría favorable clima laboral (24.17 %) en los trabajadores hombres, mientras que (16.67 %) en la categoría favorable clima laboral en las trabajadoras mujeres; lo que evidencia que hay unas diferencias significativas (los hombres perciben un mejor clima laboral) entre empleados que laboran en dicho centro educativo.

Tabla 19.

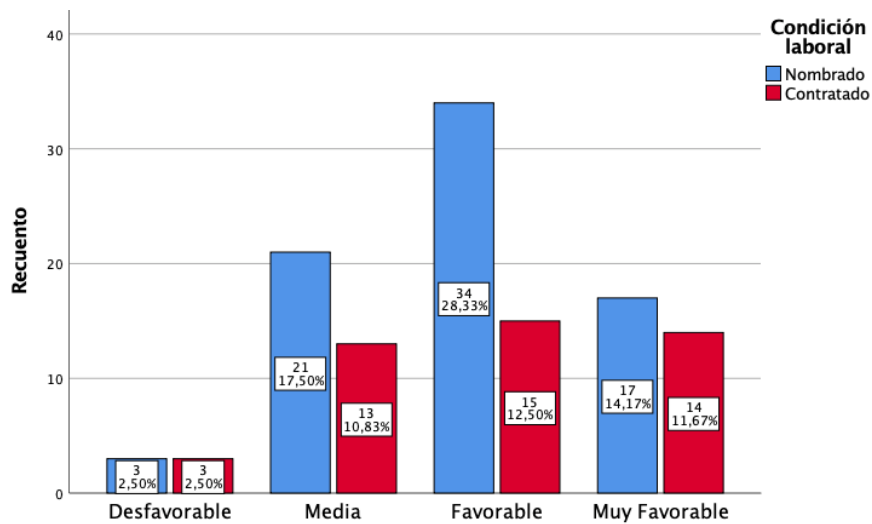
		Condición laboral		Total
		Nombrado	Contratado	
Clima Laboral - Puntaje	Desfavorable	3	3	6
Total	Media	21	13	34
	Favorable	34	15	49
	Muy Favorable	17	14	31
Total		75	45	120

Resultado total Clima laboral comparando con la condición laboral

Fuente: Elaboración propia

Figura 14

Resultado total Clima laboral comparando con la condición laboral



Es evidente que la variable sociodemográfica Condición Laboral Género los mayores puntajes se da en la categoría favorable clima laboral (28.33 %) en los trabajadores nombrados, mientras que (12.50 %) en la categoría favorable clima laboral en los trabajadores contratados; lo que evidencia que hay una diferencia significativa (los nombrados perciben un mejor clima laboral) entre empleados que laboran en dicho centro educativo.

5.2 Contratación de hipótesis

5.2.1. Análisis de normalidad

Tabla 20.

		EL_PT	CL_PT	CL_AU	CL_IL	CL_SU	CL_CO	CL_CL
N		120	120	120	120	120	120	120
Parámetros normales ^{a,b}	Media	80,12	186,88	37,46	39,18	37,21	38,49	34,54
	Desv. Desviación	18,073	32,761	6,939	6,032	7,698	7,127	7,918
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,276	,081	,081	,093	,082	,092	,111
	Positivo	,148	,075	,081	,079	,075	,083	,111
	Negativo	-,276	-,081	-,073	-,093	-,082	-,092	-,083
Estadístico de prueba		,276	,081	,081	,093	,082	,092	,111
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,050 ^c	,049 ^c	,012 ^c	,048 ^c	,014 ^c	,001 ^c

Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones a correlacionar

Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos nos permiten comprobar el nivel de significación, si el P valor es **menor** que **0.05** la distribución no es normal (No Paramétrica), si el P valor es **mayor** que **0.05** la distribución es normal (Paramétrica).

Tabla 21.

Variables	Variable	Estadístico de correlación
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Clima Laboral No paramétrico	Rho de Spearman
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Dimensión Autorrealización No paramétrico	Rho de Spearman
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Dimensión Involucramiento Laboral No paramétrico	Rho de Spearman
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Dimensión Supervisión No paramétrico	Rho de Spearman
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Dimensión Comunicación No paramétrico	Rho de Spearman
Estrés Laboral Asistencial No paramétrico	Dimensión Condiciones Laborales No paramétrico	Rho de Spearman

Selección del estadístico de relación de acuerdo con la normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar.

Fuente: Elaboración propia

5.2.2 Contrastación de hipótesis general

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_a 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_o 0 = E$$

Prueba estadística:

Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_o

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_o

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 22.

		Variable Estrés Laboral	Variable Clima Laboral
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de Correlación	1	,065
	Sig. (bilateral)		,481
	N	120	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y el Clima Laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de ($r = ,065$); lo que significa que no se presenta un nexo significativo entre ambos elementos investigados.

Dado que el valor de $p ,481$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, se acepta la hipótesis nula **no existir relación entre estrés laboral asistencial y el clima laboral.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la alterna y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo significativo entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio. ($0.481 \geq 0.05$).**

5.2.3. Contrastación de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$Ha \ 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$Ho \ 0 = E$$

Prueba estadística:

Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_0

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_0

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 23.

		Variable Estrés Laboral	Dimensión Autorealización
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1	,079
	Sig. (bilateral)		,393
	N	120	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de ($r = ,079$; lo que significa que **no existe una relación entre la variables y dimensión en estudio.**

Dado que el valor de $p ,393$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, es aceptada la nula, **no se presenta un nexo entre estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la alterna y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo significativo entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio.** ($0.393 \geq 0.05$).

Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_a 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_o 0 = E$$

Prueba estadística:

Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_o

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_o

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 24.

	Variable Estrés Laboral	Dimensión Involucramiento
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1
	Sig. (bilateral)	,057
	N	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de ($r = ,057$; lo que significa que **no existe una relación entre la variables y dimensión en estudio.**

Dado que el valor de $p ,535$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, es aceptada la nula, que indica **no existir algún nexo entre el estrés laboral y la dimensión involucramiento del clima laboral.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la Hipótesis de investigación y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio. ($0.535 \geq 0.05$).**

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_a 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_o 0 = E$$

Prueba estadística: Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_o

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_o

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 25.

		Variable Estrés Laboral	Dimensión Supervisión
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1	,066
	Sig. (bilateral)		,472
	N	120	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de $(r = ,066)$; lo que significa que **no existe una relación entre la variables y dimensión en estudio.**

Dado que el valor de $p ,472$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, es aceptada la nula, que indica **no existir algún nexo significativo entre el estrés laboral y la dimensión supervisión del clima laboral.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la alterna y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio. $(0.472 \geq 0.05)$.**

Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$Ha \ 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$Ho \ 0 = E$$

Prueba estadística:

Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_0

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_0

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 26.

	Variable Estrés Laboral	Dimensión Comunicación
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1
	Sig. (bilateral)	,006
	N	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de ($r = ,006$; en consecuencia, **no se presenta un nexo entre la variables y dimensión en estudio.**

Dado que el valor de $p ,946$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, es aceptada la nula, que indica **no existir algún nexo entre el estrés laboral y la dimensión comunicación del clima laboral.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la alterna y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio.** ($0.946 \geq 0.05$).

Hipótesis específica 5

Ha: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_a 0 \neq E$$

Ho: No Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

$$H_o 0 = E$$

Prueba estadística:

Spearman

Lectura del Pv:

Si $P_v > 0,05$ se acepta la H_o

Si $P_v < 0,05$ se rechaza la H_o

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 27.

		Variable Estrés Laboral	Dimensión Condiciones Laborales
Variable Estrés Laboral	Coefficiente de correlación	1	,086
	Sig. (bilateral)		,351
	N	120	120

Relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión Condiciones Laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.

Fuente: Elaboración propia

Decisión Estadística

El nivel correlativo entre la variable dependiente y la independiente fue de ($r = ,086$; lo que significa que no se presenta un nexo significativo entre ambos elementos investigados.

Dado que el valor de $p ,351$ se encuentra por encima del nivel de significancia del error máximo permitido, es aceptada la nula, que indica **no existir algún nexo en los empleados de dicho centro institucional objeto de estudio.**

Conclusión Estadística

En consecuencia, es rechazada la alterna y es aceptada la nula. **No se presenta un nexo entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión condiciones laborales en empleados que laboran en dicho centro educativo** ($0.351 \geq 0.05$).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este proyecto se formuló la hipótesis general: Existe relación entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. Luego de aplicar los instrumentos se encontró lo siguiente:

Al respecto de la hipótesis general por medio de la prueba estadística empleada a un total de 120 empleados, se encontró que la significancia fue $p=0,481$ en donde es mayor a 0.05, en donde el resultado fue de $r=0,065$, en consecuencia, es rechazada la alternativa, aceptándose así la nula. La cual indica que no se presenta un vínculo entre ambos fenómenos de estudio.

Se infiere que existe evidencia estadística ($r=,079$) que demuestra que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión autorrealización de los empleados ($0.393 \geq 0.05$).

Se comprueba que existe evidencia estadística ($r=,057$) que demuestra que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión involucramiento de los empleados ($0.535 \geq 0.05$).

Se comprueba que existe evidencia estadística ($r=,066$) que demuestra que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión supervisión de los empleados ($0.472 \geq 0.05$).

Se infiere que existe evidencia estadística ($r=,006$) que demuestra que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión comunicación de los empleados ($0.946 \geq 0.05$).

Se evidencia que existe evidencia estadística ($r=,086$) que demuestra que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión comunicación de los empleados ($0.351 \geq 0.05$).

La evidencia estadística determina que en los empleados expresan una clara tendencia a manifestar altos niveles de Estrés laboral asistencial en la dimensión Despersonalización.

Estadísticamente no hay una diferencia significativa de los niveles de Estrés laboral asistencial en los empleados de dicho centro educativo objeto de investigación.

A nivel de discusión de resultados obtenidos en nuestra investigación la evidencia estadística demuestra que se presenta un vínculo entre la variable dependiente y la variable independiente ($r=,065$), estos resultados discrepan con lo obtenido por (Castillo, 2017) en donde su principal finalidad fue: Encontrar el nexo entre ambos elementos en los empleados de la gobernación, ubicado en Áncash, quien evidencia que el nivel vinculatorio que presentan ambos elementos investigados, encontrándose un resultado de $r=0,534$, en donde indica que tiene un vínculo negativo. Estas diferencias en los resultados pueden deberse a las características distintas de las poblaciones. En comparación con los resultados de los investigadores Cerrón y Poma (2017) en donde su objetivo fue encontrar de qué manera se relacionan las variables investigadas, y en donde evidenció que el estrés laboral se haya en un Nivel Bajo (54%), y, por otro lado, el clima organizacional tuvo un Nivel Por Mejorar alto un 67.3%. Encontrándose un bajo vínculo entre ambas variables.

CONCLUSIONES

Después de las indagaciones realizadas se encontró que no se presenta un vínculo significativo entre la primera variable y la segunda variable, sin embargo, esta conclusión no coincide con lo observado en el proceso del desarrollo y evaluación de este estudio. Es posible que los datos obtenidos se encuentran alterados considerablemente en base a la respuesta esperada socialmente, lo que se entiende como deseabilidad social, por ello es importante realizar futuros estudios de dichos temas para analizarlos con profundidad.

En relación al primer objetivo específico, se encontró que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión autorrealización en los empleados de dicha entidad. Es decir, que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable Clima Laboral en esta dimensión (44.17 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral en la dimensión autorrealización (05.83 %).

En relación al segundo objetivo específico, se encontró que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión involucramiento laboral en los empleados de dicha entidad. Por ello se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable Clima Laboral en la dimensión involucramiento laboral (43.33 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral de dicha dimensión (01.67 %).

En relación al tercer objetivo específico, se encontró que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión supervisión en los empleados de dicha entidad. Es decir que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable Clima Laboral en la

dimensión supervisión (46.67 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral de dicha dimensión (01.67 %).

En relación al cuarto objetivo específico, se encontró que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión comunicación en los empleados de dicha entidad. Por ello se muestra que el mayor puntaje se da en la categoría Favorable Clima Laboral en la dimensión comunicación (37.50 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Desfavorable Clima Laboral en esta dimensión (03.33 %).

En relación al quinto objetivo específico, se encontró que no se presenta un vínculo entre la primera variable y la dimensión de condiciones laborales en los empleados de dicha entidad. Es decir que el mayor puntaje se da en la categoría Medio Clima Laboral en la dimensión Condiciones Laborales (40.83 %); mientras el puntaje más bajo se da en la categoría Muy desfavorable Clima Laboral de la misma dimensión (01.67 %).

RECOMENDACIONES

1. Contrastar los resultados de la presente investigación sobre estrés laboral asistencial y el clima laboral con nuevas investigaciones de realidades similares, para poder comparar los resultados y validar los sustentos teóricos que sustentan las variables.
2. Promover estrategias de intervención para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la UGEL del Callao, ya que el clima laboral es el pilar determinante en el desempeño de los empleados.
3. Profundizar estudios de estrés laboral asistencial en trabajadores, el conocimiento de dicha variable permitirá mejorar el tratamiento de dichos síntomas, ya que su manifestación no permite un adecuado desempeño laboral.
4. Realizar estudios psicométricos (validación, adaptación) de instrumentos de medición de estrés laboral asistencial y el clima laboral, para tener instrumentos con baremos actualizados y adecuados a nuestra realidad.
5. En base a los datos arrojados es aconsejable que el personal encargado trabaje en pro al desarrollo de las actividades dentro del centro estudiantil, todo ello para minimizar los riesgos de estrés y conflictos dentro de la institución.
6. Se aconseja indagar sobre los temas relacionados a este contenido, ya que ayudará a desarrollar los niveles y capacidades de los trabajadores, así como también optimizará un buen rendimiento y una excelente comunicación de ellos dentro de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvitres, V. (2000) *Método científico*. Planificación de la investigación. Perú: Ed Ciencia. 205p.
- Ávila, H. (2006) *Introducción a la investigación*. Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Brunet, L. (1987) *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas (Pág. 36).
- Campana, O. (2019) *Diagnóstico y plan de mejora del Clima Laboral para la empresa Bagant ecuatoriana cía. Ltda., período 2017-2018*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Cassano, M. (2018) *Síndrome de Burnout y estrés laboral en profesionales de la salud en un policlínico de Lima, 2018*. Universidad César Vallejo de Lima.
- Castillo, K. (2017) *Relación entre Clima organizacional y el Estrés laboral asistencial en los trabajadores contratados por locación de servicio por el gobierno regional de Áncash*. Universidad César Vallejo de Áncash.
- Castro, F. y Ramón S. (2017) *Influencia del Clima Laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Cerrón C. y Poma M. (2017) *Estrés laboral y Clima Organizacional de los trabajadores de salud de las Microredes de la Red de salud Jauja- 2017*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Chica, W. y Sarabia, L. (2016). *El Clima organizacional y su influencia en el Estrés laboral asistencial de los colaboradores de la compañía de seguros Sweaden*. Universidad Central de Quito - Ecuador.
- El Comercio (2019). Vida laboral: “El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa” 30 de marzo del 2019.
- French, J.R. y Kahn, R.L. (1962). *A Programmatic Approach to Studying the Industrial Enviroment and Mental Health*. *Journal of Social*.
- Garcés, E. (2002). *El burnout*. [En línea].
<<http://web.prover.com.br/salve/virua/burnout.htm>>.
- González (2014). *Estrés y desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landívar. España.

- Granado, L. (2016) *Síndrome de Burnout y Estrés Laboral de los profesionales de enfermería debido a la crisis económica y recortes en sanidad*. Universidad de Valladolid, España.
- Guardamino, P. (2017) *Estrés laboral asistencial y Clima organizacional en el personal del hospital distrital de Chancay*. Universidad César Vallejo de Lima. Lima, Perú.
- Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Edit. Oxford.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1979). *Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign*. *Administrative Science Quarterly*.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA. Consulting. Psychologists Press.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2006). *La organización del trabajo y el estrés*. Serie de protección de la salud de los trabajadores n°3.
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Hoja informativa. Octubre de 2017.
- Palma, S. (1999) *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1.
- Palma, S. (2004) *Escala Clima Laboral*. Manual 1ra edición.
- Peiró, J. (1999). *Procesos de identificación, evaluación y prevención de los riesgos psicosociales*, Bogotá. 32vo. Congreso de seguridad industrial, higiene y medicina del trabajo-consejo colombiano de seguridad.
- Pérez S. y Taipe J. (2018) *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2017*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.
- Ronquillo, M. (2015). *El clima organizacional y el Estrés laboral asistencial de los colaboradores de la cooperativa Chibuleo Cía Ltda*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Sánchez H. y Reyes, C. (2009) *«Metodología y diseños en la investigación científica»*. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Sánchez M. (2014) *El Síndrome del "Trabajador Quemado": una enfermedad silenciosa en las empresas*. Citado 20 agosto 2017. Disponible en: <http://gestion.pe/empleo->

management/sindrome-trabajadorquemadoenfermedad-silenciosa-empresas-2094572.

Trespacios, J., Vázquez, R., y Bello, L. (2005) *International Thomson Editores*.

Tufiño G. (2017) *Plan de intervención para disminuir el Estrés por Sobrecarga Laboral, en el área de Capital Humano de la empresa Arca Continental, en el periodo de marzo – agosto*. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Ecuador.

Vélez J. (2018) *Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

ANEXOS

Anexo1. Declaración de confidencialidad



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Juan Roguel Santalla Sarmiento, identificado (a) con DNI N° 10817521 estudiante/docente/egresado la escuela profesional de Psicología, vengo implementando el proyecto de tesis titulado "Estrés laboral asistiendo a clínic. Salud Trabajo Andes - 2020", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes , salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 25 de enero 2020.



Juan Roguel Santalla Sarmiento
Apellidos y nombres: Santalla Sarmiento, Juan Roguel
Responsable de investigación



DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo... *Keren Claribel Martínez Fernández* identificado (a) con
DNI N° *43572380* estudiante/docente/egresado la escuela profesional
de..... *Psicología*, vengo implementando el proyecto de tesis
titulado **ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL Y CLIMA LABORAL EN
TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LA
REGION CALLAO – 2019** en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se
generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes
serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo
especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los
artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad
Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, *25* de *enero* 2020.



Apellidos y nombre *Martínez Fernández, Keren C.*
Responsable de investigación

Anexo 2. Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LA REGIÓN CALLAO – 2019	<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019? - ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial con la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019? - ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial con la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019? - ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial con la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019? - ¿Qué relación existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión de condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019. - Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao - 2019. - Identificar la relación que existe entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Identificar la relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión de condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y el clima laboral en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión autorrealización en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión involucramiento laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión supervisión en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y la dimensión comunicación en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. - Existe una relación entre el Estrés laboral asistencial y las dimensiones condiciones laborales en trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local en la región Callao – 2019. 	<p>Variable 1: Estrés laboral asistencial</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cansancio emocional - Despersonalización - Realización personal <p>Variable 2: Clima laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autorrealización - Involucramiento - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN La presente investigación es básica y pura.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN La presente es una investigación descriptiva correlacional entre dos variables de estudio</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN La población estuvo conformada por 120 trabajadores tanto varones como mujeres, de la Unidad de Gestión Educativa Local – Callao.</p> <p>MUESTRA Muestra censal, 120 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Callao.</p> <p>TÉCNICA DE MUESTREO No fue necesaria puesto que la muestra es censal</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Técnica: encuesta Instrumentos: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Estrés laboral asistencial • Escala de Clima Laboral. </p> <p>TÉCNICAS DE ANALISIS DE DATOS <ul style="list-style-type: none"> • Estadística descriptiva • Estadística inferencial mediante software estadístico SPSS 25.0 </p>

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
VARIABLE 1 Estrés laboral asistencial	El estrés laboral es generado en trabajadores que mantienen una relación de ayuda constante y directa con otras personas, donde los requerimientos del trabajo exceden los recursos que la persona posee para dicha actividad (Garcés, 2002).	Para identificar el estrés laboral se tomará una muestra de estudio el instrumento Estrés Laboral Asistencial, el cual se categorizará en: - Leve - Moderado - Grave	1. Cansancio emocional (CE)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Cualitativos	Ordinal (Escala Likert)
			2. Despersonalización (DP)	5, 10, 11, 15, 22		
			3. Realización personal (RP)	4,7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		
VARIABLE 2 Clima laboral	Es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en las organizaciones (Palma 2004).	Para identificar el estrés laboral se tomará una muestra de estudio el instrumento Escala de Clima Laboral el cual se categorizará en: - Muy favorable - Favorable - Media - Desfavorable - Muy desfavorable	1. Autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 4, 46	Cualitativos	Ordinal (Escala Likert)
			2. Involucramiento	2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42, 47		
			3. Supervisión	3,8,13,18,23,28, 33, 38, 42, 48		
			4. Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 19		
			5. Condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50		

Anexo 4. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala Valorativa
VARIABLE 1 Estrés laboral asistencial	1. Cansancio emocional (CE)	Describe la pérdida de recursos emocionales y sentimientos de encontrarse saturado. Esta dimensión está formada por 9 ítems	(1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20).	Maslach Burnout Inventario MBI	Ordinal
	2. Despersonalización (DP)	Se refiere a las respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia otros sujetos. Esta dimensión está formada por 5 ítems	(5, 10, 11, 15 y 22 y 33)		
	3. Realización personal (RP)	Describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Esta dimensión está formada por 8 ítems	(4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21).		
VARIABLE 2 Clima laboral	1. Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> Existen oportunidades de progresar en la institución Las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse 	(1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)	Clima Laboral CL-SPC	Ordinal
	2. Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. las trabajadoras están comprometidos con la organización 	(2,7,12,22,27,32,37,42,47)		
	3. Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar 	(3,8,13,18,23,28,33,38,48)		
	4. Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. la institución fomenta y promueve la comunicación interna 	(4,9,14,19,24,34,39,44,19)		
	5. Condiciones laborales		(5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)		

		<ul style="list-style-type: none">• la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones• se dispone de tecnología que facilita el trabajo			
--	--	---	--	--	--

Anexo 5. Instrumento de Investigación y Constancia de su Aplicación

INVENTARIO MBI

INSTRUCCIONES.- En esta página encontrará 22 frases relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando en los espacios (cuadrado en blanco), la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la escala que se indica a continuación. Como puede apreciar sus respuestas van a oscilar de 0 a 6 :

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas
8. Me siento "agotado" por mi trabajo
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas

<input type="checkbox"/>	PD	PT		PD	PT		PD	PT
CE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	DP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DATOS GENERALES

Responder a las siguientes preguntas:

1. Brevete o Licencia de conducir:

Particular Profesional Otros

2. Función que desempeña en la conducción:

-Particular - Omnibus Urbano
 -Movilidad Escolar - Omnibus Interprovincial
 -Taxi - Trailer
 -Microbus -Volquete
 -Otros Indique:.....

3. El Vehículo que usa frecuentemente es:

Propio Alquilado Otros
 Indique:.....

4. La conducción de vehículos es su ocupación principal:

SI NO

5. Tiempo en la conducción:

Menos de un año
 De 1 a 5 años De 16 a 20 años
 De 6 a 10 años De 21 a más
 De 11 a 15 años

6. Ha tenido accidentes de tránsito:

Nunca 1 vez 2 veces 3 ó más veces

7. Papeletas impuestas desde que comenzó a conducir

Menos de 10 De 11 a 20 21 ó más

8. Ingreso económico mensual (global):

Menos de 500 nuevos soles
 De 501 a 1,000 nuevos soles
 De 1,001 a 3,000 nuevos soles
 De 3,001 a 5,000 nuevos soles
 De 5,001 a 10,000 nuevos soles
 De 10,001 a Más

9. Tiene casa propia:

SI NO

10. Sexo:

Masculino Femenino

11. Estado Civil:

Soltero Casado Conviviente
 Viudo Divorciado

12. Grado de Instrucción:

Primaria Secundaria Superior Técnica

13. Profesión u Ocupación:.....

14. Edad Cronológica:.....

15. Lugar de Nacimiento:

Lima Provincias

16. Distrito de residencia:.....

17. Tiene problemas de salud:

SI NO

18. Sufre de problemas:

Visuales
 Auditivos
 Motricidad (caminar, manipular)
 Familiares
 Emocionales
 Otros

HOJA DE RESPUESTAS-CPC

EJEMPLO A B C D

1.	A	B	C	D	21.	A	B	C	D
2.	A	B	C	D	22.	A	B	C	D
3.	A	B	C	D	23.	A	B	C	D
4.	A	B	C	D	24.	A	B	C	D
5.	A	B	C	D	25.	A	B	C	D
6.	A	B	C	D	26.	A	B	C	D
7.	A	B	C	D	27.	A	B	C	D
8.	A	B	C	D	28.	A	B	C	D
9.	A	B	C	D	29.	A	B	C	D
10.	A	B	C	D	30.	A	B	C	D
11.	A	B	C	D	31.	A	B	C	D
12.	A	B	C	D	32.	A	B	C	D
13.	A	B	C	D	33.	A	B	C	D
14.	A	B	C	D	34.	A	B	C	D
15.	A	B	C	D	35.	A	B	C	D
16.	A	B	C	D	36.	A	B	C	D
17.	A	B	C	D	37.	A	B	C	D
18.	A	B	C	D	38.	A	B	C	D
19.	A	B	C	D	39.	A	B	C	D
20.	A	B	C	D	40.	A	B	C	D
					41.	A	B	C	D
					42.	A	B	C	D
					43.	A	B	C	D
					44.	A	B	C	D
					45.	A	B	C	D
					46.	A	B	C	D
					47.	A	B	C	D
					48.	A	B	C	D
					49.	A	B	C	D
					50.	A	B	C	D
					51.	A	B	C	D
					52.	A	B	C	D
					53.	A	B	C	D
					54.	A	B	C	D
					55.	A	B	C	D
					56.	A	B	C	D
					57.	A	B	C	D

Puntuaciones: 1 _____ 2 _____ 3 _____

4 (S) _____ = _____ 4 (N) _____ = _____ 4 (Total) _____

ESCALA DE OPINIONES

DATOS PERSONALES

Apellidos, Nombre: _____ Fecha: _____

Edad: _____ Sexo: Masculino Femenino

Jerarquía Laboral: Directivo Empleado Operario

Empresa: Estatal Privada

Producción Servicio

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la institución					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29.	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33.	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36.	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37.	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38.	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39.	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41.	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43.	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					
47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48.	Existe un trato justo en la empresa					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
GRACIAS POR SU COLABORACION						

Anexo 6. Confiabilidad y Validez del Instrumento

1. Instrumento de Estrés laboral asistencial - Maslach Burnout Inventario MBI

Confiabilidad

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N
	de elementos
.978	22

Validez

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,925
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3047,904
	gl	231
	Sig.	,000

2. Instrumento de Clima Laboral - CL-SPC

Confiabilidad

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N
	de elementos
.976	50

Validez

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,668
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	7834,584
	gl	1225
	Sig.	,000

Anexo 7. Juicio de Expertos

Constancia

Juicio de experto

Yo, Milagros Garcia Cabrera, con Documento Nacional de Identidad N° 71936815 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por las bachilleras MANTILLA SANCHEZ Yuri Raquel y MARTINEZ FERNANDEZ, Keren Claribel, en la investigación titulada: **“ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL Y CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LA REGIÓN CALLAO – 2019”**.

Huancayo, agosto del 2019

CRITERIO DE JUECES

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO : Milagros Garcia Cabrera
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. Psicología
ESPECIALIDAD : Organizacional
AÑOS DE EXPERIENCIA : 6
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Ugel Ventanilla
POST GRADO :
AÑO :
TRABAJOS PUBLICADOS :
OTROS MÉRITOS :

EN RESUMEN, CUAL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES:.....
.....
.....
.....
.....
.....


Ps. Milagros **FIRMA** Garcia Cabrera
C.Ps.P. 28739
Especialista en Convivencia Escolar - SIGEVE
UGEL - VENTANILLA

JUICIO DE EXPERTOS

Nombre: Milagros Garcia Cabena

Cargo: Especialista de Convivencia

Continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en cinco aspectos diferentes:

Se le da el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si está bien formulado, o de lo contrario con una equis (X) si tiene que modificarse en algún aspecto la pregunta.

La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

NSIONES	N°	Ítems	Criterios	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado para la muestra?	Observaciones sugerencias
D1 Estrés ocupacional (CE)	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	8	Me siento "agotado" por mi trabajo		✓	✓	✓	✓	✓	
	13	Me siento frustrado en mi trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	14	Creo que estoy trabajando demasiado.		✓	✓	✓	✓	✓	
	16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.		✓	✓	✓	✓	✓	
	20	Me siento acabado.		✓	✓	✓	✓	✓	

D2 Despersonalización (DP)	5	Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
D3 Realización Personal (RP)	4	Fácilmente comprendo como se sienten las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	12	Me siento muy activo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones y sugerencias:

INSTRUMENTO: CLIMA LABORAL CL – Sonia Palma Carrillo

DIMENSIONES	N°	Criterios Ítems	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado para la muestra?	Observaciones
D1 Autorrealización	1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	✓	✓	✓	✓	✓	
	6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓	✓	✓	✓	✓	
	11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.	✓	✓	✓	✓	✓	
	16	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓	✓	✓	✓	✓	
	21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓	✓	✓	✓	✓	
	26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓	✓	✓	✓	✓	
	31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓	✓	✓	✓	✓	
	36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	
	41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓	✓	✓	✓	✓	
	46	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	
D2 Involucramiento	2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	✓	✓	✓	✓	✓	
	7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	
	12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓	✓	✓	✓	✓	
	22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓	✓	✓	✓	✓	
	27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	

32	Cumplir con la actividades laborales es una tarea estimulante.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
47	La Organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
48	Existe un trato justo en la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Existe suficiente canales de comunicación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
24	Es posible la interacción con persona de mayor jerarquía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
D3 Supervisión							
D4 Comunicación							

34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
44	Existe colaboración entre el personal de diferentes oficinas,	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19	Existe suficiente canales de comunicación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30	Existe buena administración de los recursos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión de la institución,	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
D5 Condiciones Laborales								

Observaciones y sugerencias:

Constancia

Juicio de experto

Yo, Clara Zenovia Balbuena Caballero, con Documento Nacional de Identidad N° 09757804, certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por las bachilleras MANTILLA SANCHEZ Yuri Raquel y MARTINEZ FERNANDEZ, Keren Claribel, en la investigación titulada: **"ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LA REGIÓN CALLAO – 2019"**.

Huancayo,



.....
Mg. Clara Z. Balbuena Caballero

C. P. P. 5997

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Clara Zenovia Balbuena Caballero.
TITULO PROFESIONAL : Licenciada en Psicología.
ESPECIALIDAD : Psicología educativa.
ANOS DE EXPERIENCIA : 24 años.
INSTITUCION EN LA QUE LABORA : Universidad Nacional Federico Villarreal.
POST GRADO : Maestría en Psicología Educativa con mención en problemas de aprendizaje, tutoría y orientación educativa.
ANO : 2017
TRABAJOS PUBLICADOS : Prevalencia de trastorno por déficit de atención con hiperactividad en escolares del nivel primario del distrito de Puente Piedra-Lima. Cátedra Villarreal Psicología. V.2 N° 1 PP.255-318 enero junio 2017 ISSN2501158.
OTROS MERITOS :

.....

EN RESUMEN CUALES SU OPINION SOBRE EL INSTRUMENTO

ADECUADO 1 MEDIANAMENTE ADECUADO 2 INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Tener cuidado con la redacción de los ítems para que guarde coherencia en el "número", ya que algunas están escritas en singular y la siguiente en plural.



.....

JUICIO DE EXPERTOS

Experto: Clara Zenovia Balbuena Caballero

Cargo: Docente universitaria

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del cuestionario respectivamente en cinco criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un **check (✓)** si está bien formulado, o de los contrario con una **xx** (**X**) si tiene que modificarse en algún aspecto la pregunta.

La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

INSTRUMENTO: MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

DIMENSIONES	N°	Ítems	Criterios	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado para la muestra?	Observaciones y/o sugerencias
D1 Cansancio Emocional (CE)	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	2	Me siento cansando al final de la jornada de trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	8	Me siento "agotado" por mi trabajo		✓	✓	✓	✓	✓	
	13	Me siento frustrado en mi trabajo.		✓	✓	✓	✓	✓	
	14	Creo que estoy trabajando demasiado.		✓	✓	✓	✓	✓	
	16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.		✓	✓	✓	✓	✓	
	20	Me siento acabado.		✓	X	X	✓	✓	

D2 Despersonalización (DP)	5	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
D3 Realización Personal (RP)	4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	12	Me siento muy activo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones y sugerencias: Respecto al ítem 20 perteneciente a la dimensión Cansancio emocional, le falta precisión, se debería especificar en la redacción del ítem que el "sentirse acabado" se deba a la realización del trabajo.

INSTRUMENTO: CLIMA LABORAL CL – Sonia Palma Carrillo

DIMENSIONES	N°	Criterios	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado para la muestra?	Observaciones y/o sugerencias
		Ítems						
	1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.	✓	✓	✓	✓	✓	
	6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	✓	✓	✓	✓	✓	
	11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	X	X	X	X	X	
	16	Se valora los altos niveles de desempeño.	✓	✓	✓	✓	✓	
	21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	✓	✓	✓	✓	✓	
	26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	✓	✓	✓	✓	✓	
	31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	✓	✓	✓	✓	✓	
	36	La empresa promueve el desarrollo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	
	41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	✓	✓	✓	✓	✓	
	46	Se reconocen los logros en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	
	2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	✓	✓	✓	✓	✓	
	7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	
	12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	✓	✓	✓	✓	✓	
	22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	✓	✓	✓	✓	✓	
	27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	
D1		Auto-realización						
D2		Involucramiento						

	32	Cumplir con la actividad laboral es una tarea estimulante.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	47	La Organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	48	Existe un trato justo en la empresa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	19	Existe suficientes canales de comunicación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	24	Es posible la interacción con persona de mayor jerarquía.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	D3									
	Supervisión									
	D4									
	Comunicación									

		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	La palabra "promueves" debe ir en singular.
	34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	✓							✓
	39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	✓							✓
	44	Existe colaboración entre el personal de diferentes oficinas.	✓							✓
	19	Existe suficientes canales de comunicación.	✓							✓
	5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	✓							✓
	10	Los objetivos de trabajo son retos.	✓							✓
	15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓							✓
	20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	✓							✓
	25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	✓							✓
	30	Existe buena administración de los recursos.	✓							✓
	35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	✓							✓
	40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la misión de la institución.	✓							✓
	45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	✓							✓
	50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.	✓							✓
D5 Condiciones Laborales										

Observaciones y sugerencias: El ítem 11 perteneciente a la dimensión de autorrealización, le falta claridad, pues tal como está escrito, no se comprende bien a que se refiere. (puede generar confusión).

El ítem 42 ha sido considerado en 2 dimensiones: Involucramiento y Supervisión. Definir este aspecto.

Anexo 8. La data de procesamiento de datos

Cod	Genero	Edad	Claboral	ELP1	ELP2	ELP3	ELP6	ELP8	ELP13	ELP14	ELP16	ELP20	ELP5	ELP10	ELP11	ELP15	ELP22	ELP4	ELP7	ELP9	ELP12	ELP17	ELP18	ELP19	ELP21	P1
1	2	40	2	5	5	6	5	5	1	1	3	0	0	4	6	4	2	2	6	6	1	3	2	3	6	2
2	2	25	1	4	5	4	5	5	1	1	5	0	1	1	2	0	4	4	5	1	1	4	4	5	1	4
3	2	45	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	0	0	1	0	0	5	5	6	6	6	6	6	5	3
4	2	32	2	2	3	1	1	2	3	3	0	0	0	0	0	0	3	6	2	4	6	5	6	6	5	3
5	1	50	2	3	4	2	6	5	3	3	5	0	5	6	6	0	0	6	6	6	5	6	3	3	6	3
6	2	38	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	0	0	0	0	0	1	1	1	6	6	6	6	0	4
7	2	58	1	1	1	3	6	2	1	3	1	0	3	3	2	0	1	5	3	3	6	6	3	6	6	3
8	2	42	2	5	6	4	0	5	1	6	5	0	0	0	0	0	4	6	6	6	5	6	5	6	6	2
9	1	40	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	5	6	6	6	6	6	3
10	1	30	1	3	5	3	5	3	0	6	3	0	0	1	2	3	0	6	5	5	5	6	6	6	3	3
11	1	50	1	5	3	5	1	5	3	3	1	1	1	1	2	5	0	2	3	2	5	3	3	6	3	2
12	2	51	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	4
13	1	39	1	3	3	1	1	2	2	6	0	0	2	2	2	0	2	3	3	6	6	6	6	6	6	5
14	1	35	2	5	3	5	0	5	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5	5	3	4	6	5	6	6	3
15	1	28	1	0	0	1	1	0	0	0	3	0	2	0	0	5	0	5	5	6	6	5	0	6	6	3
16	1	27	1	2	3	2	3	3	2	3	4	3	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	4
17	1	29	1	1	2	2	5	2	0	4	3	0	0	2	0	1	0	4	2	5	6	5	5	6	5	3
18	1	60	1	2	2	5	2	2	3	0	4	3	0	0	0	0	1	2	6	2	6	5	5	5	2	3
19	2	22	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	3
20	1	25	2	4	3	5	1	3	5	3	0	0	3	3	5	2	3	2	4	5	6	0	6	5	0	3
21	1	61	1	3	3	2	6	2	0	1	4	0	1	1	0	1	1	3	6	6	6	6	6	6	6	3
22	2	45	2	1	2	3	5	1	1	1	5	3	0	2	4	5	1	5	2	5	5	6	5	6	3	4
23	1	51	1	0	0	0	6	0	2	3	2	4	0	3	2	2	3	2	4	4	6	6	3	4	3	5
24	2	29	2	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	2
25	2	45	1	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	6	6	6	6	6	6	6	6	2
26	1	26	2	1	1	3	0	0	0	3	5	1	0	0	0	3	0	3	6	0	6	0	6	6	6	4
27	1	52	1	3	3	5	0	5	3	0	0	0	0	0	0	6	1	0	3	6	4	3	0	6	6	2
28	2	60	2	3	3	2	3	3	0	5	5	1	0	0	1	6	0	0	3	6	5	5	5	5	5	3
29	2	53	1	3	3	3	6	3	2	6	3	0	0	0	0	0	3	6	6	6	6	6	6	6	6	4
30	2	66	2	2	2	3	2	1	0	5	1	0	0	0	0	1	0	5	6	5	5	5	3	3	5	2
31	2	35	1	1	2	4	4	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6	6	4	6	5	4	4	6	3
32	2	27	2	3	3	3	1	6	1	3	0	0	6	0	0	1	2	5	3	6	5	2	4	5	4	3
33	1	26	2	5	6	2	1	2	0	4	0	1	0	1	1	0	1	4	6	0	5	5	4	5	6	3

34	2	38	2	3	3	2	6	2	0	6	5	0	0	6	0	0	0	6	6	6	5	6	6	6	6	5	
35	2	62	2	5	5	5	0	3	0	3	0	0	4	0	0	1	0	5	5	4	6	6	6	6	5	2	
36	1	64	1	3	3	2	4	3	3	5	4	0	0	0	1	1	3	6	5	5	6	6	4	4	4	2	
37	1	44	2	2	5	1	1	3	1	3	2	0	0	1	2	0	0	5	3	6	3	3	1	6	3	2	
38	1	37	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	2	6	1	1	6	0	1	6	6	3
39	1	47	1	3	3	2	1	3	0	1	1	1	0	3	3	1	1	3	3	2	3	6	4	6	6	3	
40	1	55	2	3	3	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	1	0	6	6	6	6	0	3	6	6	3	
41	1	26	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	2	
42	2	41	2	3	5	5	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	5	5	4	6	6	3	
43	2	33	1	5	5	2	1	1	1	5	3	0	0	3	2	5	0	5	3	5	6	5	3	5	6	1	
44	1	28	1	1	2	0	6	0	1	1	0	0	0	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6	5	2	3	
45	2	33	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	2	
46	2	32	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
47	2	34	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	3	
48	2	36	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
49	1	45	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
50	2	42	2	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
51	2	44	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
52	2	43	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
53	1	50	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	2	
54	1	52	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
55	1	49	2	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
56	2	53	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	4	5	5	5	6	3	3	3	2	3	3	3	4	2	
57	1	55	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	
58	1	48	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	5	
59	1	40	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
60	1	42	2	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
61	2	54	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	3	3	3	2	3	3	3	4	2	
62	2	52	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	4	
63	2	50	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	5	
64	1	55	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	6	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
65	2	49	2	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
66	2	55	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	4	2	
67	2	45	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	4	

68	2	42	1	4	6	4	5	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5
69	1	48	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	2	3	4	3	3
70	2	39	2	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
71	2	44	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	2
72	2	49	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	6	3	3	3	2	2	3	3	4	4
73	1	26	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	5
74	1	51	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3
75	1	48	2	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3
76	2	45	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2
77	1	54	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	4
78	1	56	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5
79	1	47	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3
80	1	41	2	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5
81	1	66	2	3	5	5	3	4	5	6	4	2	4	3	2	5	5	4	3	3	2	3	5	4	4	4
82	1	52	2	2	6	6	3	5	2	5	5	0	5	2	0	6	6	4	4	4	3	4	6	5	2	2
83	2	30	1	0	2	1	0	0	0	2	0	0	0	2	2	5	2	6	6	6	6	6	6	6	6	5
84	1	40	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	5
85	2	44	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	5
86	2	36	2	2	4	1	1	2	0	2	1	0	0	0	0	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	2
87	2	22	2	2	2	3	1	2	1	3	2	1	0	0	3	0	0	4	6	3	4	4	4	3	1	4
88	2	28	2	4	5	5	3	5	1	6	2	1	1	1	3	3	1	5	6	5	6	5	6	2	5	4
89	1	40	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	5	6	6	6	6	6	6	2
90	1	52	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	5
91	1	60	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	5
92	1	42	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4
93	1	62	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	5
94	1	43	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	4	5	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
95	1	61	2	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	5
96	1	51	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	1
97	2	45	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3
98	2	49	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3
99	1	58	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	3	3	3	2	3	3	3	4	4
100	1	27	2	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	5
101	2	36	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	2

102	2	47	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	6	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
103	2	56	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
104	2	49	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
105	1	53	2	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
106	2	60	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
107	2	42	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	2	2	3	4	3	3	
108	2	62	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	2	
109	1	43	1	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	3	3	4	3	3	
110	1	61	2	5	6	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
111	1	51	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	2	
112	2	45	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
113	1	49	1	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	3	3	3	4	3	5	
114	1	58	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
115	1	27	2	4	6	4	6	5	5	4	6	5	5	6	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
116	1	36	1	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
117	1	47	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
118	1	56	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
119	2	49	1	5	6	5	6	5	4	5	6	5	4	6	5	5	6	4	3	3	3	3	3	4	3	3	
120	1	53	1	4	6	4	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	

Anexo 9. Consentimiento Informado

INSTITUCION: UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL – CALLAO

INVESTIGADORES: Keren Claribel Martínez Fernández

Yuri Raquel Mantilla Sánchez

PROYECTO : Estrés laboral asistencial y clima laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao – 2019

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “Estrés laboral asistencial y clima laboral en trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao - 2019” a cargo de Keren Claribel Martínez Fernández y Yuri Raquel Mantilla Sánchez estudiantes de la Facultad de Ciencias de la salud, de la Universidad Peruana Los Andes. Se me ha explicado, que el propósito de estudio a la cual seré sometido(a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la (encuesta, examen, entrevista) que se aplicará no tendrá repercusión en mi persona. Tengo pleno conocimiento que el personal que realizará la (encuesta, examen, entrevista) es un profesional calificado.

Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo para ser encuestada y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación.

Para cualquier información adicional para el proyecto puedo llamar al asesor: Keren Claribel Martínez Fernández Celular: 964556664 o Yuri Raquel Mantilla Sánchez Celular: 950142096

Participante: DALILA ELVIRA MANRIQUE TORERO

Firma: 

Huella: 

DNI: 25722393

Fecha: 25/10/19



U P L A
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Lima, 14 setiembre del 2019

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA
EJECUTAR PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN.**

Señor

Mag. JULIO CÉSAR CASTILLO CARRIÓN
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla

Presente.

DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DEL CALLAO	
UGEL VENTANILLA	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
MESA DE PARTES	
14 SET 2019	
EXP. 016623	
HORA:	FOLIO:
FIRMA: <i>[Signature]</i>	

Yuri Raquel Mantilla Sanchez, con DNI. N° 10817521 con código de matrícula F11759B y **Keren Claribel Martínez Fernández** con código de matrícula F11676K, de la Universidad Peruana de los Andes.

Reciba usted un saludo cordial y las muestras de nuestro aprecio, en esta ocasión, nos presentamos como Bachilleres en Psicología para solicitar su permiso y desarrollar en el proyecto de Investigación que beneficiará a la Oficina de Personal de la institución que usted dirige.

Dicho proyecto tiene como objetivo determinar la relación que existe entre “**Estrés Laboral Asistencial y Clima Laboral en Trabajadores de una Unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao – 2019**”, mediante la aplicación de un cuestionario.

Por tal motivo, agradeceré a usted se brinde las facilidades para realizar la evaluación respectiva en los ambientes, previa coordinación.

Reconocidos por su alto espíritu de colaboración, nos suscribimos de usted.

Atentamente,

[Signature]
YURI R. MANTILLA SANCHEZ
DNI. N° 10817521
Facultad de Psicología
Universidad Peruana de los Andes

[Signature]
KEREN C. MARTÍNEZ FERNÁNDEZ
DNI. N° 43572380
Facultad de Psicología
Universidad Peruana de los Andes



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Ventanilla. 15 de octubre del 2019

OFICIO N° 1320 - 2020 - DIR-ADM-UGEL/VENTANILLA

Srta.:

Bach. MANTILLA SANCHEZ, YURI RAQUEL

Bach. MARTINEZ FERNANDEZ, KEREN

Presente. –

Asunto : Autorización para Aplicación de Cuestionario

Por el presente esta Dirección de la Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla, Autoriza la Aplicación el Instrumento para ejecutar su Investigación titulada **“ESTRÉS LABORAL ASISTENCIAL Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL EN LA REGIÓN CALLAO – 2019”**, en el mes de octubre del presente año 2019; de los trabajadores de dicha entidad.

Atentamente,

REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE



Julio César Castillo Carrion
Mg. JULIO CÉSAR CASTILLO CARRIÓN
Director
Unidad de Gestión Educativa Local Ventanilla

Anexo 10. Fotos de la Aplicación del Instrumento.



