



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los  
Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del  
Inca, Cajamarca - 2018”.

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTORES:**

Br. Collantes Goicochea, Ramdhold Enrique

Br. Mamani Cruz, Maribel Lucila

**ASESOR:**

Dr. Alex Miguel Hernández Torres

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO-PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Estado Laboral y Desempeño Laboral en los Cooperativos de Municipalidad  
Distrital de Gáncos del Inca, Cajamarca - 2016*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Margarita Cruz Maribel Luján*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobada por unanimidad.*

RECOMIENDA:

Pimentel, *12* de *Ago* de 20 *19*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE: *Dra. Estrella Colongo Mónico*

SECRETARIO: *Mg. Celsa Herando Melgar Estela*

VOCAL: *Dra. Herminia Torres Alex Rigual*

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA

*Estás Laboral y Desempleo Laboral en los Celosoneros la Municipalidad  
Distrital de Baños del Inca, Cuzco - 2018*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA)

*Collantes Georgetta Ramiro*

NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA

*Aprobar por Unanimidad*

RECOMIENDA

Pimentel, *12* de *Agosto* de 20 *18*

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE *Dr. Ortega Cabrera Mico*

SECRETARIO *Mg. Córdova Huamani Milagro Estela*

VOCAL *Dr. Hernández Torres Ale Rigul*

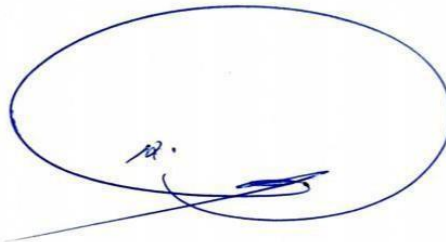
## DECLARATORIA JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramdhold Enrique Collantes Goicochea, identificado con DNI N° 43419686, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, con la tesis “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, 2018”.

Declaro bajo juramento, que:

- ✚ He señalado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- ✚ No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente indicadas en este trabajo.
- ✚ Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- ✚ Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- ✚ De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 11 de agosto del 2018



---

Ramdhold Enrique Collantes Goicochea

DNI: 43419686

## DECLARATORIA JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maribel Lucila Mamani Cruz, identificado con DNI N° 47460431, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, con la tesis “ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, 2018”.

Declaro bajo juramento, que:

- ✚ He señalado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- ✚ No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente indicadas en este trabajo.
- ✚ Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- ✚ Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- ✚ De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chiclayo, 11 de Agosto del 2018



---

Maribel Lucila Mamani Cruz

DNI: 47460431

## DEDICATORIA

*El presente trabajo lo dedico en primer lugar a Dios, por darme la vida y concederme llegar hasta este momento muy importante para mí; en segundo lugar, a mi madre por ser mi motivación, siendo el pilar más valioso y finalmente a mi padre y hermanos por su apoyo incondicional.*

*Todos ellos fueron y son el motor que necesito para salir adelante.*

**Collantes Goicochea Ramdhold Enrique**

*Dedico la presente tesis primeramente a Dios, quien siempre me da fortaleza para lograr llegar a mis objetivos trazados a pesar de las dificultades.*

*De la misma manera, dedico esta tesis a mi madre que me crio e inculco buenos sentimientos, hábitos y valores, los cuales me ayudan a salir adelante en los momentos más difíciles.*

*A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.*

**Mamani Cruz Maribel Lucila**

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por protegerme y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.*

*A mi madre que con su amor y desprendimiento me ha dado las fuerzas necesarias para no rendirme ante nada, así mismo a mi padre y hermanos por estar siempre presentes en cada paso que doy.*

*También a nuestra casa de estudios y a toda la planta docente que siempre están al pendiente de nuestro aprendizaje del día a día.*

**Collantes Goicochea Ramdhold Enrique**

*En primer lugar doy gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para lograr llegar a esta etapa de mi vida.*

*Agradezco también la confianza y el soporte brindado por mi madre, que sin duda alguna en el camino de mi vida me ha manifestado su amor. Así mismo agradecer a nuestros docentes que nos inculcaron conocimientos en especial a Dr. Alex Miguel Hernández Torres por asesoramiento y la exigencia para lograr concluir con el presente proyecto.*

*Y gracias a todos los que nos brindaron su apoyo en este proyecto.*

**Mamani Cruz Maribel Lucila**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”, con el objetivo de determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, la misma que someto para su evaluación de dicha investigación. Así mismo estamos dispuestos a aceptar su veredicto al presente informe de investigación, así como atender las observaciones y sugerencias formuladas las mismas que permitirán su mejoramiento.



## INDICE

<b>DECLARACIÓN JURADA .....</b>	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xviii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCION .....</b>	<b>24</b>
1.1. Realidad problemática .....	24
1.2. Trabajos previos.....	26
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	26
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	30
1.2.3. Antecedentes locales.....	33
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	36
1.3.1. Estrés laboral.....	36
1.3.1.1. Definición .....	36
1.3.1.2. Origen .....	36
1.3.2. Dimensiones de estrés laboral .....	37
1.3.2.1. Agotamiento emocional.....	37
1.3.2.2. Despersonalización.....	38

1.3.2.3. Realización personal.....	38
1.3.2. Desempeño laboral .....	39
1.3.2.1. Concepto de desempeño laboral .....	39
1.3.2.2. Factores del desempeño laboral.....	40
1.3.2.3. Importancia del desempeño laboral .....	41
1.3.2.4. Métodos para evaluar el desempeño laboral .....	42
1.4. Formulación del problema.....	44
1.4.1. Problema general .....	44
1.4.2. Problemas específicos.....	44
1.5. Justificación del estudio .....	45
1.5.1. Justificación teórica .....	45
1.5.2. Justificación practica.....	45
1.5.3. Justificación académica.....	46
1.6. Hipótesis .....	47
1.6.1. Hipótesis general.....	47
1.6.1.1. Hipótesis alterna .....	47
1.6.1.2. Hipótesis nula .....	47
1.6.2. Hipótesis específicas .....	47
1.7. Objetivos .....	48
1.7.1. Objetivo general .....	48
1.7.2. Objetivos específicos.....	48

CAPITULO II. METODO .....	49
2.1. Diseño de investigación .....	49
2.2. Variables y Operacionalización .....	49
2.2.1. Variable independiente .....	49
2.2.1.1. Dimensiones .....	49
2.2.2. Variable dependiente.....	49
2.2.1.1. Dimensiones .....	49
2.2.3. Operacionalización de Variables .....	50
2.3. Población y muestra.....	51
2.3.1. Población.....	51
2.3.2. Muestra.....	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad.....	53
2.4.1. Cuestionario de estrés laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach)    53	
2.4.1.1 Validación y confiabilidad del cuestionario de estrés laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach).....	54
2.4.3. Cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014) .....	56
2.4.1.1 Validación y confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014) .....	56
2.5. Método de análisis de datos .....	60
CAPITULO III. RESULTADOS.....	61
3.1. Validez del constructo .....	61

3.1.1. Análisis de Hipótesis General de variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018 .....	61
3.1.2. Análisis de Hipótesis específicas .....	63
3.1.2.1. Análisis Hipótesis en la Dimensión Agotamiento Emocional y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018 .....	63
3.1.2.2. Análisis de Hipótesis de dimensión Despersonalización y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018 .....	64
3.1.2.3. Análisis de Hipótesis de dimensión Realización Personal y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018 .....	65
3.2. Análisis de Tablas de Contingencia .....	66
3.2.1. Tabla de Contingencia de las Variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018 .....	66
3.2.2. Tabla de Contingencia de Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018 .....	68
3.2.3. Tabla de Contingencia de Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018 .....	69
3.2.4. Tabla de Contingencia de Dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018 .....	70
3.3. Análisis Descriptivo de la Variable Estrés Laboral .....	71

3.4. Análisis Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral .....	115
CAPITULO V. CONCLUSION Y DISCUSION .....	153
5.1. Conclusión .....	153
5.2. Discusión .....	155
VI. RECOMENDACIÓN .....	158
VII. REFERENCIAS.....	159
ANEXOS.....	162
5.1. Cuestionario de Estrés Laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach) 162	
5.1.1. Revisión sistemática de la validez del Instrumento.....	162
5.1.2. Cuestionario .....	162
5.2. Cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014) .....	165
5.2.1. Revisión sistemática de la validez del Instrumento.....	165
5.2.2. Cuestionario .....	165
5.2. Matriz de Consistencia .....	170
5.3. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis .....	171
5.4. Autorización de Publicación.....	172
5.5. Reporte TURNITIN .....	174

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de Variables .....	45
Tabla N° 2: Funcionarios (Colaboradores) Municipalidad Distrital de Baños del Inca .....	46
Tabla N°3: Resumen de procesamiento de casos para validación de variable estrés laboral... ..	49
Tabla N°4: Resumen de procesamiento de casos para validación de variable estrés laboral... ..	49
Tabla N°5: Estadístico de total de elementos de validación de variable estrés laboral... ..	51
Tabla N°6: Resumen de procesamiento de casos para validación de variable desempeño laboral.....	52
Tabla N° 7: Resumen de procesamiento de casos para validación de variable desempeño laboral... ..	53
Tabla N° 8: Estadístico de total de elementos de validación de variable desempeño laboral... ..	54
Tabla N°9: Resumen de procesamiento de casos.....	56
Tabla N° 10: Pruebas de Chi – Cuadrado para las Variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral.....	57
Tabla N° 11: Pruebas de Chi – Cuadrado para la Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral... ..	58
Tabla N° 12: Pruebas de Chi – Cuadrado para la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral .....	59
Tabla N° 13: Pruebas de Chi – Cuadrado para la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral... ..	60

Tabla N° 14 Resumen de procesamiento de casos .....	61
Tabla N° 15: Tabla de Contingencia de las variables, Estrés Laboral y Desempeño Laboral .....	62
Tabla N° 16: Tabla de Contingencia de la Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral.....	64
Tabla N° 17: Tabla de Contingencia de la Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral .....	66
Tabla N° 18: Tabla de Contingencia de la Dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral .....	67
Tabla N° 19: Pregunta 1: Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.....	69
Tabla N° 20: Pregunta 2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.....	70
Tabla N° 21: Pregunta 2: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.....	72
Tabla N° 22: Pregunta 3: Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.....	75
Tabla N° 23: Pregunta 4: Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mí, como si fuesen objetos impersonales.....	76
Tabla N° 24: Pregunta 6: Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.....	78
Tabla N° 25: Pregunta 7: Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender... ..	80
Tabla N° 26: Pregunta 8: Siento que mi trabajo me está desgastando .....	82
Tabla N° 27: Pregunta 9: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas	

de otras personas a través de mi trabajo.....	84
Tabla N° 28: Pregunta N° 10: Siento que me he hecho más duro con la gente .....	86
Tabla N° 29: Pregunta N° 11: Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente .....	88
Tabla N° 30: Pregunta N° 12: Me siento muy enérgico en mi trabajo.....	90
Tabla N° 31: Pregunta N° 13: Me siento frustrado por el trabajo .....	92
Tabla N° 32: Pregunta N° 14: Me siento frustrado por el trabajo.....	94
Tabla N° 33: Pregunta N° 15: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente .....	96
Tabla N° 34: Pregunta N° 16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa .....	98
Tabla N° 35: Pregunta N° 17: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.....	100
Tabla N° 36: Pregunta N° 18: Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender... ..	102
Tabla N° 37: Pregunta N° 19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	104
Tabla N° 38: Pregunta N° 20: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones.....	106
Tabla N° 39: Pregunta N° 21: Siento que en mi trabajo los problemas emocionantes son tratados de forma adecuada.....	108
Tabla N° 40: Pregunta N° 21: Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas... ..	110



Tabla N° 41: Pregunta N° 1: Me las arreglo para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo .....	112
Tabla N° 42: Pregunta N° 2: Mi planificación fue óptima.....	114
Tabla N° 43: Pregunta N° 3: Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo.....	116
Tabla N° 44: Pregunta N° 4: Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios.....	118
Tabla N° 45: Pregunta N° 5: Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo .....	120
Tabla N° 46: Pregunta N° 6: Mi colaboración con los demás fue muy oportuna .....	122
Tabla N° 47: Pregunta N° 7: Tome responsabilidades adicionales....	124
Tabla N° 48: Pregunta N° 3: Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores están terminadas.....	126
Tabla N° 49: Pregunta N° 9: Me hice cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles .....	128
Tabla N° 50: Pregunta N° 10: Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo.....	130
Tabla N° 51: Pregunta N° 11: Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo.....	132
Tabla N° 52: Pregunta N° 12: Proporcione solución creativa a problemas nuevos....	134
Tabla N° 53: Pregunta N° 13: Busque activamente nuevos retos en mi trabajo.....	136

Tabla N° 54: Pregunta N° 14: Participe activamente en las reuniones de trabajo.....	138
Tabla N° 55: Pregunta N° 15: Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo .....	140
Tabla N° 56: Pregunta N° 16: Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran .....	142
Tabla N° 57: Pregunta N° 17: Me enfoque en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos.....	144
Tabla N° 58: Pregunta N° 18: Hable con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo .....	146
Tabla N° 59: Pregunta N° 19: Hable con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo .....	148

## INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Comparación de diseño Correlacional – Causal.....	43
Figura N° 02: Me siento emocionalmente defraudado, Pregunta N° 1 .....	69
Figura N° 03: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío, Pregunta N° 2 .....	70
Figura N° 04: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado, Pregunta N° 3.....	74
Figura N° 05: Siente que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender, Pregunta N° 4 .....	75
Figura N° 06: Siente que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender, Pregunta N° 5 .....	77
Figura N° 07: Siente que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender, Pregunta N° 6 .....	78
Figura N° 08: Siente que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender, Pregunta N° 7.....	80
Figura N° 09: Siento que mi trabajo me está desgastando, Pregunta N° 8.....	82
Figura N° 10: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo, Pregunta N° 9.....	84
Figura N° 11: Siento que me hecho más duro con la gente, Pregunta N° 10....	86
Figura N° 12: Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente, Pregunta N° 10.....	88
Figura N° 13: Me siento muy enérgico en mi trabajo, Pregunta N° 12.....	96
Figura N° 14: Me siento frustrado en el trabajo, Pregunta N° 13.....	92

Figura N° 15: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo, Pregunta N° 14 .....	94
Figura N° 16: Siento que realmente no me importa o que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente, Pregunta N° 15.....	96
Figura N° 16: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa, Pregunta N° 16.....	98
Figura N° 16: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo, Pregunta N° 17 .....	100
Figura N° 17: Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender, Pregunta N° 18.....	102
Figura N° 18: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, Pregunta N° 19 .....	104
Figura N° 19: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, Pregunta N° 19 .....	106
Figura N° 20: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, Pregunta N° 21 .....	108
Figura N° 21: Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos, Pregunta N° 22 .....	110
Figura N° 22: Me las arregle para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo, Pregunta N° 1 .....	112
Figura N° 23: Mi planificación fue optima, Pregunta N° 2.....	114
Figura N° 24: Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo, Pregunta N° 3.....	116
Figura N° 25: Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios, Pregunta N° 4.....	118

Figura N° 27: Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo, Pregunta N° 5 .....	120
Figura N° 28: Mi colaboración con los demás fue muy productiva, Pregunta N° 6 .....	122
Figura N° 29: Mi colaboración con los demás fue muy productiva, Pregunta N° 6 .....	124
Figura N° 30: Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas, Pregunta N° 8 .....	126
Figura N° 31: Me hice cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles, Pregunta N° 9 .....	128
Figura N° 32: Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo, Pregunta N° 10 .....	130
Figura N° 33: Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo, Pregunta N° 10 .....	132
Figura N° 34: Proporcione soluciones creativas a problemas nuevos, Pregunta N° 10 .....	134
Figura N° 35: Proporcione soluciones creativas a problemas nuevos, Pregunta N° 10 .....	136
Figura N° 36: Participo activamente en las reuniones de trabajo, Pregunta N° 14 .....	138
Figura N° 37: Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo, Pregunta N° 14 .....	140
Figura N° 38: Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo, Pregunta N° 14 .....	142

Figura N° 39: Me enfoque en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos, Pregunta N° 17.....	144
Figura N° 40: Hable con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo, Pregunta N° 18 .....	146
Figura N° 41: Hable con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo, Pregunta N° 19 .....	148

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018. La metodología utilizada en la presente investigación es un diseño descriptivo - correlación causal.

Se contó con una población de 76 colaboradores de la Municipalidad Distrital Los Baños del Inca. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario para estrés laboral y desempeño laboral, el cual fue aplicado a 71 colaboradores de la municipalidad, luego de la recolección de datos se usó el programa estadístico SPSS Versión 22 para el análisis respectivo y encontrar la correlación entre las variables estrés y desempeño laboral.

Finalmente se realizó la prueba a las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral obteniéndose un Chi – Cuadrado de 13,291, mayor al valor teórico de 7,8294, con un grado de libertad de 1x1, y un nivel de riesgo de 0,005, de acuerdo con la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado; por lo tanto se afirma que la respuesta de la presente investigación depende del tratamiento, existiendo una Significación exacta de  $0,000 < 0,5$ , mostrando una relación con el tratamiento de las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral, permitiéndonos rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), afirmando la veracidad de la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) para la presente Investigación, este resultado permite continuar el detalle de los resultados de la presente investigación.

*Palabras claves: Desempeño Laboral, Estrés Laboral*

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship of work stress in the work performance of the Collaborators of the District Municipality of Baños del Inca, Cajamarca - 2018. The methodology used in the present investigation is a descriptive design - causal correlation.

It had a population of 76 collaborators of the district municipality Los Baños del Inca. The instrument used for data collection was a questionnaire for occupational stress and work performance, which was applied to 71 collaborators of the municipality, after data collection was used the statistical program SPSS version 22 for analysis And to find the correlation between stress and job performance variables.

Finally, the test was carried out to the variables occupational stress and work performance obtaining a Chi-square of 13.291, greater than the theoretical value of 7.8294, with a degree of freedom of 1x1, and a level of risk of 0.005, according to the distribution table of Chi squared ; Therefore it is stated that the response of this research depends on treatment, there being an exact significance of 0.000 < 0.5, showing a relationship with the treatment of stress variables labor and job performance, allowing us to reject the null hypothesis (HO), affirming the veracity of the alternative hypothesis (H1) for this research, this result allows to continue the detail of the results of this research.

*Keywords: job performance, Labor stress*



## **CAPITULO I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad problemática**

Según Leka, Griffiths y Cox (2004, P. 1), hoy en día se reconoce que el estrés es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas del éxito en un mercado competitivo.

El estrés puede estar ocasionado por problemas domésticos o laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero si puedan protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

Según Rychtenberg (2017, P. 1), En el último informe realizado por el Instituto Integración en el 2015, arrojó que el 58% de los peruanos sufre de estrés. La encuesta se realizó a 2.200 personas en 19 regiones del país; el campo fue realizado en mayo/junio del 2014.

Hoy en día el estrés laboral lo sufre la mayoría de personas a nivel mundial y nacional. Por lo que el presente estudio está basado en la problemática de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, debido a la falta de colaboradores para suplir áreas de trabajo que estas luego son cargadas al personal quienes finalmente realizan doble trabajo, haciendo turnos adicionales extendiendo muchas veces los horarios para suplir las necesidades laborales y de atención en las diferentes áreas de la Municipalidad, esta frustración y estrés en la

entidad ha permitido el planteamiento del problema para la presente investigación:

¿Cuál es la relación del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?

Así mismo se percibe un agotamiento mental y físico ya que hay jornadas laborales excesivas después de haber realizado las especialidades durante la mañana, y no son recompensadas, lo que ocasiona un estrés laboral en el personal. Este estudio va determinar si existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018.

## 1.2. Trabajos previos

### 1.2.1. Antecedentes internacionales

El estrés laboral es catalogado como el malestar del siglo por muchos autores y es objeto de diversos estudios científicos, en la Investigación presentada para optar el Grado de Doctor en Psicología y Antropología por el Investigador Chávez, (2017) con el tema “Síndrome de Burnout en Profesionales de la Educación Superior en Ecuador”.

Cuyo objetivo de investigación determinar del nivel del síndrome de burnout y su relación con los niveles de estrés, salud y psicopatologías laborales en profesionales de la educación, utilizo el método de investigación descriptivo de estudio de contraste de variables sociodemográficas y laborales con los resultados en referencia a las variables relativas al burnout hemos encontrado relaciones significativas entre el agotamiento emocional y la despersonalización ( $\rho=0,529$ ,  $p<0,001$ ), agotamiento y el burnout total ( $\rho = 0,837$ ,  $p<0,001$ ) y entre la despersonalización y el burnout total ( $\rho = 0,733$ ,  $p<0,001$ ).

Del antecedente propuesto se tiene la conclusión:

Según la edad, se encontró diferencias significativas en las dimensiones de agotamiento emocional, realización personal, y el índice de burnout. Se encontró una asociación leve (tendencia a la significación) en la dimensión de despersonalización. Según la experiencia docente, se encontró diferencias estadísticamente significativas en la dimensión de realización personal, siendo los docentes que tienen entre 11 a 20 años de experiencia los que presentan mayor realización personal, (...) Con referencia a la relación laboral, se encontró diferencias significativas en la dimensión de agotamiento emocional, siendo los docentes que trabajan a tiempo completo más vulnerables a adquirir el síndrome del estrés laboral (...). (p. 316)

En la investigación presentada por el Investigador (Egea, 2015) para optar el Grado de Doctor en la Universidad de Murcia, con el tema de Investigación “Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en el Personal Sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia”

Con el objetivo analizar si las dimensiones del Síndrome de Burnout (SdBt), cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización profesional (RP) se relacionan de forma significativa y personales (edad, sexo, años trabajados, dedicación laboral y situación familiar) de los trabajadores sanitarios de nuestra área de salud, utilizando como método de estudio es el prospectivo y transversal de prevalencia por la relación de las variables, los resultados obtenidos según los puntos de corte establecidos para Cansancio Emocional entre 15 y 24 (nivel bajo < 15 y alto > 24), para Despersonalización (en 4 y 9), y para Realización Personal (en 33 y 39), la puntuación media de nuestra población de estudio es de nivel intermedio de Síndrome de Burnout para CE (21,3), nivel intermedio con tendencia a nivel alto (8,6) para DP e intermedia para RP.

La investigación concluye en:

Se observó una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (estrés laboral) y determinadas características socio demográficas del personal sanitario, la prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios del Área de Salud VI de la Región de Murcia es alta para Despersonalización e intermedia para Cansancio Emocional y Realización Personal, a pesar de existir una alta prevalencia de burnout en nuestra población de estudio, la encuesta de satisfacción laboral que elaboramos refleja que los profesionales sanitarios del Área de Salud estudiada consideran que su nivel de satisfacción es bueno, especialmente, en cuando a la relación con los compañeros. (p. 130)

De acuerdo al investigador (Cano, 2017) en la investigación presentada para optar el Grado de Magister en la Universidad Rafael Landívar, con el tema “Relación entre el Síndrome Burnout y los factores laborales y personales de los Profesionales de los Profesores del nivel de Secundaria de un Colegio Privado de la Ciudad de Guatemala”

Cuyo objetivo es establecer la relación entre el síndrome burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala, de la jornada matutina, haciendo uso del método de investigación descriptivo transversal y correlacional con aplicación única, porque busca determinar el síndrome de burnout y su relación con los factores laborales y personales, recogiendo la información de la variable, con los resultados según la escala MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson) (1986) para el agotamiento emocional, la media de los profesores es de 23.11 y esta se encuentra dentro del rango de niveles intermedios de estar exhaustos emocionalmente por las demandas del trabajo obteniéndose como conclusión:

El Estrés laboral (Síndrome Burnout) se relaciona con el factor laboral de dominio de grupo, a mayor dominio de grupo, menos agotamiento emocional y mayor realización personal; otro de los factores laborales con los que tiene relación fue la carga docente, a mayor carga docente, mayor agotamiento emocional.

Otro factor laboral con significatividad en su relación con el Síndrome Burnout fue la carga administrativa, a mayor carga administrativa, mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y menor realización personal; y por último el salario como factor laboral, a mayor salario, menos agotamiento emocional y menos despersonalización y mayor realización personal, ... y en cuanto a factores laborales se muestra que, más de la mitad de los profesores tiene 5 años o más de laborar en el

colegio ... la mayoría de los profesores considera que los factores laborales como, la carga académica y administrativa es excesiva o mucha. En otro factor laboral, la mitad de los profesores califica alta la satisfacción salarial. Y como último factor laboral, más de la mitad de los profesores solo trabaja una jornada. (p. 52, 53)

### 1.2.2. Antecedentes nacionales

De acuerdo a la investigación presentada por el investigador (Pilares, 2015) para optar el Grado Académico de Doctor en Psicología Educativa y Tutorial, investigo la “Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los Docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del Nivel Secundario, del Distrito de Abancay 2014”

El objetivo propuesto Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en docentes de instituciones educativas estatales, nivel secundario, distrito de Abancay, 2014 el diseño utilizado en la investigación es Adopta el diseño correlacional, porque busca determinar la relación que existe entre las tres variables y establecer su estado de significación, en cuyos resultados la inteligencia emocional general de los docentes se expresa de manera predominante en un nivel bajo en un 53,77%, siguiéndole en importancia el 31, 13% con un nivel promedio; y con porcentajes poco representativos se encuentra el nivel muy bajo con el 8,49%, el nivel alto con un 6,60%, y el nivel marcadamente alto no tiene ningún valor representativo, en donde la conclusión es la siguiente:

Los resultados a nivel general reflejan que el 53,77% de los docentes de las instituciones estatales presentan un nivel bajo de inteligencia emocional expresado en un limitado desarrollo de habilidades personales, emocionales y sociales que influyen en la habilidad para adaptarse a demandas, y presiones del medio ...existe una relación positiva alta entre las variables: inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral de los docentes de las instituciones educativas estatales del nivel secundario del distrito de Abancay ( $R=0,86$ ), siendo la relación estadísticamente significativa ( $p<0,05$ ) (p. 123, 124).

Para el Investigador (Fluker, 2015) en la Tesis presentada para optar el Grado de Magister en Salud en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” en Juliaca con el tema “Influencia del Síndrome de Burnout sobre el clima institucional en Docentes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco 2014”, el objetivo propuesto es Determinar la influencia del el clima institucional sobre el síndrome de Burnout en docentes de la facultad de Medicina Humana UNSAAC, Cusco 2014 con los resultados, el diseño utilizado es el método utilizado para el presente estudio fue descriptivo, correlacional y transversal cuyos resultados son los siguientes:

El estudio nos muestra cómo afecta el clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout, para ello se utilizó una muestra aleatorizada simple, integrada por docentes de la facultad de medicina humana de la UNSAAC, en número de 62, donde el grupo de edad entre 40 y 50 años de edad tienen una mayoría con el 39% de ellos, con predominancia de ellos pertenecientes a la Carrera profesional de medicina, y con más del 70% de ellos en condición laboral nombrado, en conclusión:

El propósito principal del estudio de investigación fue determinar la existencia de una influencia de clima institucional sobre el síndrome de Burnout, encontrándose un valor  $p > 0.05$  que nos hace rechazar nuestra hipótesis, por lo tanto, en nuestra población de la facultad de medicina humana no hay una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout manifiesto en los encuestados.  
(p. 90, 91)

Para (Valdivia, 2013) en la Tesis presenta para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia en Salud en la Universidad Católica de Santa María, con el tema “Desempeño laboral y Síndrome de Burnout en los Profesionales Médicos Serums de la Red de servicios de Salud Tacna, MINSA 2012”, el objetivo propuesto es Determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y categorizar sus dimensiones en profesionales médicos SERUMS de la Red de Servicios de Salud Tacna. MINSA 2012, el método utilizado es el descriptivo



transversal relacional con los resultados referente a la relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y los Niveles de Desempeño Laboral, se observa que: en el grupo de Médicos SERUMS con Síndrome de Burnout, el 80% presenta Niveles Bajos de Desempeño Laboral, mientras que en el grupo no afectado por este Síndrome sólo el 31% presenta niveles Bajos del mismo, cuya conclusión es la siguiente:

La Prevalencia de Síndrome de Burnout en los profesionales médicos SERUMS

de la Red de Servicios de Salud Tacna. MINSA 2012, equivale a una cuarta parte de la población, en los profesionales médicos SERUMS de la Red de servicios de Salud Tacna. MINSA 2012, se encuentra que cerca de la mitad presenta niveles bajos de Desempeño laboral, la tercera parte niveles moderados y sólo una quinta parte presenta Niveles de Desempeño Laboral Altos, existe una relación inversa entre la presencia del Síndrome de Burnout y el Nivel de Desempeño Laboral en los Profesionales Médicos SERUMS de la Red de Servicios de Salud Tacna.

MINSA 2012, de manera que a mayores puntuaciones en el Síndrome de Burnout se encuentran niveles más bajos de desempeño Laboral en la población en mención. (p. 47)

### 1.2.3. Antecedentes locales

Para la Investigación presentada por (Gutierrez, 2016) para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección de Recursos Humanos con mención en Consultoría para el Desarrollo Organizacional, con el tema “Relación entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” cuyo objetivo Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral en los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016, la metodología utilizada diseño no experimental de corte transversal descriptivo correlacional, de los resultados obtenidos, se puede evidenciar que existe una correlación proporcionalmente inversa negativa y significativa, bilateral, entre las variables síndrome de burnout y desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa en la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 en cuya conclusión:

Existe una relación proporcionalmente inversa negativa y significativa, entre el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,2016; lo cual corrobora la hipótesis general planteada en esta investigación. ... Por otro lado al hablar de la relación encontrada entre las variables el síndrome de burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca,2016; se puede aseverar que los referidos hallazgos servirán como base científica para poder realizar estudios en otros sectores con poblaciones análogas, además se podrá ampliar dicho estudio. (p. 109, 110)

En la investigación presentada por (Guevara, Marin, F., 2017) con el Título “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en una Empresa Minera de

Cajamarca, 2015” con el objetivo determinar la Influencia del Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores del área recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015 de tipo de diseño no experimental de diseño transversal cuyos resultados obtenidos se observa que del 100% de los colaboradores del área de Recursos Humanos de una empresa minera en Cajamarca, el 31% siempre están afectados por el síndrome de Burnout, el 40% casi siempre, el 19% a veces y el 11% casi nunca o nunca y concluye en:

Existe una influencia positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño

laboral, lo que nos muestra que cualquier variación que se realice en alguna de ellas se verá reflejada en la otra, debido al grado de influencia existente. La hipótesis de investigación es aceptada ya que el nivel alto del Síndrome de Burnout en los colaboradores de una empresa minera de Cajamarca si influye en el Desempeño Laboral. Este nivel de influencia es de 75% el cuál es de tendencia alta ya que sobrepasa la media estándar que es del 50% con una diferencia de 25%, lo cual evidencia que los colaboradores de la empresa tienen bajos resultados, ya que la calidad de su trabajo no es la esperada por la empresa, debido a que no cumplen con sus metas en los tiempos establecidos y con los procedimientos correctos.

Por último, se puede concluir que la influencia del Síndrome de Burnout además de afectar el desempeño laboral también afecta a la organización ya que provoca desvinculaciones laborales, lo que hace que aumente el índice de rotación de personas; ocasionando gastos por liquidaciones, de capacitación y pérdida de tiempo. Por ello se debe tomar medidas rápidas para que esta influencia no incremente y afecte al desempeño, a la salud de los trabajadores y a la organización. (p. 47)

En la investigación presentada por (Benites, 2015) en el cumplimiento de los requerimientos para optar el Grado Académico de Magister en Psicología Clínica, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, con el tema “Condiciones laborales y niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de Enfermería del Policlínico PNP – Cajamarca 2015” con el objetivo Determinar la relación significativa entre las Condiciones Laborales y niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP - Cajamarca, el diseño del estudio es descriptivo correlacional, cuyos resultados En cuanto a los Factores Ambientales según los niveles obtenidos por la Escala de Stanones existe un nivel de estrés laboral medio (18) 55% con tendencia a bajo 24% y un nivel alto de 21% con la conclusión siguiente :

No existe una correlación significativa entre las Condiciones Laborales y niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP - Cajamarca. No existe una correlación significativa entre Las Condiciones Laborales Factores de Presión y Exigencia con los niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP – Cajamarca; detallando que es un factor potencial de riesgo generador de estrés laboral el cual es inherente a la persona, a la capacidad y desarrollo profesional. No existe una correlación significativa entre Las Condiciones Laborales Factores Ambientales con los niveles de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP – Cajamarca. (p. 154)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Estrés laboral**

##### **1.3.1.1. Definición**

Para (Arrivilaga, 2007 citado en Cano, 2017) Fredeunberger definió en 1980 al síndrome de burnout como “un vaciamiento de sí mismo, provocado por el agotamiento de recursos físicos y mentales, tras el excesivo esfuerzo por alcanzar metas no realistas, impuestas por el mismo individuo o por la sociedad”. (p. 11)

La mayoría de los investigadores coinciden en decir que el síndrome de burnout es un estrés laboral asistencial que afecta a las profesiones de distintas ramas. Además, se considera un estado de agotamiento físico, emocional y mental provocado por estar en situaciones emocionalmente demandantes durante tiempos muy prolongados. (Balseiro, 2015)

El Estrés Laboral de acuerdo con (Tonon, 2003) el síndrome de burnout se define como una respuesta a la situación estresante y de forma crónica producida por el ambiente laboral, y que lo presentan algunas profesiones que se encargan de prestar servicios. En estas profesiones se pide a los profesionales que atiendan las demandas de las personas y al mismo tiempo las de la organización, lo cual genera conflicto, por poseer en algunos casos poco tiempo o por la complejidad de los problemas. (p. 11)

##### **1.3.1.2. Origen**

De acuerdo con (Balseiro, 2015) indica que la palabra burnout fue introducida a la bibliografía científica en los primeros años de la década de 1970.

Para Tonon (2003) existen diferentes modelos explicativos del síndrome de burnout y que se han venido desarrollando a lo largo del tiempo. Desde el modelo de la psicología clínica que considera al burnout como un estado, Freudenberguer lo conceptualizó en 1974 y Fischer lo hizo en 1983. Desde la psicología social que se basa en la teoría socio cognitiva del yo, está Harrison que lo conceptualizó en 1983 y, Pines y Aronson que lo hicieron en 1988. Además, está el modelo de la psicología de las organizaciones, basada en las teorías del estrés laboral, siendo Golembiensi quien lo conceptualizó en 1983. Por último, Maslach y Jackson que en 1981 lo empezaron a estudiar como un estado, luego lo consideraron como un proceso. (p. 12)

En cambio, para (Arrivilaga, 2007 citado en Cano, 2017) agrega que “el término burnout fue introducido en 1974 por Fredeunberger, que lo utilizó para describir el estado físico y mental de los jóvenes voluntarios en una clínica de desintoxicación”.

### **1.3.2. Dimensiones de estrés laboral**

“El síndrome de burnout afecta tres dimensiones básicas: el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo” (Tonon, 2003).

#### **1.3.2.1. Agotamiento emocional**

Para Tonon (2003) “es la reducción y desgaste de recursos emocionales que corresponden al nivel de sentirse abrumado emocionalmente”.

Según (Corsi citado Cano, 2017) considera que el agotamiento emocional es la primera fase del proceso, donde se pierden de manera progresiva las energías vitales y una desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. En esta etapa las personas se vuelven más

irritables, quejas por el trabajo y poco disfrute en las actividades realizadas. (p. 21)

Para (Arrivilaga, 2007 citado en Cano, 2017) consiste en la falta de recursos emocionales y el sentimiento de que nada puede ofrecerse a la otra persona. Y se debe a las continuas interacciones entre trabajadores y clientes. Las consecuencias de esta dimensión son: abatimiento, ansiedad e irritabilidad. (p. 21)

### **1.3.2.2. *Despersonalización***

De acuerdo con (Balseiro, 2015) “las personas muestran una cara hiperactiva que aumenta la sensación de fatiga, y en esta fase intercambian la depresión y la hostilidad hacia su entorno”.

En (Tonon, 2003) “Comprende las respuestas impersonales y falta de sentimientos por parte de quienes prestan los servicios y se expresa a través de actitudes negativas de insensibilidad y cinismo hacia las personas a quienes se les presta el servicio”.

### **1.3.2.3. *Realización personal***

“Para el caso del síndrome de burnout, se refiere a la valoración negativa del propio trabajo, reproche al no alcanzar los objetivos planteados y baja autoestima profesional” (Tonon, 2003).

“Es la tercera fase del proceso, existe pérdida de ideales y distanciamiento de actividades sociales, familiares y recreativas, creando una especie de reclusión a sí mismo”. (Balseiro, 2010).

Según Arrivilaga (2007 citado en Cano, 2017) “es la pérdida de confianza en la realización personal, se tiene un autoconcepto negativo como resultado de experiencias ingratas, las posibilidades de logro se han desaparecido y existen sentimientos de fracaso y baja autoestima”.

## **1.3.2. Desempeño laboral**

### **1.3.2.1. Concepto de desempeño laboral**

El desempeño laboral para (Benavides, 2002) al definir desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Para (Stoner, J. A. F., Freeman, R. E. y Gilbert Jr. D. R., 1996) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el desempeño laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Para (Chiavenato, 2002 citado en Guardiola, 2014) expresa que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Según (Porret, 2008) tiene por definición “el desempeño laboral como la capacidad del personal para cumplir con sus actividades laborales de forma continua y permanente y la valoración que se le dan a éstas”.

Para (Marchant, 2000) aclara que el desempeño laboral “es lo que las personas concreta y cotidianamente hacen en su trabajo”.



En tanto para (Palaci, 2005) describe al desempeño laboral como “el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva acabo en un periodo de tiempo”.

### **1.3.2.2. Factores del desempeño laboral**

Los factores del desempeño laboral de acuerdo con (Chiavenato, 2000 citado en Guardiola, 2014) son los siguientes factores:

Factores actitudinales: como la disciplina, una actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización.

Factores operativos: como el conocimiento del trabajo, la calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Para (Robbins, 2004 citado en Guardiola, 2014), afirma que otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales. También plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

Según (Guardiola, 2014) menciona como “los factores coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos”. (p. 53)

### **1.3.2.3. Importancia del desempeño laboral**

“El monitoreo del desempeño del personal es de gran importancia dado que éste sirve para definir y desarrollar políticas acordes con las necesidades de la organización. Asimismo, es una herramienta que permitirá el mejoramiento de la empresa” (Chiavenato, 2007 citado en Guardiola, 2014).

Es de gran importancia el buen desempeño de los empleados para un buen desarrollo de la empresa. Destaca que las organizaciones de todo el mundo han comenzado a entender que sus empleados son su valor más importante, dado que permite una entrega de un servicio o producto de calidad. Menciona que, con mucha frecuencia, los empleados se encuentran en las líneas del frente, cara a cara con los clientes y aun cuando no estén en contacto directo con los consumidores, son quienes controlan la operación de los procesos por los cuales se entrega o se proporciona el servicio (Disney Enterprises, 2005 citado en Guardiola, 2014).

La evaluación del desempeño ayuda a implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (Guerrero, 1996 citado en Guardiola, 2014).

#### **1.3.2.4. Métodos para evaluar el desempeño laboral**

De acuerdo con (Wayne & Noé, 2005 citado en Guardiola, 2014) Existen diversos métodos para evaluar el desempeño del personal; la selección de alguno de ellos depende del propósito que se quiera alcanzar, los cuales son selección del personal para promoción, capacitación, aumento salarial, etc. Estos métodos pueden ser los siguientes: evaluación de realimentación de 360º grados, escalas de clasificación, incidente crítico, ensayo, estándares laborales, clasificación, escala de clasificación basada en el comportamiento (BARS) y sistema basado en resultados. (p. 60)

Para (Fleitman, 2008) presenta las siguientes cuatro técnicas de evaluación de desempeño:

Escala de puntuación: en este método el evaluador otorga una calificación subjetiva de desenvolvimiento del empleado en una escala, como inaceptable, aceptable, bueno y excelente.

Escala de calificación conductual: se compara el desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.

Registro de acontecimientos críticos: el evaluador lleva una bitácora de las actividades más importantes, divididas en positivas o negativas.

Método de evaluación en grupos: este enfoque puede dividirse en varios métodos, que tienen en común la característica de basarse en la comparación del desempeño del empleado y el de sus compañeros. En este enfoque se ubica a los empleados en escala de mejor a peor.

Evaluaciones psicológicas: son exámenes psicológicos del empleado y entrevista y pláticas con los jefes inmediatos. Con estas evaluaciones se pretende evaluar el potencial del individuo y no el desempeño anterior.

Para la presente investigación se utilizará la escala de Desempeño Laboral Individual de Koopmans, validado en Buenos Aires, Argentina por (Gabini, S. & Salessi, S., 2016) en un estudio piloto con 31 estudiantes de posgrado para analizar la equivalencia operacional de la escala. Se elaboró un estudio principal a efectos de analizar las propiedades psicométricas de la escala puesta a punto en el estudio piloto. En esta ocasión se trabajó sobre una nueva muestra seleccionada en forma no probabilística, la que quedó integrada por 434 trabajadores. Sobre los datos recabados se ejecutaron análisis factoriales (exploratorio y confirmatorio). Sendos análisis indicaron una estructura tri-factorial con adecuada consistencia (Rendimiento en la tarea:  $\alpha = .76$  Comportamientos contraproducentes:  $\alpha = .76$ , y Rendimiento en el contexto:  $\alpha = .72$ ), confiabilidad compuesta (CR mayores a .70), y validez convergente (AVE mayor a .50).

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación del agotamiento emocional en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?

¿Cuál es la relación de la despersonalización en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?

¿Cuál es la relación de la realización personal en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La presente investigación se enmarca en la línea de investigación de Gestión de Políticas Públicas de acuerdo con el Gobierno Regional de Cajamarca (GRC, 2018) califica a la gestión pública “Las políticas públicas, entendidas como guías para la acción institucional, permiten la realización de los cometidos del Gobierno Regional, en cuanto facilitan la ejecución de las actividades, proyectos y servicios en beneficio de la población”, el propósito es aportar en la investigación científica el conocimiento del estrés laboral de acuerdo al instrumento propuesto Escala de Maslach y el desempeño laboral en los Colaboradores como un servicio en beneficio de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018

De acuerdo a los objetivos desarrollados ordenados y sistematizados, se puede proponer nuevos conocimientos técnicos científicos para el diagnóstico del estrés laboral y desempeño laboral, dado que estaría demostrando la relación causal entre variables.

### **1.5.2. Justificación practica**

En la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca, tienen el desafío de conocer el estudio de la presente investigación, para desarrollar políticas públicas según (Graglia, 2012), Las políticas públicas son:

Los proyectos/actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad”, mediante propuestas y soluciones técnicas resueltas a través de las conclusiones y recomendaciones detalladas en el presente estudio.

### **1.5.3. Justificación académica**

La elaboración, aplicación de la presente investigación optará por desarrollar nuevos conocimiento técnico científico que permitirá conocer variables con indicadores de acuerdo a instrumentos validados, servirá de objeto de estudio para nuevas investigaciones en la ciencia a través de los investigadores en diversas áreas, una vez demostrado la validez de la hipótesis alternativa; de esta manera poder ser utilizados en otros trabajos de investigación en Instituciones Castrenses u otras instituciones públicas en Cajamarca.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

#### ***1.6.1.1. Hipótesis alterna***

El estrés laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018

#### ***1.6.1.2. Hipótesis nula***

El estrés laboral no tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

El agotamiento emocional tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

La despersonalización tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

La realización personal tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018



## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación del agotamiento emocional en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

Determinar la relación de la despersonalización en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca -2018

Determinar la relación de la realización personal en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018

## **CAPITULO II. METODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

De acuerdo con (Cano, 2017) el método para el estudio realizado en la presente investigación es “descriptivo transversal y correlacional con aplicación única”, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) el análisis es correlacional, porque nos ayuda “a medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables” (p. 62).

### **2.2. Variables y Operacionalización**

#### **2.2.1. Variable independiente**

X = Estrés laboral

##### **2.2.1.1. Dimensiones**

X1 = agotamiento emocional

X2 = Despersonalización

X3 = Realización personal

#### **2.2.2. Variable dependiente**

Y= Desempeño laboral

##### **2.2.1.1. Dimensiones**

Y1 = Desempeño en la tarea

Y2 = Comportamiento contraproducente

Y3 = Desempeño en el contexto

### 2.2.3. Operacionalización de Variables

Tabla N° 1:

#### Operacionalización Variables

Variable	Definición Conceptua	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
V 1 : Estrés laboral	Un vaciamiento de sí mismo, provocado por el agotamiento de recursos físicos y mentales, tras el excesivo esfuerzo	Agotamiento emocional	Nunca	1,2,3,6, 8,13,14, 16,20	Cuestionario
			Algunas veces al año		
			Algunas veces al mes Algunas veces a la semana		
		Despersonalización	Diariamente	5,10,11, 15,22	
			Nunca		
			Algunas veces al año		
Realización personal	Algunas veces al mes	4,7,9,12 ,17,18,1 9,21			
	Algunas veces a la semana				
	Diariamente				
V 2: Desempeño laboral	Son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.	Desempeño en la tarea	Muy en desacuerdo	1,2,3,4, 5,6	Cuestionario
			En desacuerdo		
			No sabe / No opina		
		Comportamiento contraproducente	De acuerdo	7,8,9,10 ,11,12,1 3,14	
			Muy de acuerdo		
			Muy en desacuerdo		
Desempeño en el contexto	En desacuerdo	15,16,1 7,18,19			
	No sabe / No opina				
	De acuerdo				
			Muy de acuerdo		

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población está formada por los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Provincia de Cajamarca – 2018, dada por la tabla:

Tabla N° 2:

<b><i>Funcionarios (Colaboradores) Municipalidad Distrital de Baños del Inca</i></b>	
Órgano de Control Interno	20
Contabilidad	10
Tesorería	15
Administración	17
Logística	14
<b>Total</b>	<b>76</b>

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

### 2.3.2. Muestra

Cantidad de Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca involucrados en el Control Interno de acuerdo a las áreas funcionales, la población de estudio es de 32 trabajadores y la muestra de acuerdo a (Morales, 2012) esta dada en función a la siguiente formula.

Margen de error (común en auditoria) 3%

Tamaño de Población 76

Nivel de confianza (común en auditoria) 95%

Valores Z (Valor de confianza) al 95%

Varianza (Valor para remplazar en la formula) 1.960

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} = 71$$

Donde:

$\alpha_c$  = Valor del nivel de confianza (varianza)

e = Margen de error

Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca como muestra para la presente investigación es de 71.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Cuestionario de estrés laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach)**

En el presente estudio, se utilizó el cuestionario de Maslach (1986) para la evaluación del Síndrome de Burnout, ha sido validado, en primera instancia por sus autores, y en segunda instancia mediante amplia aplicación en estudios similares y en varias profesiones, realizada por investigadores interesados en conocer estos fenómenos.

Grajales (2001) realiza su estudio de validez factorial de Maslach Burnout Inventory versión española en una población de profesionales mexicanos, con el objeto de observar el comportamiento de la escala MBI según su construcción teórica, aplicada a 196 trabajadores.

García, Remuzgo, & Fuentes (2007), realizan su estudio de validez factorial del MBI en una muestra de 136 trabajadores, concluyendo que la adaptación del MBIHSS empleada para la muestra, reúne requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser utilizada para evaluar el síndrome de Maslach por el trabajo en el ámbito penitenciario.

### **2.4.1.1 Validación y confiabilidad del cuestionario de estrés laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach)**

Se realizó el resumen de procesamiento de casos para determinar la validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de estrés laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach)

Tabla N°3:

<b><i>Resumen de procesamiento de casos para validación de variable estrés laboral</i></b>			
		N	%
Casos	Válido	71	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	71	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Nota: Elaboración propia del Investigador

Los datos del procesamiento de casos son válidos en 100% de la variable en estudio para la presente investigación.

Se realizó la validez de la variable estrés laboral utilizando el Alfa de Cronbach se propone la tabla siguiente:

Tabla N°4:

<b><i>Estadísticas de fiabilidad</i></b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.724	16

Nota: Elaboración propia del Investigador

Se recolecto los datos de las unidades en estudio 71 colaboradores en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca analizados mediante el estadígrafo de Alfa de Cronbach, para el instrumento tipo escala de Likert, la prueba realizada arrojó un es de 0.72 (72%), lo cual refleja una consistencia interna aceptada mayor al teórico propuesto.

Se muestra un resumen de Alfa de Crombach para las preguntas realizadas en el estudio propuesto en la presente investigación.

Tabla N°5:

***Estadísticas de total de elemento de validación de variable estrés laboral***

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Crobach si el elemento se ha suprimido
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	40.9	60.747	0.616	0.678
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	40.08	68.164	0.465	0.704
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	42.04	78.87	-0.308	0.76
4. Me siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	39.54	73.795	0.005	0.732
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	42.2	74.018	-0.037	0.74
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	40.99	57.414	0.84	0.653
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	40.38	87.125	-0.58	0.8
8. Siento que me he hecho más duro con la gente	40.77	58.663	0.715	0.665
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	40.45	69.965	0.085	0.74
10. Siento que me he hecho más duro con la gente	41.45	69.108	0.239	0.718
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	41.54	60.052	0.627	0.675
12. Me siento muy enérgico por el trabajo	40.62	72.268	0.002	0.748
13. Me siento frustrado por el trabajo	41.63	63.578	0.562	0.688
14. Me que estoy demasiado tiempo en i trabajo	40.75	54.706	0.769	0.654
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	41.35	56.46	0.769	0.654
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	41.08	60.65	0.629	0.676

Nota: Elaboración propia del Investigador



### **2.4.3. Cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014)**

Para (Gabini, S. & Salessi, S., 2016) quien valido el Cuestionario de desempeño laboral (Koopmans) menciona las conclusiones de validación: Como corolario de la investigación realizada, se puede concluir que el presente trabajo representa una contribución genuina para que otros estudios puedan ser llevados a cabo con el recurso de un instrumento con probadas propiedades psicométricas. La escala desarrollada puede, además, aportar información crucial para diagnósticos e intervenciones organizacionales. La validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual con muestras de sujetos argentinos deja abierta la necesidad de llevar a cabo futuros estudios de validación en otros contextos laborales y en otras culturas. Esa sería una vía idónea para verificar la validez transcultural del instrumento aquí presentado.

#### ***2.4.1.1 Validación y confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014)***

Se realizó el resumen de procesamiento de casos para determinar la validez y confiabilidad del instrumento Cuestionario de desempeño laboral de Koopmans.

Tabla N°6:

***Resumen de procesamiento de casos para validación de variable desempeño laboral***

		N	%
Casos	Válido	71	100.0
	Excluido <sup>o</sup>	0	0.0
	Total	71	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

Los datos del procesamiento de casos son válidos en 100% de la variable en estudio para la presente investigación.

Se realizó la validez de la variable desempeño laboral utilizando el Alfa de Cronbach se propone la tabla siguiente:

Tabla N° 7:

***Estadísticas de fiabilidad***

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.835	19

Nota: Elaboración propia del Investigador

Se recolecto los datos de las unidades en estudio 71 colaboradores en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca analizados mediante el estadígrafo de Alfa de Cronbach, para el instrumento desempeño laboral tipo escala de Likert, la prueba realizada arrojó un  $\alpha$  de 0.835 (84%), lo cual refleja una consistencia interna aceptada mayor al teórico propuesto.

Se muestra un resumen de Alfa de Cronbach para las preguntas realizadas en el estudio propuesto en la presente investigación.

Tabla N° 8:

*Estadísticas de total de elemento de validación de variable desempeño laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo	61.63	47.178	.708	.808
2. Mi planificación fue óptima	61.34	52.913	.570	.820
3. Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo	61.20	53.761	.546	.822
4. Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios	60.92	57.478	.220	.834
5. Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo	61.08	56.936	.254	.833
6. Mi colaboración con los demás fue muy productiva	61.24	54.613	.513	.824
7. Tomé responsabilidades adicionales	61.20	55.961	.312	.831
8. Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas	61.35	53.717	.471	.824
9. Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles	61.42	53.019	.507	.823
10. Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo	61.35	51.203	.696	.814
11. Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo	61.42	51.476	.731	.813
12. Proporcioné soluciones creativas a problemas nuevos	61.44	51.107	.683	.814
13. Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo	61.63	49.921	.694	.812
14. Participé activamente en las reuniones de trabajo	61.72	50.862	.539	.820
15. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo	62.96	58.870	.031	.841
16. Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran	63.08	59.450	-.036	.843
17. Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos	62.25	62.592	-.258	.866
18. Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo	62.13	49.255	.656	.813
19. Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo	62.41	52.988	.287	.839

Nota: Elaboración propia del Investigador

## **2.5. Método de análisis de datos**

Para obtener los estadígrafos en la presente investigación se utilizó el SPSS 22 Versión 22 en el procesamiento de las unidades de estudio una vez cargados en la base de datos para la validación de la hipótesis y obtener los resultados descriptivos, de factor, de esta manera establecer la correlación de las variables en estudio, estrés laboral y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018.

## CAPITULO III. RESULTADOS

### 3.1. Validez del constructo

Se realizó las pruebas y análisis para las variables, Estrés Laboral, para la variable Desempeño Laboral y para sus correspondientes dimensiones, obtenidas en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018, utilizando el SPSS Versión 22, se obtuvo las siguientes tablas.

#### 3.1.1. Análisis de Hipótesis General de variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018

Previo al análisis de la correlación de las variables y dimensiones en la presente investigación para dar validez al constructo y determinar el desarrollo, se desarrolló el resumen de procesamiento de casos.

Tabla N°9:

#### ***Resumen de procesamiento de casos***

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés Laboral *	71	100.0%	0	0.00%	71	100.0%
Desempeño Laboral						

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

La tabla de Procesamiento de casos, describe el 100% de casos validos evaluados de la muestra presentada en la Investigación, 71 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018, para las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral; con el 0% de casos perdidos.

Tabla N° 10:

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)	Probabilidad en el punto
Chi - cuadrado de Pearson <small>Corrección de continuidad</small>	13.291	1	.000	.000	.000	
Razón de verosimilitud	11.247	1	.001			
Prueba exacta de Fisher	14.213	1	.000	.000	.000	
	13,104			.000	.000	
Asociación lineal por lineal N de casos válidos		1	.000	.000	.000	.000
	71					

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento ímimo esperado es 6.76.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

c. Para la tabulación cruzada 2x2, se proporcionan resultados exactos, en lugar de resultados Monte Carlo.

d. El estadístico estandarizado es - 3.620.

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

Se realizó la prueba a las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral obteniéndose un Chi – Cuadrado de 13,291, mayor al valor teórico de 7,8294, con un grado de libertad de 1x1, y un nivel de riesgo de 0,005, de acuerdo con la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado; por lo tanto se afirma que la respuesta de la presente investigación depende del tratamiento, existiendo una Significación exacta de  $0,000 < 0,5$ , mostrando una relación con el tratamiento de las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral, permitiéndonos rechazar la Hipótesis Nula (Ho), afirmando la veracidad de la Hipótesis Alternativa (H1) para la presente Investigación, este resultado permite continuar el detalle de los resultados de la presente investigación.

### 3.1.2. Análisis de Hipótesis específicas

#### 3.1.2.1. Análisis Hipótesis en la Dimensión Agotamiento Emocional y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018.

Se desarrolló el análisis de la Hipótesis específica en su dimensión Agotamiento Emocional, servirá para dar validez al análisis descriptivo de la presente investigación, se presenta la siguiente Tabla.

Tabla N° 11:

<u>Pruebas de chi - cuadrado</u>			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi - cuadrado de Pearson	11.588	2	.003
Razón de verosimilitud	16.377	2	.000
Asociación lineal por lineal	10.433	1	.001
<u>N de casos válidos</u>		<u>71</u>	

a. 1 casillas (16.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3.17.

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

Se realizó la prueba a las dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral obteniéndose un Chi – Cuadrado de 11,588, mayor al valor teórico de 10.5963, con un grado de libertad de 2x1, y un nivel de riesgo de 0,005, según la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado; por lo tanto, afirmamos que la respuesta de la presente investigación depende del tratamiento, existiendo una Significación asintótica de  $0,003 < 0,5$ , mostrando una relación con el tratamiento de la dimensión y la variable en estudio, la cual permite rechazar la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) para la dimensión Agotamiento Emocional, afirmando la veracidad de la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) para la presente Investigación.



**3.1.2.2. Análisis de Hipótesis de dimensión Despersonalización y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018.**

Tabla N° 12:

**Pruebas de chi – cuadrado**

	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi - cuadrado de Pearson	19.463	2	.000
Razón de verosimilitud	15.529	2	.000
Asociación lineal por lineal	9.625	1	.002
N de casos válidos	71		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.48.

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

La prueba a la dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral permitió obtener un Chi – Cuadrado de 19,463, mayor al valor teórico de 7,8142, con un grado de libertad de 2x1, y un nivel de riesgo de 0,05, según la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado; por lo tanto, afirmamos que la respuesta de la presente investigación depende del tratamiento, existiendo una Significación asintótica de  $0,000 < 0,5$ , mostrando una relación con el tratamiento de la dimensión y la variable en estudio, la cual permite rechazar la Hipótesis Nula (Ho) para la dimensión Despersonalización, afirmando la veracidad de la Hipótesis Alternativa (H1) para la presente Investigación.

**3.1.2.3. Análisis de Hipótesis de dimensión Realización Personal y desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca, 2018.**

Tabla N° 13:

<i>Pruebas de chi - cuadrado</i>			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi - cuadrado de Pearson	10.380	2	0.006
Razón de verosimilitud	8.875	2	0.012
Asociación lineal por lineal	9.73	1	0.002
N de casos válidos	71		

a. 3 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,42.

Nota: Elaboración propia de los Investigadores.

Se realizó la prueba a la dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral permitió obtener un Chi – Cuadrado de 10,380, mayor al valor teórico de 7,8147, con un grado de libertad de 2x1, y un nivel de riesgo de 0,05, según la Tabla de Distribución del Chi Cuadrado; por lo tanto, afirmamos que la respuesta de la presente investigación depende del tratamiento, existiendo una Significación asintótica de  $0,006 < 0,5$ , mostrando una relación con el tratamiento de la dimensión y la variable en estudio, la cual permite rechazar la Hipótesis Nula (Ho) para la dimensión Realización Personal, afirmando la correlación para dar el detalle del análisis descriptivo respecto a esta dimensión.

### 3.2. Análisis de Tablas de Contingencia

Para representar las frecuencias de las variables de manera simultánea y estudiar la dependencia entre estas, el grado de influencia en la distribución de las variables, y obtener un resultado, considerando los valores obtenidos presentamos las tablas de contingencia.

#### 3.2.1. Tabla de Contingencia de las Variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018

Antes de realizar el análisis de Contingencia para las Variables y Dimensiones se realizó el Resumen de Procesamiento de Casos en la presente investigación para determinar la existencia de outlier o casos perdidos que marcan tendencia en los resultados los cuales deben ser evaluados sin son tratados dentro de la investigación, dado que se encuentran fuera de los límites de estudio, por lo tanto, se presenta la siguiente tabla.

Tabla N° 14

##### *Resumen del procesamiento de casos*

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés Laboral *	71	100.0%	0	0.00%	71	100.0%
Desempeño Laboral						

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

La tabla de Procesamiento de casos, describe el 100% de casos validos evaluados, presentada en la Investigación, las unidades de estudio ingresados en la base de datos del SPSS Versión 22, estos corresponde a los 71 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018, para las variables Estrés Laboral y Desempeño Laboral; con el 0% de casos perdidos.

Tabla N° 15:

***Estrés Laboral \* Desempeño Laboral tabulación cruzada***

		Desempeño Laboral		
		Regular	Alto	Total
Estrés Laboral Bajo	Recuento	19	13	32
	Recuento esperado	25.2	6.8	32.0
	% del total	26.8%	18.3%	45.1%
Medio	Recuento	37	2	39
	Recuento esperado	30.8	8.2	39.0
	% del total	52.1%	2.8%	54.9%
Total	Recuento	56	15	71
	Recuento esperado	56.0	15.0	71.0
	% del total	78.9%	21.1%	100.0%

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla que contiene las variables en estudio se infiere:

Del total de 71 Colaboradores, 39 colaboradores que representa el 54,9%, de acuerdo al Test de estudio, 37 tienen un estrés laboral medio con un desempeño regular en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, solamente 2 a pesar de presentar un estrés laboral desarrolla un desempeño laboral alto, esto indica que los colaboradores con estrés medio generalmente no tienen un desempeño alto, también resaltar que más del 50% presenta un estrés laboral medio.

Del total de 32 colaboradores presenta un estrés laboral bajo, de los cuales 19 tienen un desempeño laboral regular y solamente 13 presentan un estrés laboral alto.

Se infiere entonces de acuerdo al estudio realizado que en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca la presencia del estrés con una correlación que afecta el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores, tal como se presenta en la tabla propuesta.

**3.2.2. Tabla de Contingencia de Dimensión Agotamiento Emocional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018.**

Tabla N° 16:

***Agotamiento Emocional \* Desempeño Laboral tabulación cruzada***

			Desempeño Laboral		
			Regular	Alto	Total
Agotamiento Emocional	Bajo	Recuento	9	6	15
		Recuento esperado	11.8	3.2	15.0
		% del total	12.7%	8.5%	21.1%
	Medio	Recuento	21	9	30
		Recuento esperado	23.7	6.3	30.0
		% del total	29.6%	12.7%	42.3%
	Alto	Recuento	26	0	26
		Recuento esperado	20.5	5.5	26
		% del total	36.6%	0.0%	36.6%
Total	Recuento	56	15	71	
	Recuento esperado	56.0	15.0	71.0	
	% del total	78.9%	21.1%	100.0%	

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

Del total de 71 Colaboradores, cerca de la mitad de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca (42,3%) presentan Agotamiento Emocional medio con un rendimiento en el desempeño laboral regular.

Del total de los 26 colaboradores que presentan un Agotamiento Emocional Alto, 20 desarrollan un Desempeño Laboral Regular.

Solamente 15 de los Colaboradores presenta un Agotamiento Emocional Bajo sin embargo esto tiene una baja correlación dado que el desempeño regular de 9 de los Colaboradores es regular, y solamente de 6 Colaboradores el rendimiento en el Desempeño Laboral es Alto.

**3.2.3. Tabla de Contingencia de Dimensión Despersonalización y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018.**

Tabla N° 17:

***Despersonalización \* Desempeño Laboral tabulación cruzada***

			Desempeño Laboral		
			Regular	Alto	Total
Despersonalización	Bajo	Recuento	1	6	7
		Recuento esperado	5.5	1.5	7.0
		<u>% del total</u>	<u>1.4%</u>	<u>8.5%</u>	<u>9.9%</u>
	Medio	Recuento	20	3	23
		Recuento esperado	18.1	4.9	23.0
		<u>% del total</u>	<u>28.2%</u>	<u>4.2%</u>	<u>32.4%</u>
	Alto	Recuento	35	6	41
		Recuento esperado	32.3	8.7	41
		<u>% del total</u>	<u>49.3%</u>	<u>8.5%</u>	<u>57.7%</u>
Total	Recuento	56	15	71	
	Recuento esperado	56.0	15.0	71.0	
	<u>% del total</u>	<u>78.9%</u>	<u>21.1%</u>	<u>100.0%</u>	

Nota: Elaboración propia de los Investigadores.

De la presente tabla se infiere:

Del total de 71 Colaboradores, el 57,7% que representa 41 de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 32 Colaboradores presentan Despersonalización en el trabajo con un rendimiento en el Desempeño Laboral regular.

Del total de los 23, 18 de los colaboradores presentan despersonalización medio con un desempeño laboral regular y solamente el 4,2% presentan un desempeño laboral alto.

Solamente 7 de los Colaboradores presenta Despersonalización baja, de los cuales 6 Colaboradores tienen un rendimiento en el Desempeño Laboral alto, y solamente 1 Colaborador tiene un desempeño laboral regular.

**3.2.4. Tabla de Contingencia de Dimensión Realización Personal y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca 2018.**

Tabla N° 18:

***Realización Personal \* Desempeño Laboral tabulación cruzada***

			Desempeño Laboral		
			Regular	Alto	Total
Realización Personal	Bajo	Recuento	52	10	62
		Recuento esperado	48.9	13.1	62.0
		% del total	<u>73.2%</u>	<u>14.1%</u>	<u>87.3%</u>
	Medio	Recuento	4	3	7
		Recuento esperado	5.5	1.5	7.0
		% del total	<u>5.6%</u>	<u>4.2%</u>	<u>9.9%</u>
	Alto	Recuento	0	2	2
		Recuento esperado	1.6	0.4	2
		% del total	0.0%	2.8%	2.8%
Total	Recuento	56	15	71	
	Recuento esperado	56.0	15.0	71.0	
	% del total	78.9%	21.1%	100.0%	

Nota: Elaboración propia de los Investigadores

De la presente tabla de contingencia se infiere:

Del total de 71 Colaboradores, el 87,3% que representa 62 de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca más de la mitad del total de los Colaboradores, unidades de estudio, 48 de los Colaboradores presentan una baja Realización Personal en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca con un Desempeño Laboral Regular de los cuales solo 15 de los 71 tienen un Desempeño Laboral Alto.

Del total de 7 Colaboradores, 4 presentan una Realización Personal medio con 3 Colaboradores que presentan un Desempeño Laboral Alto.

En la Municipalidad Distrital de Baños del Inca solamente 3 Colaborador de los 71 que laboran en dicha Institución Publica presenta una Alta Realización Personal.

### 3.3. Análisis Descriptivo de la Variable Estrés Laboral

En la presente investigación se realizó el análisis descriptivo para conocer el detalle de la información procesada y la relación de los datos pregunta a pregunta para determinar el grado de estrés laboral y la significación que esta tiene sobre el desempeño en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en la Provincia de Cajamarca, 2018.

Tabla N° 19:

***Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	14	19.7	19.7	19.7
Algunas veces al año	16	22.5	22.5	42.3
Algunas veces al mes	15	21.1	21.1	63.4
Algunas veces a la semana	21	29.6	29.6	93.0
Diariamente	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.





Figura N° 01: Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo, Pregunta N° 1.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores.

De la tabla y figura presentada se infiere del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajamarca 21 Colaboradores se sienten emocionalmente defraudados en su trabajo algunas veces a la semana y representa el 30% de los Trabajadores de la Municipalidad.

De los Colaboradores 5 se sienten diariamente emocionalmente defraudados en la Municipalidad Distrital de Cajamarca.

Solamente 14 Colaboradores nunca se a sentido emocionalmente defraudado en su trabajo.

Tabla N° 20:

<b><i>Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío</i></b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	2.8	2.8	2.8
Algunas veces al año	5	7.0	7.0	9.9
Algunas veces al mes	10	14.1	14.1	23.9
Algunas veces a la semana	54	76.1	76.1	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

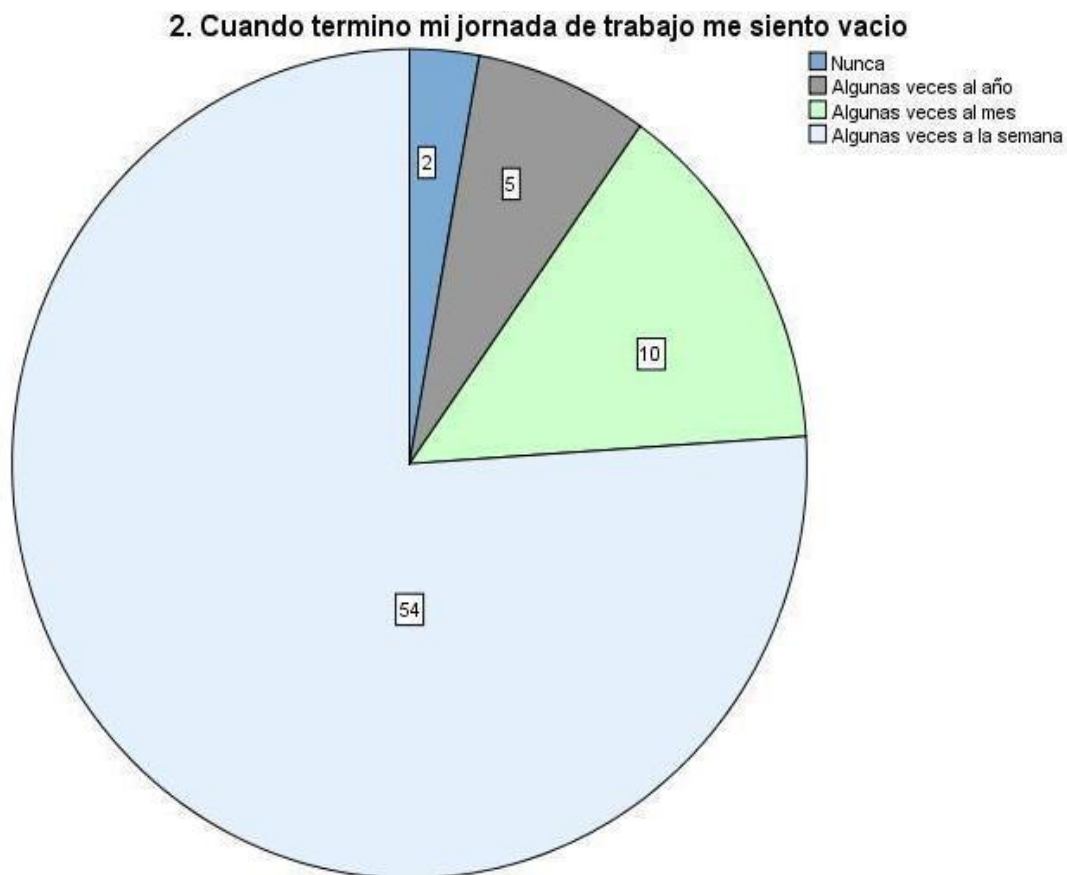


Figura N° 03: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío, Pregunta N° 2.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores.

De la tabla y figura presentada se infiere:

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajamarca 54 cuando termina su jornada de trabajo se sienten vacíos algunas veces a la semana, y representa el 54% del total de los casos estudiados.

De los Colaboradores 10 algunas veces cuando termina su jornada de trabajadores se sienten vacíos algunas veces al mes.

Del total de Colaboradores 2 nunca cuando termina su jornada de trabajo se sienten vacíos, representa el 2,8% del total de Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca.

Tabla N° 21:

***Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	60.6	60.6	60.6
	Algunas veces al año	15	21.1	21.1	81.7
	Algunas veces al mes	6	8.5	8.5	90.1
	Algunas veces a la semana	7	9.9	9.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

**3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado**

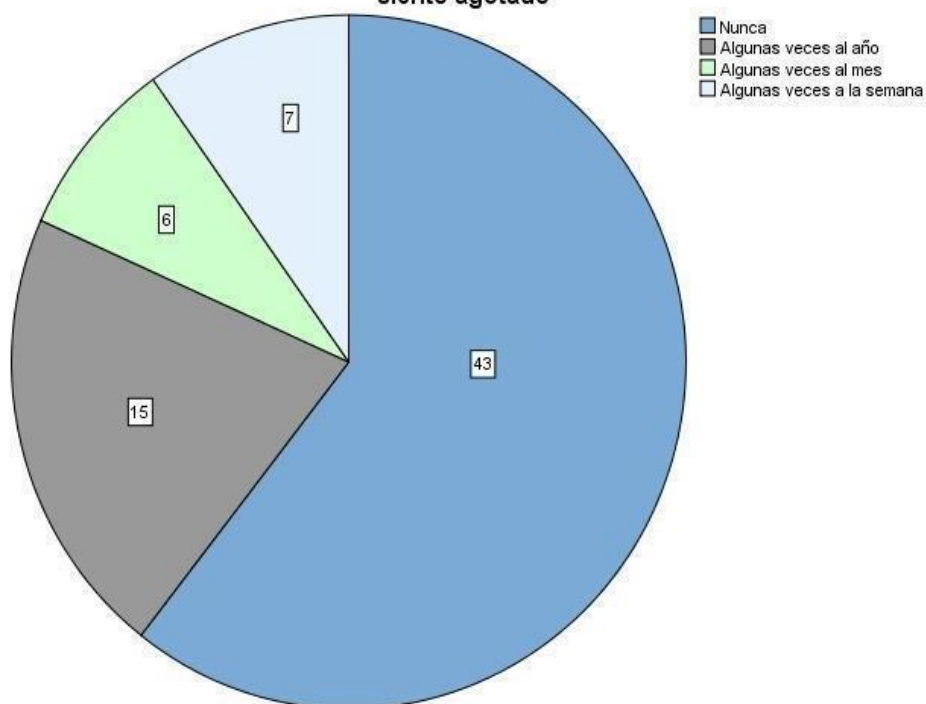


Figura N° 04: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado, Pregunta N° 3.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores.

De la tabla y figura se infiere:

Del Total de 71 Colaboradores a 43 cuando se levanta por la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo nunca se sienten agotados, esta cantidad representa el 60% del total de los trabajadores.

De los Colaboradores 7 algunas veces a la semana cuando se levantan por la mañana y enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten agotados.

Del total de los 71 colaboradores estos síntomas lo presentan una vez al año solamente 15 Colaboradores, y 6 algunas veces al mes

Tabla N° 22:

***Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoNunca	1	1.4	1.4	1.4
Algunas veces al año	2	2.8	2.8	4.2
Algunas veces al mes	2	2.8	2.8	7.0
Algunas veces a la semana	44	62.0	62.0	69.0
Diariamente	22	31.0	31.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

**4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender**



Figura N° 05: Siento que puedo atender fácilmente a las personas que tengo que atender, Pregunta N° 4.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores.

De la tabla y figura se infiere:

Del total de los 71 Colaboradores, el 31% que representa 22 sienten que pueden entender fácilmente a las personas que tienen que atender diariamente.

El 62% de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca considera que algunas veces a la semana siente que puede atender fácilmente a las personas que le toca atender.

Solamente 1 Colaborador siente que nunca puede atender fácilmente a las personas que le toca atender en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Tabla N° 23:

***Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	51	71.8	71.8	71.8
Algunas veces al año	10	14.1	14.1	85.9
Algunas veces al mes	6	8.5	8.5	94.4
Algunas veces a la semana	1	1.4	1.4	95.8
Diariamente	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

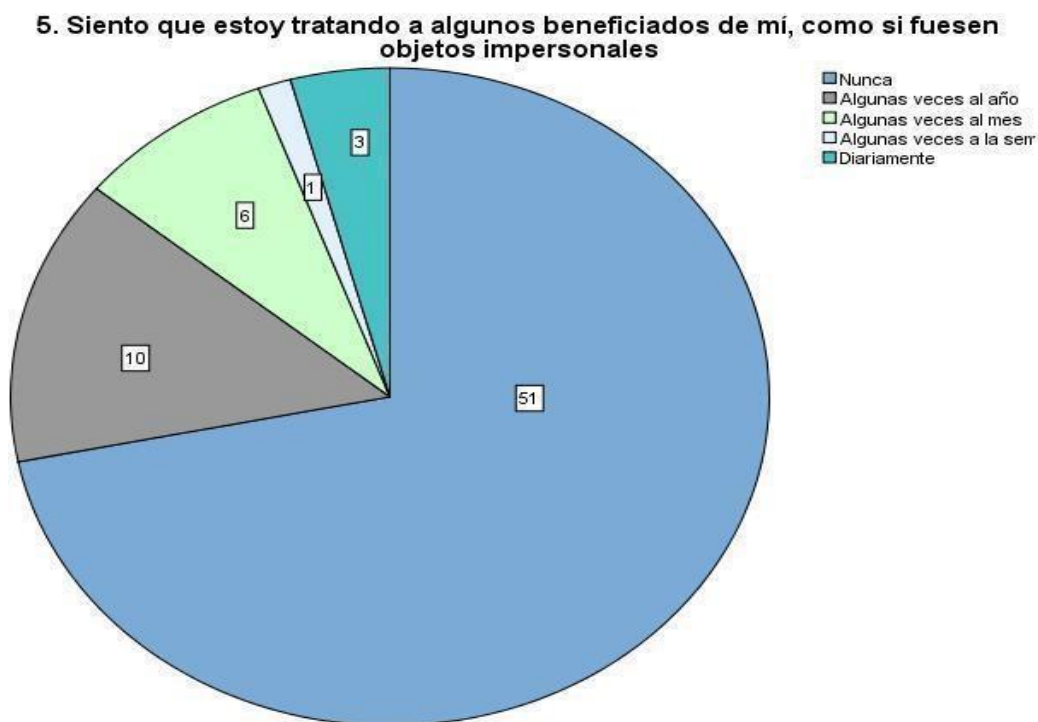


Figura N° 06: Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, si fuesen objetos impersonales, Pregunta N° 5.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores.



De la Tabla y figura presentada se infiere:

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 3 Colaboradores sienten que están tratando a algunos beneficiarios de Él, como si fuesen objetos impersonales.

De los Colaboradores 6 sienten que algunas veces al mes están tratando a algunos beneficiarios de Él, como si fuese objetos impersonales.

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca el 71% que representa a 51 Colaboradores nunca sienten que están tratando a algunos beneficiarios de él, como si fuesen objetos Impersonales.

Tabla N° 24:

***Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	16.9	16.9	16.9
	Algunas veces al año	25	35.2	35.2	52.1
	Algunas veces al mes	7	9.9	9.9	62.0
	Algunas veces a la semana	24	33.8	33.8	95.8
	Diariamente	3	4.2	4.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

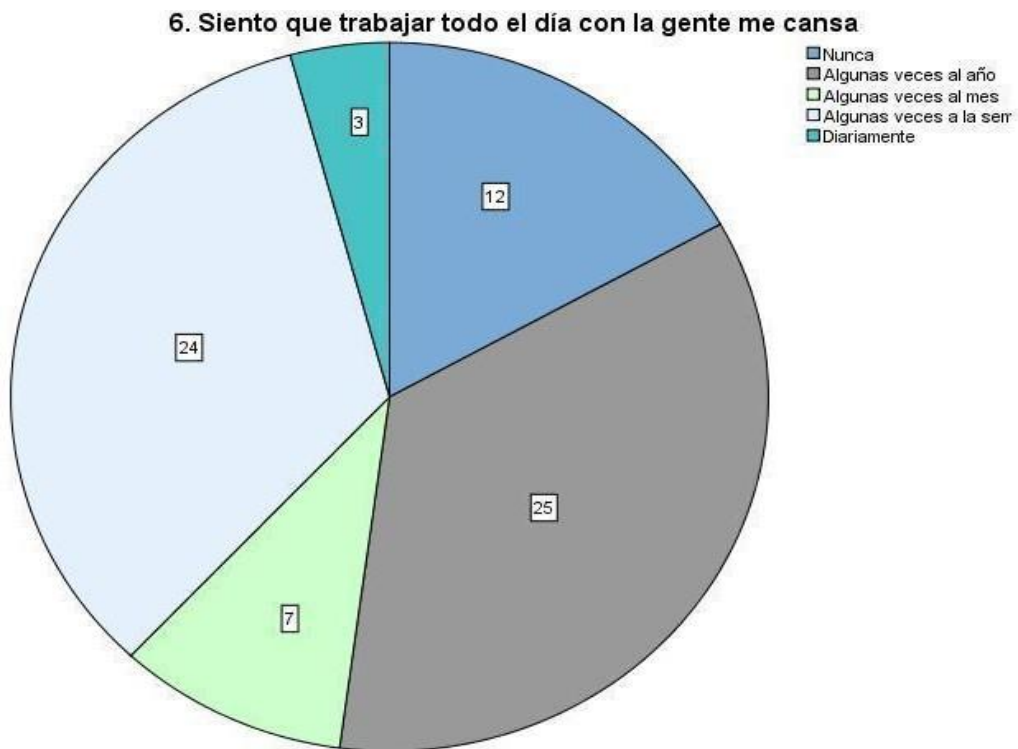


Figura N° 07: Siento que puedo trabajar todo el día con la gente me cansa, Pregunta N° 6.

De la tabla y figura presentada se deduce en lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores 24 sienten que trabajar todo el día con la gente se cansan algunas veces a la semana.

De los Colaboradores 3 sienten que trabajar todo el día con la gente se cansa diariamente.

Del 100% de los trabajadores el 16% nunca siente que trabajar todo el día con la gente se cansa, representando a 12 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca.

Tabla N° 25:

***Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido <b>Nunca</b>	3	4.2	4.2	4.2
Algunas veces al año	26	36.6	36.6	40.8
Algunas veces al mes	6	8.5	8.5	49.3
Algunas veces a la semana	16	22.5	22.5	71.8
Diariamente	20	28.2	28.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender**

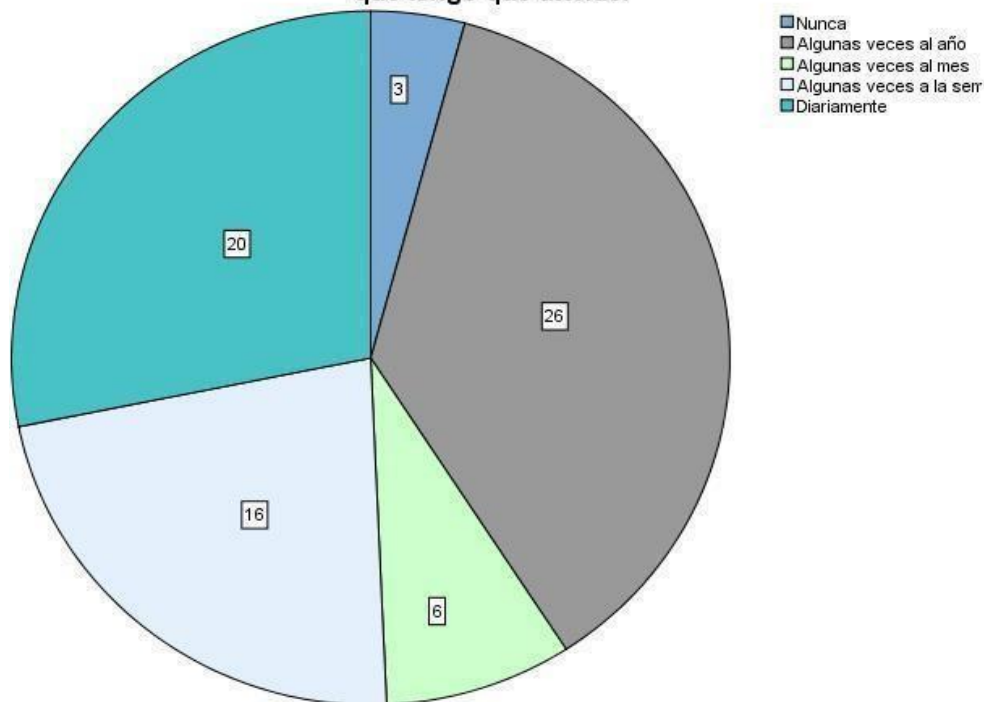


Figura N° 08: Siente que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender, Pregunta N° 7.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 20 sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender diariamente.

De los Colaboradores 16 algunas veces a la semana sienten que tratan con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender.

El 4% del total de los Colaboradores considera que nunca siente que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tenía que atender.

Tabla N° 26:

***Siento que mi trabajo me está desgastando***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	16.9	16.9	16.9
	Algunas veces al año	19	26.8	26.8	43.7
	Algunas veces al mes	6	8.5	8.5	52.1
	Algunas veces a la semana	29	40.8	40.8	93.0
	Diariamente	5	7.0	7.0	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

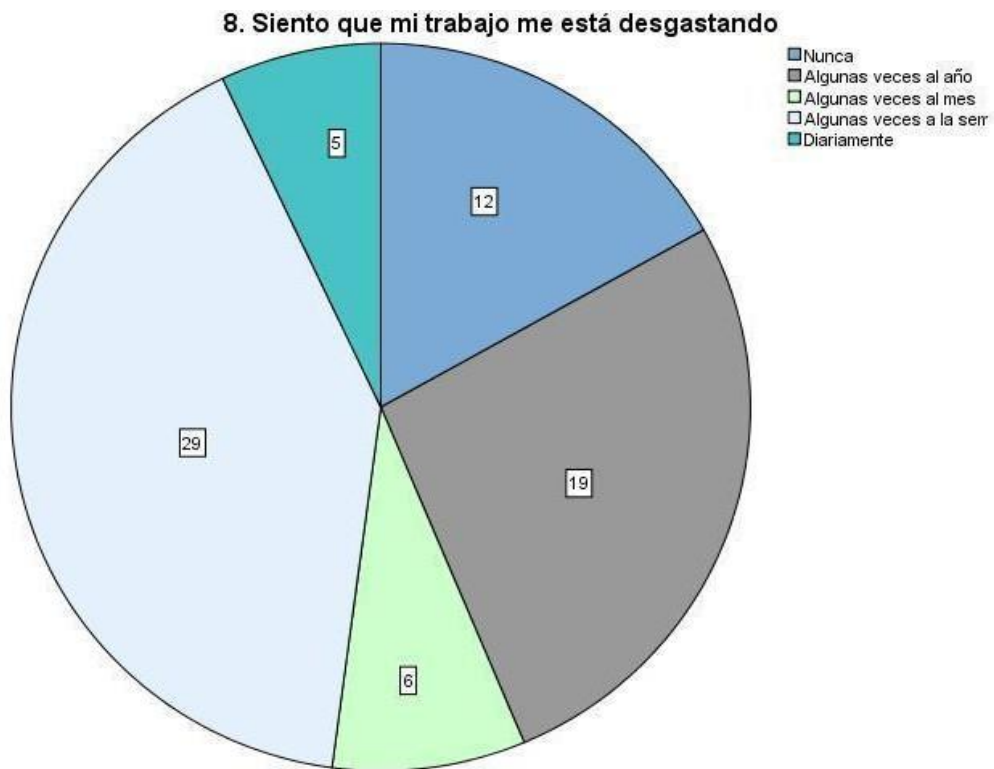


Figura N° 09: Siento que mi trabajo me está desgastando, Pregunta N° 8.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se infiere en:

Del total de Colaboradores 5 que representa el 7% diariamente se siente que su trabajo está desgastándole.

Del total de 71, 29 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca siente algunas veces a la semana que su trabajo le está desgastando.

El 16% de los Colaboradores de la Municipalidad considera que nunca siente que su trabajo le está desgastando.

Tabla N° 27:

***Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	19.7	19.7	19.7
	Algunas veces al año	12	16.9	16.9	36.6
	Algunas veces al mes	5	7.0	7.0	43.7
	Algunas veces a la semana	21	29.6	29.6	73.2
	Diariamente	19	26.8	26.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

**9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo**

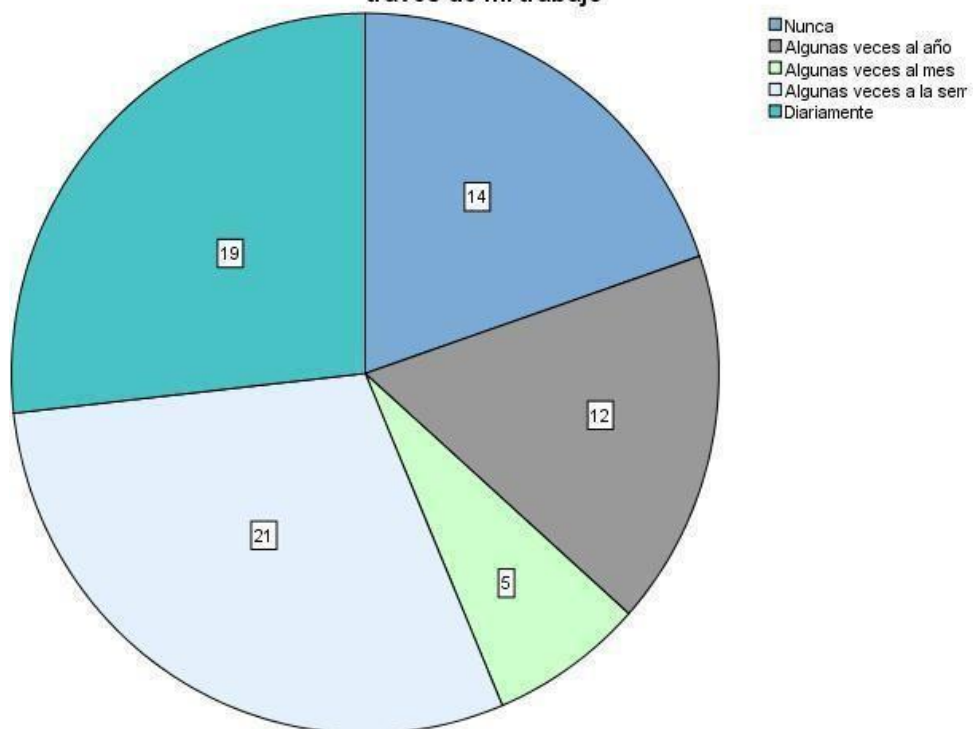


Figura N° 10: Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo, Pregunta N° 9.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura presentada se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores, 19 sienten diariamente que están influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo.

De los Colaboradores 21 considera que siente está influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo algunas veces por semana.

De los Colaboradores 5 considera que algunas veces al mes está influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo.

De los Colaboradores 14 considera que nunca siente que está influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de su trabajo.

Tabla N° 28:

***Siento que me he hecho más duro con la gente***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	24	33.8	33.8	33.8
	Algunas veces al año	12	16.9	16.9	50.7
	Algunas veces al mes	27	38.0	38.0	88.7
	Algunas veces a la semana	8	11.3	11.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

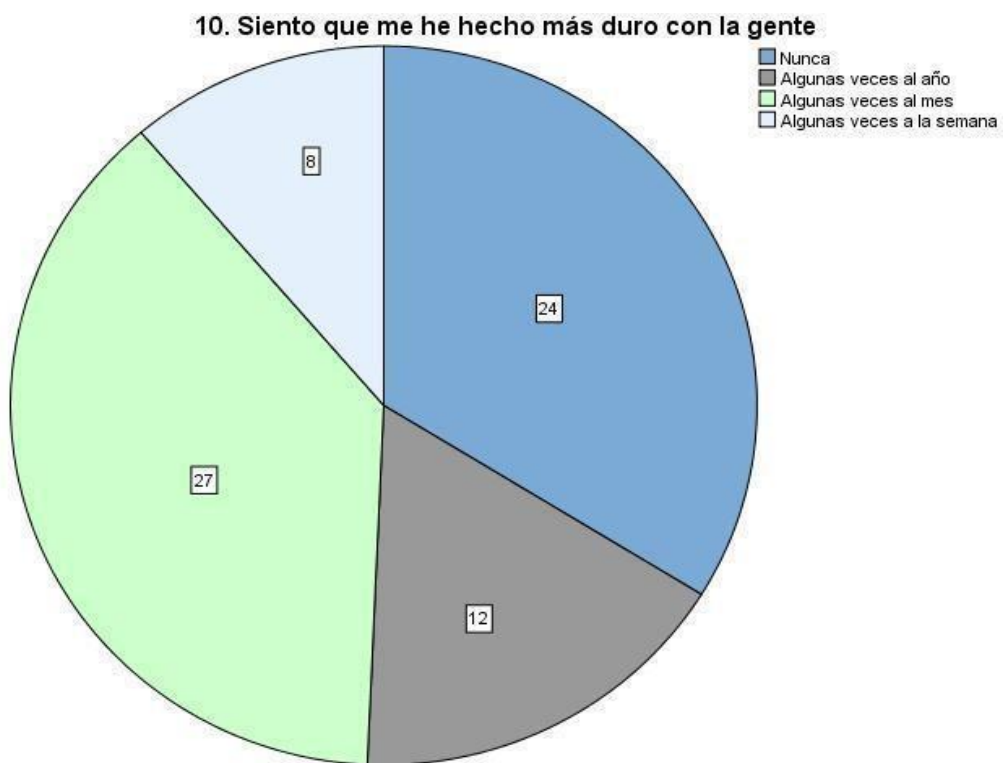


Figura N° 11: Siento que me he hecho más duro con la gente, Pregunta N°

10.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se infiere:

Del total de 71 Colaboradores, 8 consideran que sienten que se han hecho más duros con la gente algunas veces a la semana.

De los Colaboradores 27 de ellos consideran que sienten que se han hecho más duros con la gente en su trato algunas veces al mes.

Del total de Colaboradores 24 consideran que nunca sienten que se han hecho más duros con la gente en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca.

Tabla N° 29:

***Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	47.9	47.9	47.9
	Algunas veces al año	10	14.1	14.1	62.0
	Algunas veces al mes	7	9.9	9.9	71.8
	Algunas veces a la semana	20	28.2	28.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018



Figura N° 12: Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente, Pregunta N° 11.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se observa lo siguiente:

Del total de Colaboradores 20 sienten algunas veces a la semana preocupación que este trabajo los está endureciendo emocionalmente.

De los Colaboradores 7 consideran estar preocupados que su trabajo los está endureciendo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca.

Del total del 100% el 47% considera que nunca le preocupa que su trabajo le está endureciendo emocionalmente.

Tabla N° 30:

***Me siento muy enérgico en mi trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	15	21.1	21.1	21.1
Algunas veces al año	12	16.9	16.9	38.0
Algunas veces al mes	8	11.3	11.3	49.3
Algunas veces a la semana	23	32.4	32.4	81.7
Diariamente	13	18.3	18.3	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

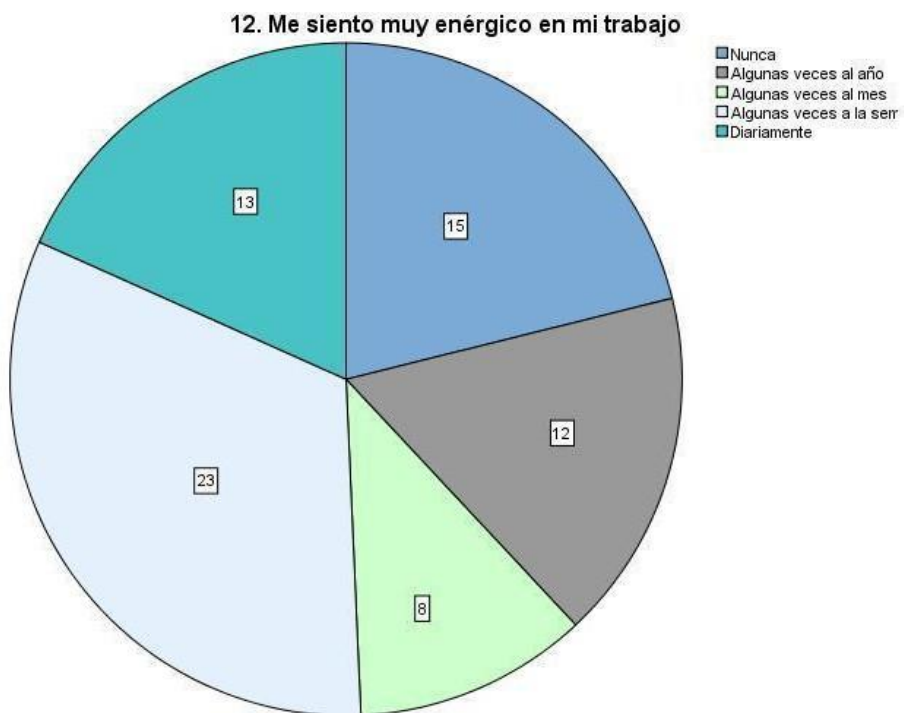


Figura N° 13: Me siento muy enérgico en mi trabajo, Pregunta N° 12.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se puede observar lo siguiente:

Del total de Colaboradores, 13 Colaboradores consideran que diariamente se sienten muy enérgicos en el trabajo, sin embargo 23 algunas veces a la semana se sienten enérgicos en el trabajo.

Además, se debe considerar que 15 Colaboradores del total, que representa el 21% de los que trabajan en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, consideran que nunca se sienten enérgicos en el trabajo, factor que influye en el tratamiento de las dimensiones de acuerdo a la investigación presentada.

Tabla N° 31:

***Me siento frustrado por el trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	31.0	31.0	31.0
	Algunas veces al año	34	47.9	47.9	78.9
	Algunas veces al mes	5	7.0	7.0	85.9
	Algunas veces a la semana	7	9.9	9.9	95.8
	Diariamente	3	4.2	4.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

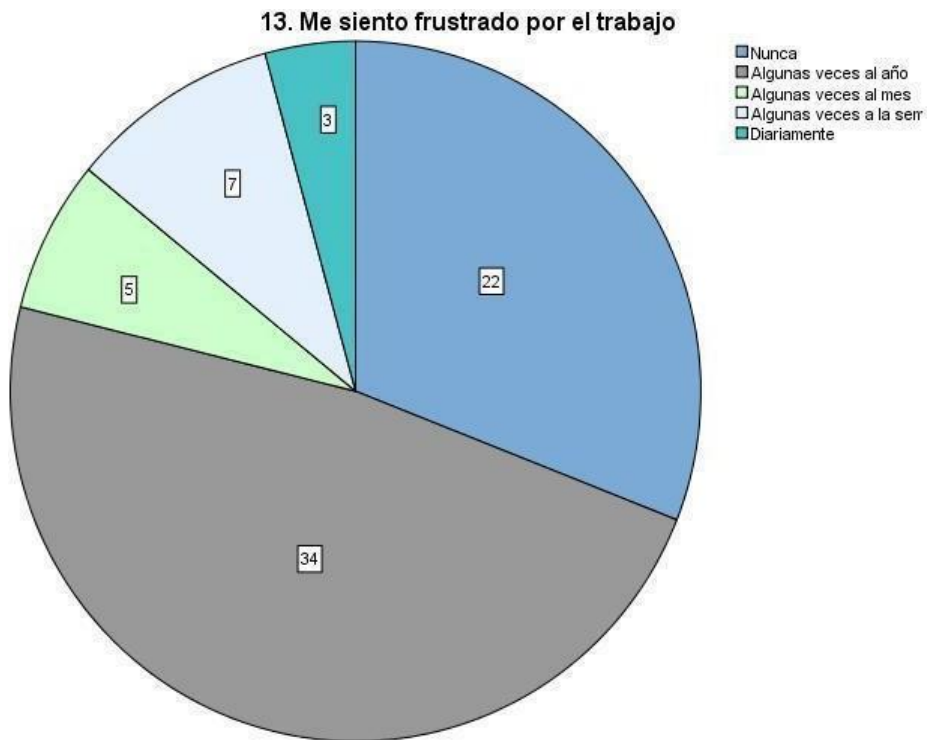


Figura N° 13: Me siento frustrado en el trabajo, Pregunta N° 13.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se observa

Del de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca 3 de ellos se sienten diariamente frustrados en el trabajo, 7 Colaboradores algunas veces por semana se sienten frustrados en el trabajo.

De los Colaboradores, 34 se sienten frustrados en el trabajo algunas veces al año.

Solamente 22 de los Colaboradores nunca se sienten frustrados en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca en Cajamarca.

Tabla N° 32:

***Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Valido				
Nunca	16	22.5	22.5	22.5
Algunas veces al año	20	28.2	28.2	50.7
Algunas veces al mes	4	5.6	5.6	56.3
Algunas veces a la semana	12	16.9	16.9	73.2
Diariamente	19	26.8	26.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018



Figura N° 13: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo, Pregunta N° 14.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca<sup>19</sup> sienten diariamente que están demasiado tiempo en el trabajo.

Del total de los Colaboradores, 12 sienten algunas veces a la semana que están demasiado tiempo en el trabajo, 4 algunas veces al mes y 20 de ellos considera que lo hace algunas veces al año.

De los 71 Colaboradores considera que nunca está demasiado tiempo en el trabajo, en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, en Cajamarca.

Tabla N° 33:

***Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	31	43.7	43.7	43.7
Algunas veces al año	9	12.7	12.7	56.3
Algunas veces al mes	7	9.9	9.9	66.2
Algunas veces a la semana	22	31.0	31.0	97.2
Diariamente	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente**

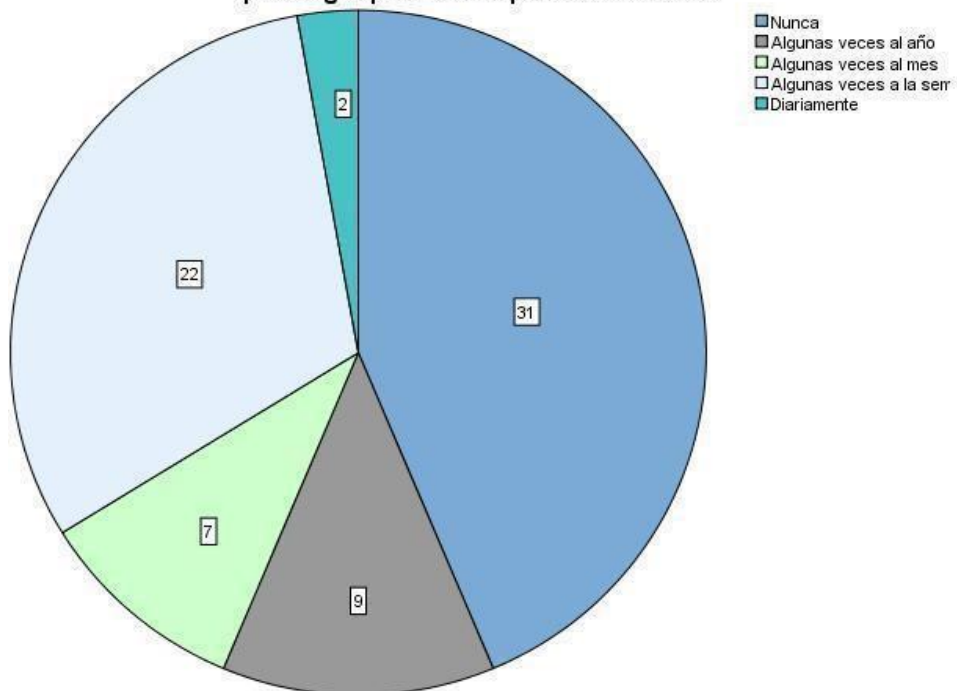


Figura N° 14: Siento que realmente no me importa o que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente, Pregunta N° 15.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores a 2 de ellos no les importa durante el día que les ocurra a las personas que tiene que atender profesionalmente, a 22 Colaboradores sienten algunas veces a la semana que no les importa lo que les ocurra a las personas que atienden profesionalmente.

Del total de Colaboradores, a 31 nunca siente que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas que tienen que atender profesionalmente en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Tabla N° 34:

***Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	19	26.8	26.8	26.8
Algunas veces al año	13	18.3	18.3	45.1
Algunas veces al mes	16	22.5	22.5	67.6
Algunas veces a la semana	21	29.6	29.6	97.2
Diariamente	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

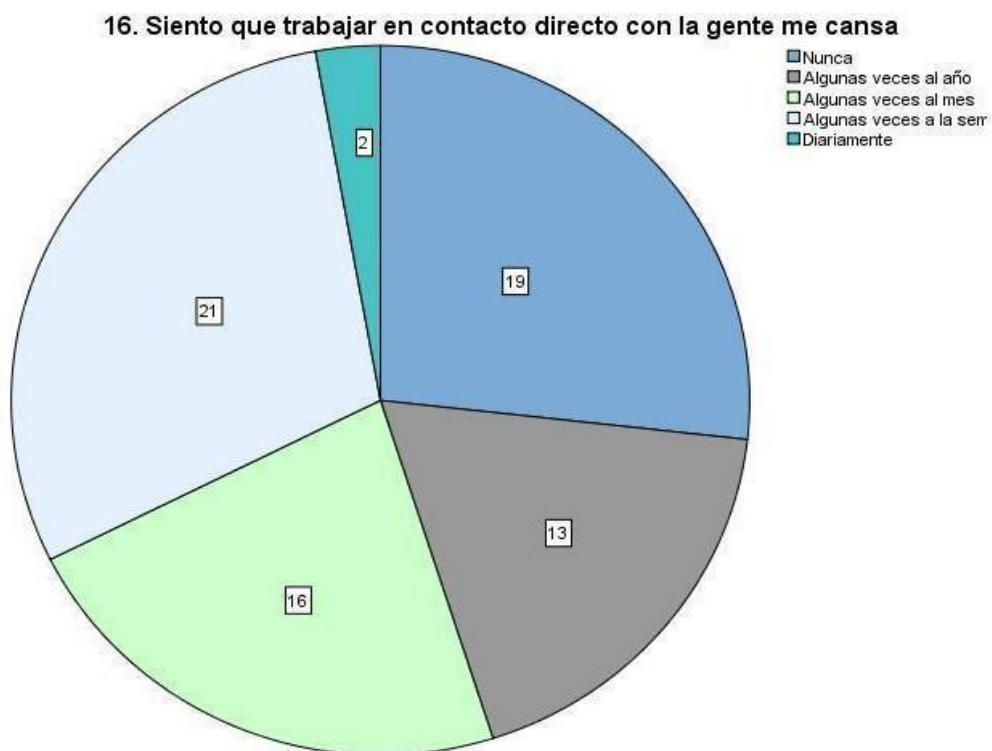


Figura N° 15: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa, Pregunta N° 16.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se puede observar:

Del total de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2 sienten diariamente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa, a 21 Colaboradores consideran que algunas veces a la semana sienten que trabajar en contacto directo con la gente le cansa.

Del total de 71 Colaboradores, 21 consideran que al algunas veces al mes sienten que se cansan al trabajar en contacto directo con la gente, a 19 de ellos nunca siente que les cansa el trabajo de contacto directo con la gente.

Tabla N° 35:

***Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	4.2	4.2	4.2
	Algunas veces al año	9	12.7	12.7	16.9
	Algunas veces al mes	17	23.9	23.9	40.8
	Algunas veces a la semana	24	33.8	33.8	74.6
	Diariamente	18	25.4	25.4	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo

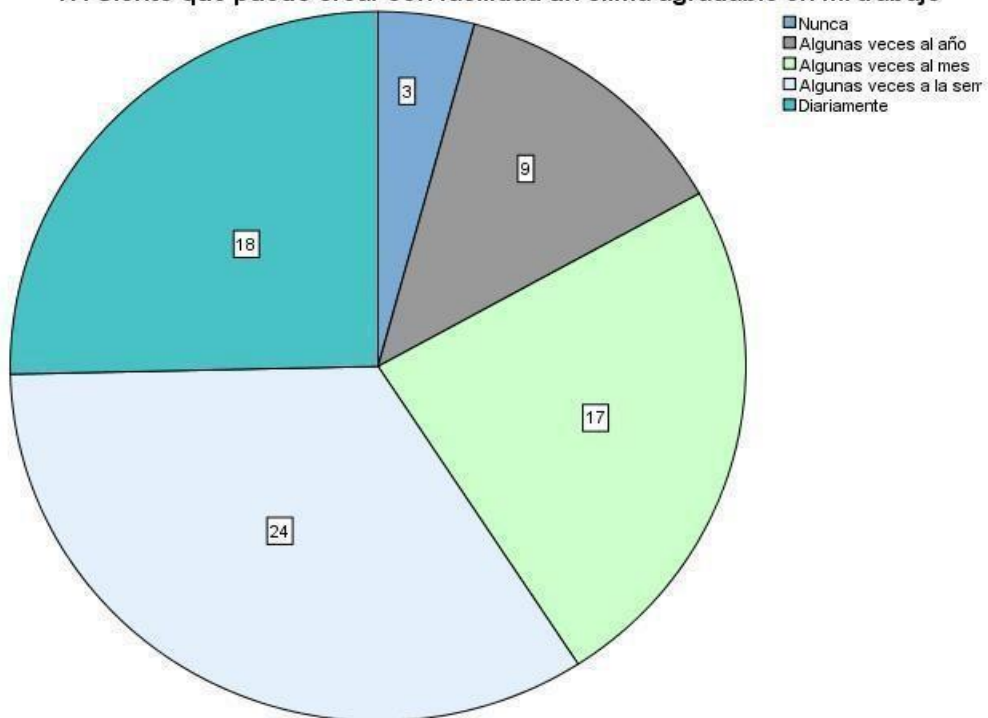


Figura N° 16: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo, Pregunta N° 17.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:



Del total de 71 Colaboradores, solamente 18 considera que sienten diariamente que pueden crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.

De los Colaboradores, 24 sienten algunas veces a la semana que pueden crear con facilidad un clima agradable en el trabajo, 17 algunas veces al mes.

Del total de Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, solamente 3 consideran que sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.

Tabla N° 36:

***Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	47.9	47.9	47.9
	Algunas veces al año	9	12.7	12.7	60.6
	Algunas veces al mes	3	4.2	4.2	64.8
	Algunas veces a la semana	16	22.5	22.5	87.3
	Diariamente	9	12.7	12.7	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender**

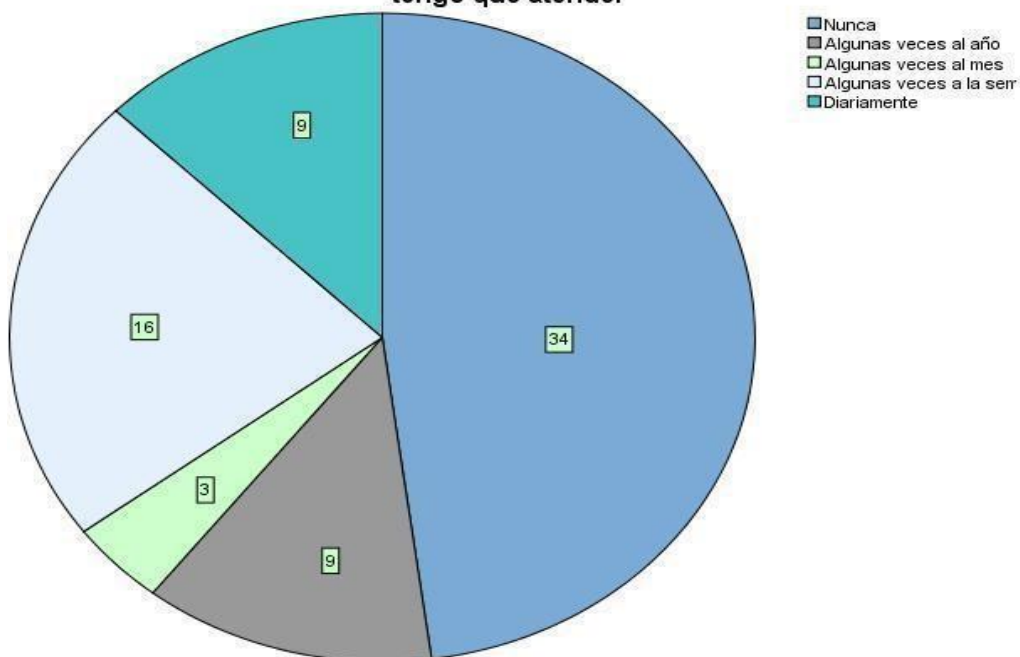


Figura N° 17: Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender, Pregunta N° 18.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores estudiados en la presente investigación en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 9 consideran diariamente que se sienten estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender.

De los Colaboradores, 16 de ellos algunas veces a la semana sienten estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender, y 3 consideran algunas veces al mes.

Del total de 71 Colaboradores. 34 consideran que nunca se sienten estimulados después de haber trabajado íntimamente con quienes tienen que atender.

Tabla N° 37:

***Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	22.5	22.5	22.5
	Algunas veces al año	23	32.4	32.4	54.9
	Algunas veces al mes	9	12.7	12.7	67.6
	Algunas veces a la semana	10	14.1	14.1	81.7
	Diariamente	13	18.3	18.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

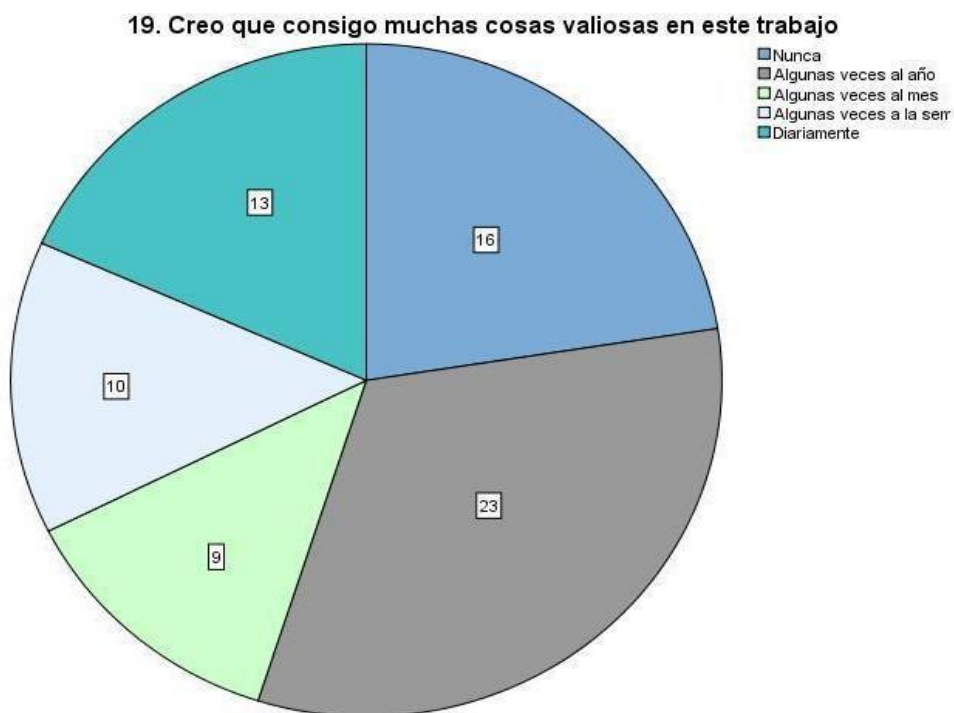


Figura N° 18: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, Pregunta N° 19.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 13 de ellos diariamente cree que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo, 10 de ellos consideran algunas veces a la semana cree que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo.

Del total de Colaboradores, 16 de ellos nunca cree que siguen muchas cosas valiosas en el trabajo en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Tabla N° 38:

***Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	36.6	36.6	36.6
	Algunas veces al año	30	42.3	42.3	78.9
	Algunas veces al mes	13	18.3	18.3	97.2
	Algunas veces a la semana	2	2.8	2.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones**

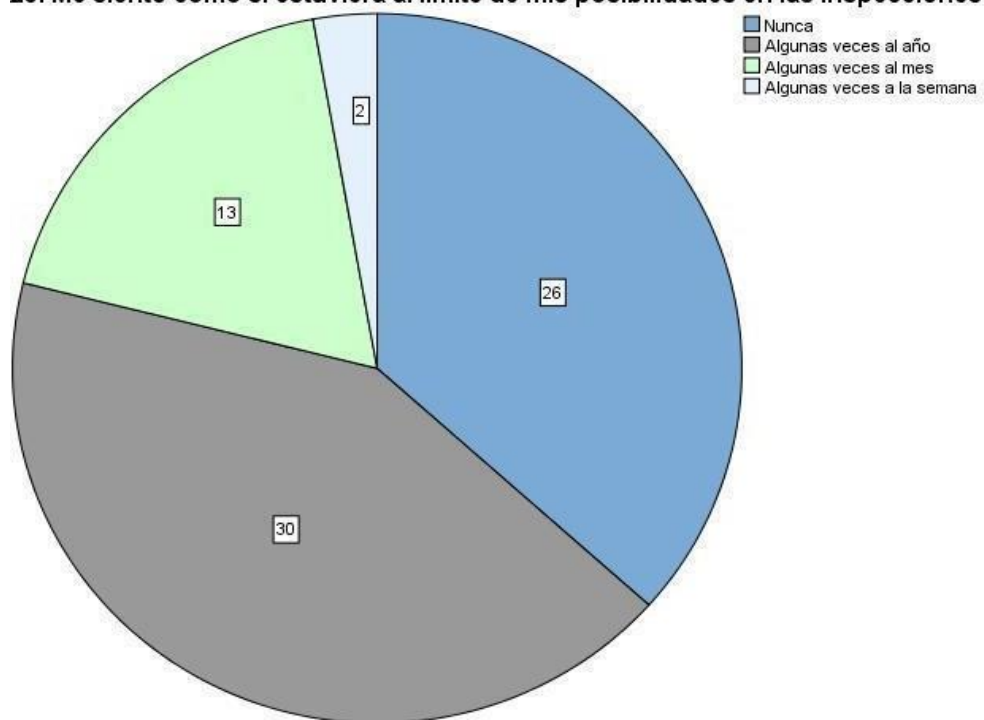


Figura N° 18: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones, Pregunta N° 20.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se observa lo siguiente:

Del total de Colaboradores, 2 de ellos consideran que sienten algunas veces a la semana como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones, 13 de los Colaboradores algunas veces al mes sienten como si estuviera al límite de mis posibilidades en las inspecciones.

Del total de 71 Colaboradores en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca nunca sienten como si estuvieran al límite de las posibilidades en las inspecciones.

Tabla N° 39:

***Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	40.8	40.8	40.8
	Algunas veces al año	20	28.2	28.2	69.0
	Algunas veces al mes	8	11.3	11.3	80.3
	Algunas veces a la semana	1	1.4	1.4	81.7
	Diariamente	13	18.3	18.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada**

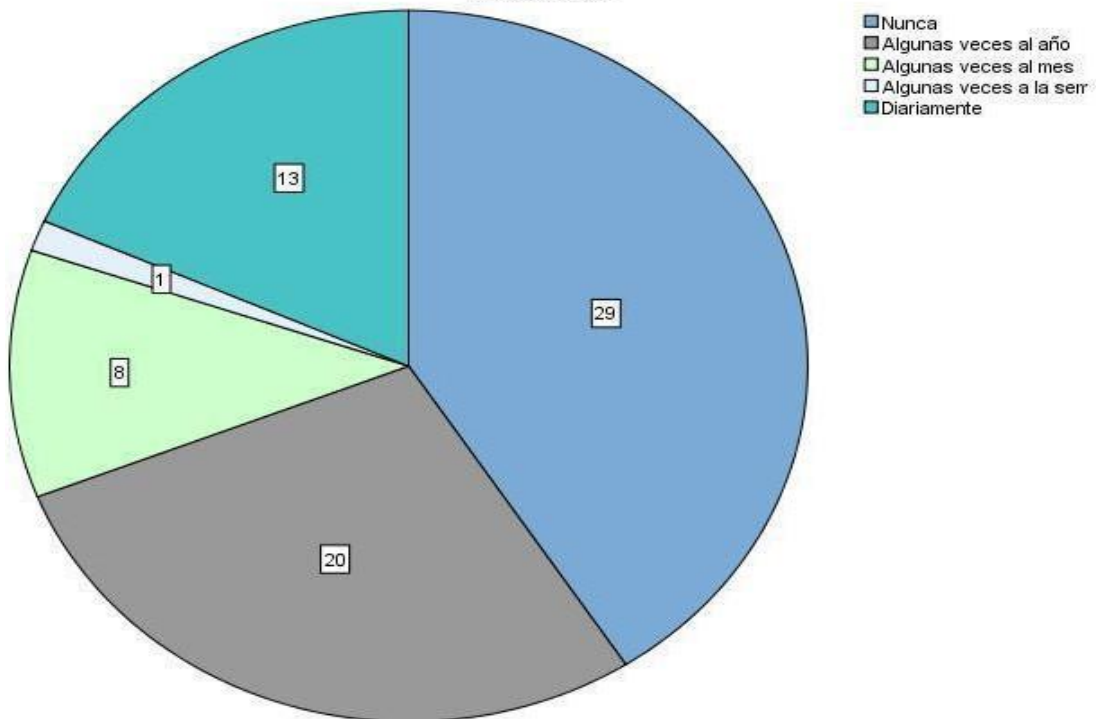


Figura N° 20: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, Pregunta N° 21.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y grafica se obtiene lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 13 consideran que sienten diariamente que en el trabajo los problemas emocionantes son tratados de forma adecuada, 1 Colaborador siente algunas veces a la semana que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

De los Colaboradores, 29 de ellos nunca siente que en el trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente.

Tabla N° 40:

***Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	57.7	57.7	57.7
	Algunas veces al año	17	23.9	23.9	81.7
	Algunas veces al mes	11	15.5	15.5	97.2
	Algunas veces a la semana	2	2.8	2.8	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas**

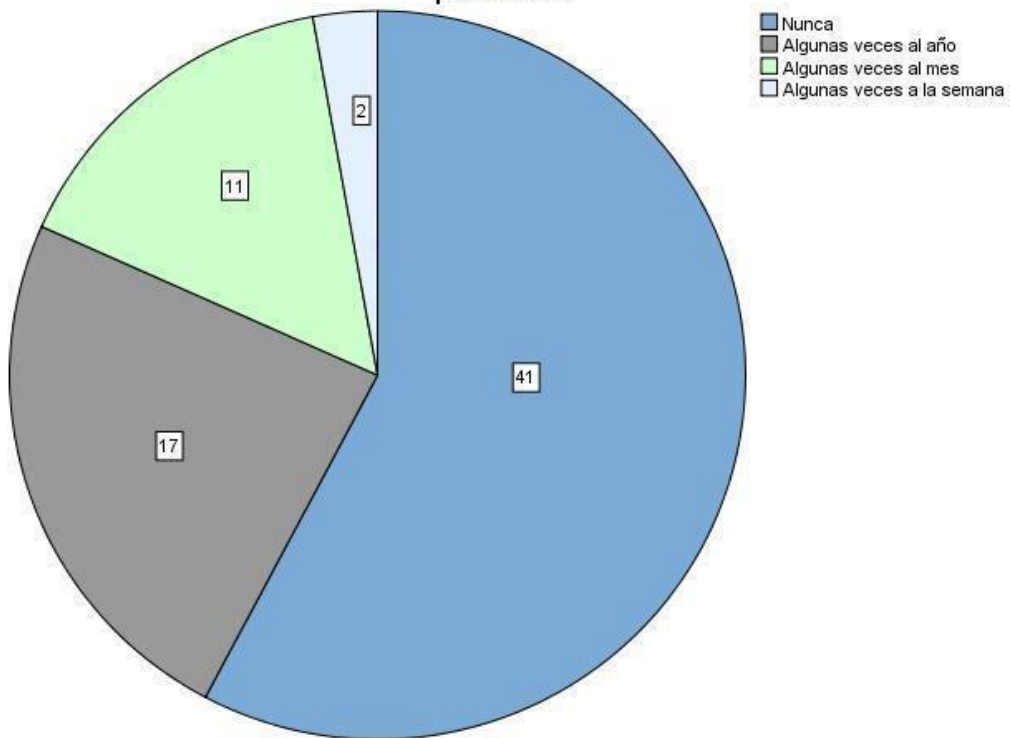


Figura N° 21: Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos, Pregunta N° 22.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca algunas veces a la semana 2 de ellos le parece algunas veces a la semana que los beneficiarios de su trabajo le culpan de algunos problemas, y 11 de ellos algunas veces al mes.

Del total de Colaboradores, 41 de ellos nunca les parece beneficiarios en el trabajo le culpan de algunos problemas.

### 3.4. Análisis Descriptivo de la Variable Desempeño Laboral

El análisis descriptivo del desempeño laboral permite conocer el detalle de cada una de las preguntas de acuerdo a las frecuencias obtenidas de los Colaboradores de la Municipalidad Baños del Inca.

Tabla N° 41:

***Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	24	33.8	33.8	33.8
No sabe / No opina	2	2.8	2.8	36.6
De acuerdo	33	46.5	46.5	83.1
Muy de acuerdo	12	16.9	16.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

1. Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo

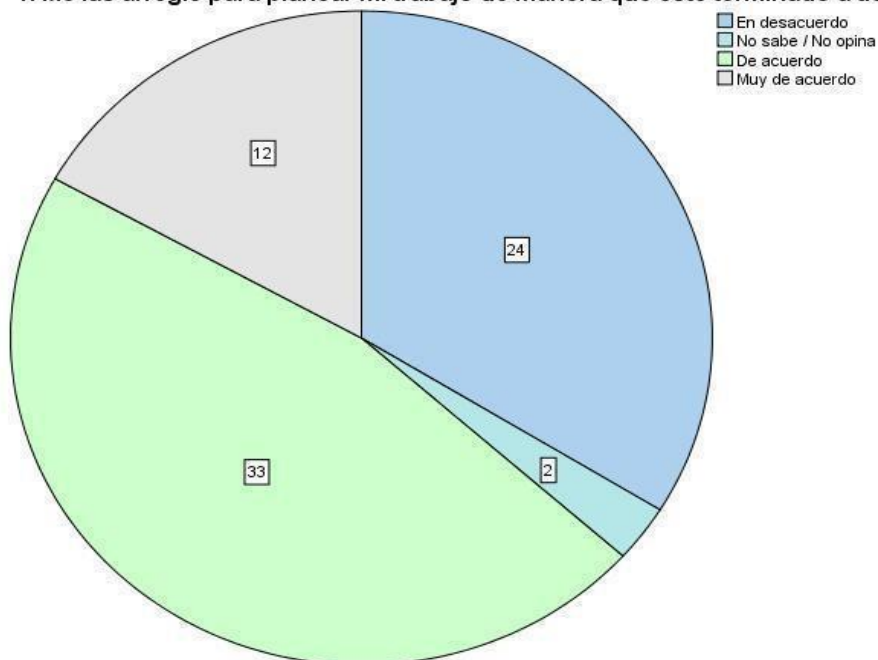


Figura N° 22: Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo, Pregunta N° 1.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se infiere lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores casos de análisis de la presente investigación, 12 de ellos se encuentra muy de acuerdo que se arreglan para planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.

De los Colaboradores, 33 están de acuerdo en planear su trabajo de manera que esté terminado a tiempo.

Del total de Colaboradores, 24 considera estar en desacuerdo en planificar su trabajo de manera que esté terminado antes de tiempo.

Tabla N° 42:

***Mi planificación fue óptima***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4.2	4.2	4.2
No sabe / No opina	20	28.2	28.2	32.4
De acuerdo	39	54.9	54.9	87.3
Muy de acuerdo	9	12.7	12.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

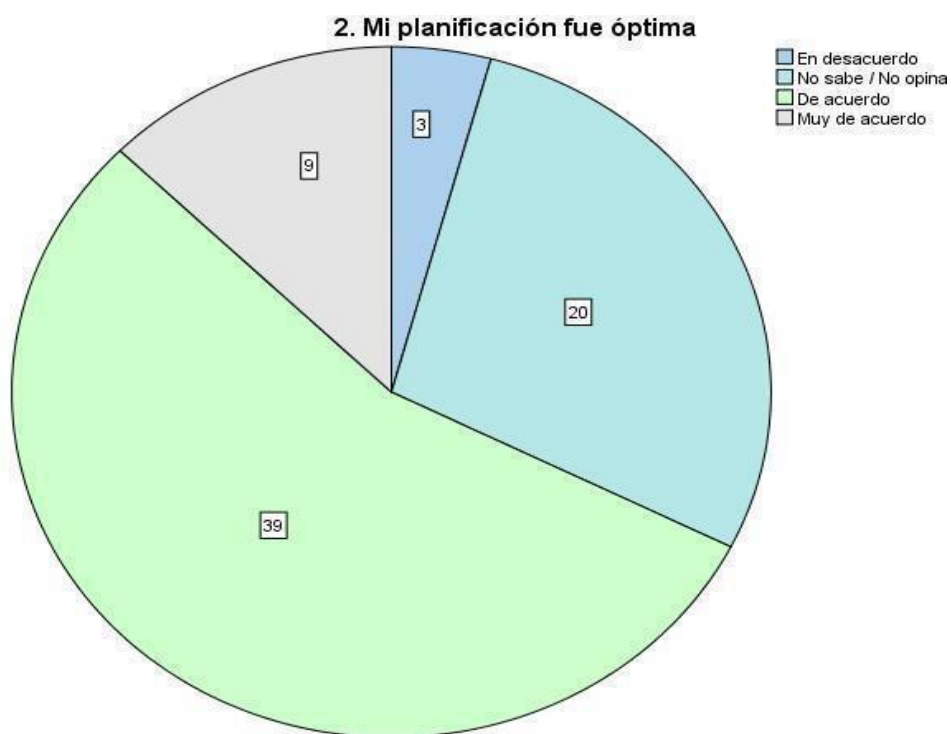


Figura N° 23: Mi planificación fue óptima, Pregunta N° 2.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se observa lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 9 están muy de acuerdo en que la planificación que desarrollaron fue optima, 39 de ellos están de acuerdo en la planificación que desarrollaron fue óptima.

De los Colaboradores, 3 de ellos están en desacuerdo haber llevado una planificación optima en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, y 20 Colaboradores no sabe ni opina al respecto, de este resultado se infiere que no planifican antes de realizar un trabajo.

Tabla N° 43:

***Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1.4	1.4	1.4
No sabe / No opina	13	18.3	18.3	19.7
De acuerdo	48	67.6	67.6	87.3
Muy de acuerdo	9	12.7	12.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018



Figura N° 24: Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo, Pregunta N° 3.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se infiere lo siguiente:

Del total de Colaboradores, 9 de ellos están muy de acuerdo siempre tener en mente los resultados que se deben lograr en el trabajo, 48 de los Colaboradores están de acuerdo en llevar en mente los resultados que se deben lograr.

De los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 1 está muy en desacuerdo en tener en mente los resultados que se quiere lograr y 13 de ellos no sabe ni opina al respecto.

Tabla N° 44:

***Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe / No opina	4	5.6	5.6	5.6
	De acuerdo	50	70.4	70.4	76.1
	Muy de acuerdo	17	23.9	23.9	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018



Figura N° 25: Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios, Pregunta N° 4.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se puede observar lo siguiente:

Del total de Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 71 de ellos están muy de acuerdo en tener la capacidad de separar los temas principales de los temas secundarios, 50 de los Colaboradores están de acuerdo en separar los temas principales de los secundarios.

De los 71 Colaboradores 4 no saben ni opinan respecto a la separación de temas principales y temas secundarios.

Tabla N° 45:

***Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	2.8	2.8	2.8
No sabe / No opina	5	7.0	7.0	9.9
De acuerdo	54	76.1	76.1	85.9
Muy de acuerdo	10	14.1	14.1	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018



Figura N° 27: Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo, Pregunta N° 5.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se puede inferir en lo siguiente:

Del total de Colaboradores en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca 10 están muy de acuerdo en ser capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo, 54 de ellos están de acuerdo en haber realizado un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo.

Del total de Colaboradores, 2 de ellos considera estar en desacuerdo de haber realizado un buen trabajo en el mínimo tiempo y esfuerzo, y 5 de ellos no sabe ni opina al respecto en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca.

Tabla N° 46:

***Mi colaboración con los demás fue muy productiva***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No sabe / No opina	18	25.4	25.4	25.4
	De acuerdo	45	63.4	63.4	88.7
	Muy de acuerdo	8	11.3	11.3	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

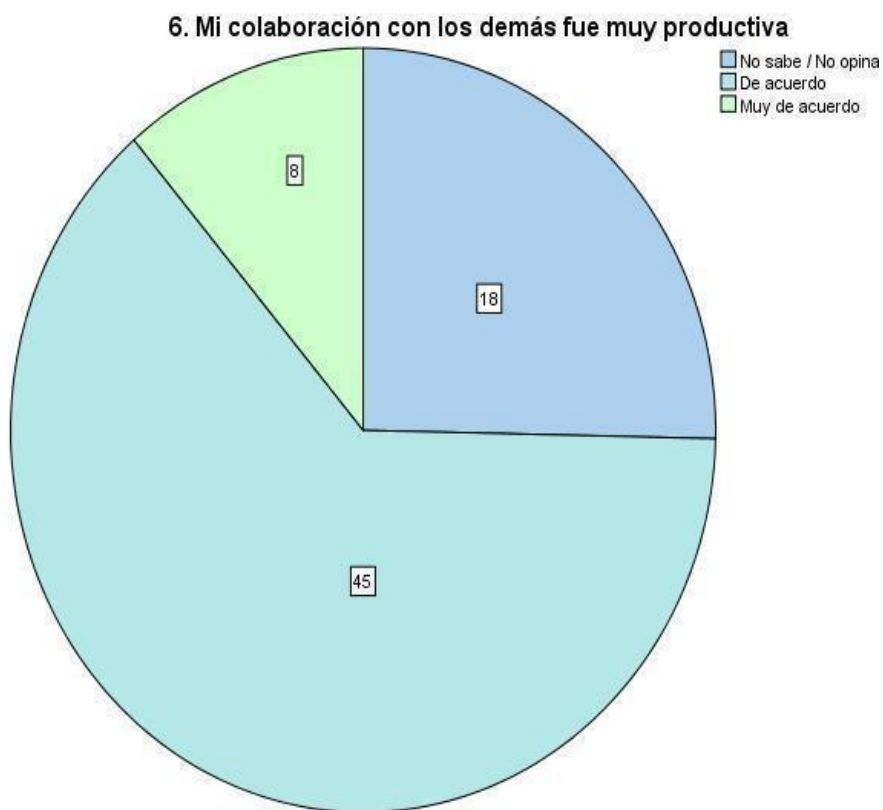


Figura N° 28: Mi colaboración con los demás fue muy productiva, Pregunta N° 6.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura presentada se puede observar lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 8 de ellos están muy de acuerdo en colaborar con los demás para ser más productivos, 45 de ellos están de acuerdo en haber colaborado para realizar trabajos productivos.

Del total de Colaboradores, 18 de ellos no saben ni opinan al respecto, de este dato se infiere no haber participado o colaborado para ser más productivos.

Tabla N° 47:

***Tomé responsabilidades adicionales***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4.2	4.2	4.2
No sabe / No opina	10	14.1	14.1	18.3
De acuerdo	49	69.0	69.0	87.3
Muy de acuerdo	9	12.7	12.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

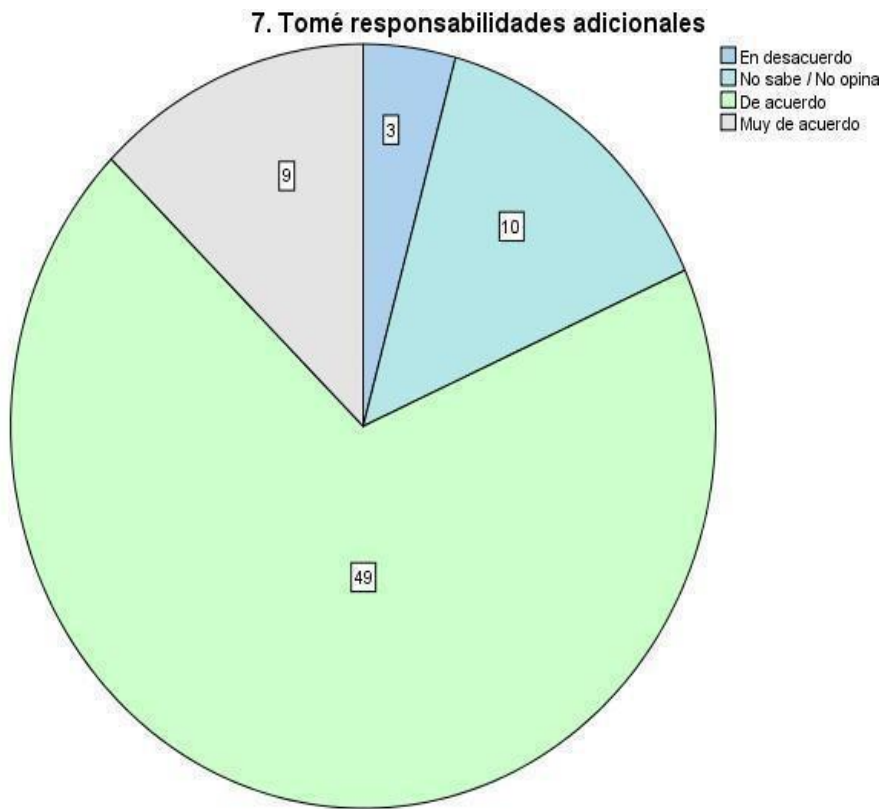


Figura N° 29: Mi colaboración con los demás fue muy productiva, Pregunta N° 7.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 9 de ellos están muy de acuerdo en que tomaron responsabilidades adicionales, 49 de ellos están de acuerdo en haber tomado responsabilidades adicionales en el trabajo.

De los Colaboradores, 3 de ellos están en desacuerdo en haber tomado responsabilidades adicionales, y 10 no saben ni opina al respecto.

Tabla N° 48:

Pregunta N° 8: Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores están terminadas.

***Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	1.4	1.4	1.4
En desacuerdo	7	9.9	9.9	11.3
No sabe / No opina	4	5.6	5.6	16.9
De acuerdo	56	78.9	78.9	95.8
Muy de acuerdo	3	4.2	4.2	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**8. Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas**

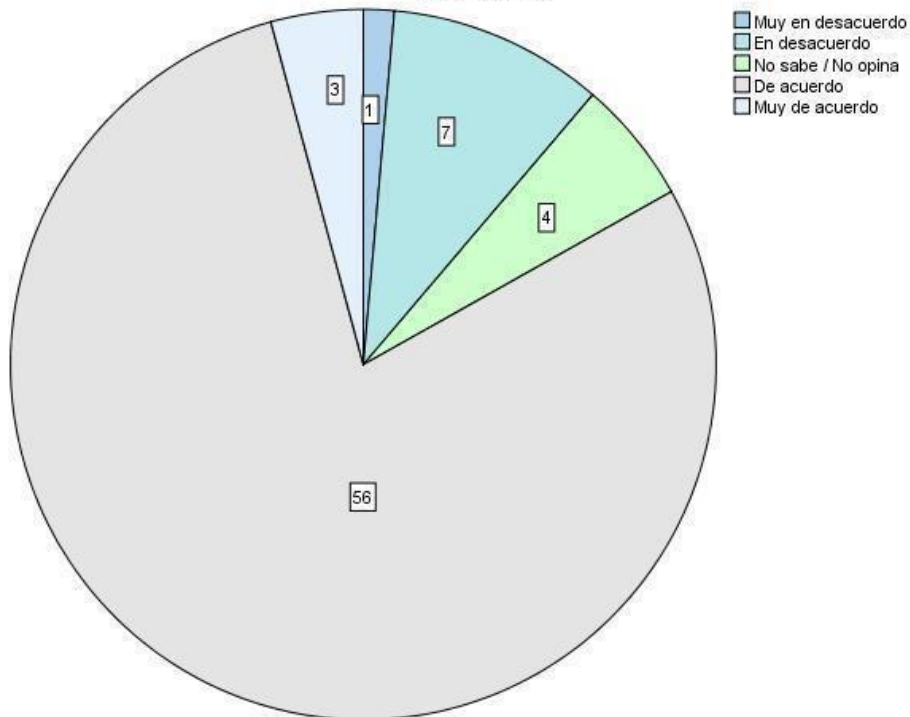


Figura N° 30: Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas, Pregunta N° 8.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se infiere en lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores, 3 están muy de acuerdo en empezar nuevas tareas por sí mismos, cuando las anteriores están terminadas, 56 de ellos están de acuerdo en empezar tareas por sí mismos, cuando las anteriores están terminadas.

Del total de los Colaboradores, 1 está en desacuerdo en empezar una tarea cuando las anteriores están terminadas, y 7 están en desacuerdo de empezar nuevas tareas cuando las anteriores están terminadas en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Tabla N° 49:

***Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	2.8	2.8	2.8
En desacuerdo	3	4.2	4.2	7.0
No sabe / No opina	16	22.5	22.5	29.6
De acuerdo	45	63.4	63.4	93.0
Muy de acuerdo	5	7.0	7.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

**9. Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles**

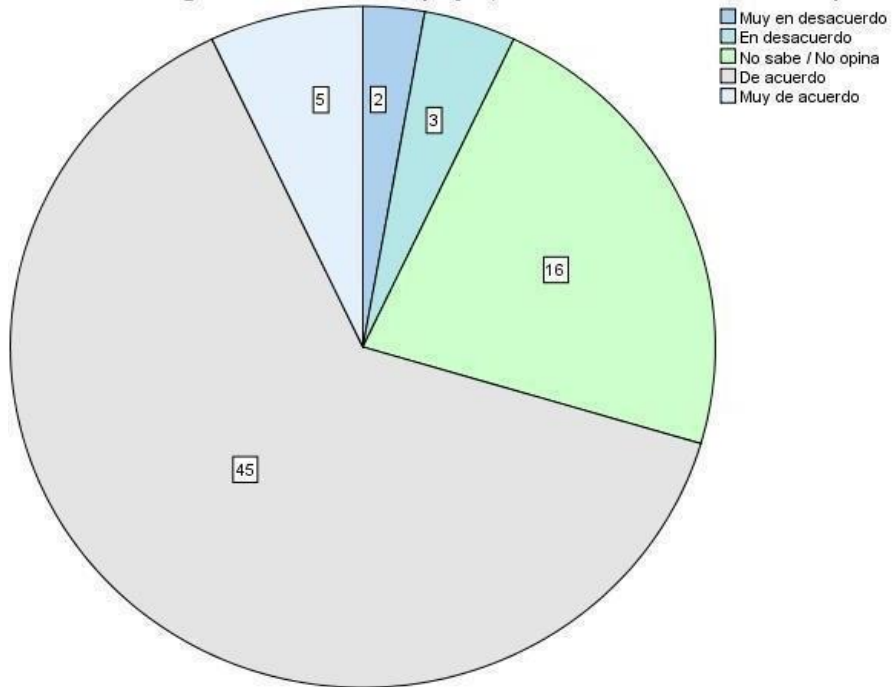


Figura N° 31: Me hice cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles, Pregunta N° 9.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se infiere lo siguiente:

De los 71 colaboradores, unidades de estudio para la presente investigación, 5 está muy de acuerdo en hacerse cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles, 45 están de acuerdo en hacerse cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles.

Del total de Colaboradores, 2 está muy en desacuerdo y 3 en desacuerdo en hacerse cargo de las tareas complejas, cuando estas estuvieron disponibles para hacerlas en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, en Cajamarca.

Tabla N° 50:

Pregunta N° 10: Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo.

***Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	9.9	9.9	9.9
No sabe / No opina	11	15.5	15.5	25.4
De acuerdo	46	64.8	64.8	90.1
Muy de acuerdo	7	9.9	9.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.



Figura N° 32: Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo, Pregunta N° 10.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 7 de ellos está muy de acuerdo mantenerse desactualizado en los conocimientos propios del trabajo, 46 de ellos está de acuerdo en mantenerse actualizado en los conocimientos propios del trabajo.

De los Colaboradores, 7 están en desacuerdo en mantenerse actualizado en los conocimientos propios del trabajo, y 11 no saben ni opinan al respecto.

Tabla N° 51:

***Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	4.2	4.2	4.2
No sabe / No opina	24	33.8	33.8	38.0
De acuerdo	37	52.1	52.1	90.1
Muy de acuerdo	7	9.9	9.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.



Figura N° 33: Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo, Pregunta N° 11.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 7 están muy de acuerdo se mantuvo al día en mejorar las habilidades del trabajo, 37 están de acuerdo en mantenerse al día en mejorar las habilidades del trabajo.

Del total de los Colaboradores, 3 de ellos se mantienen al día en mejorar las habilidades en el trabajo, y 24 de los Colaboradores no saben ni opinan en mantenerse al día en mejorar las habilidades del trabajo.

Tabla N° 52:

***Proporcióné soluciones creativas a problemas nuevos***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	7.0	7.0	7.0
No sabe / No opina	23	32.4	32.4	39.4
De acuerdo	34	47.9	47.9	87.3
Muy de acuerdo	9	12.7	12.7	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

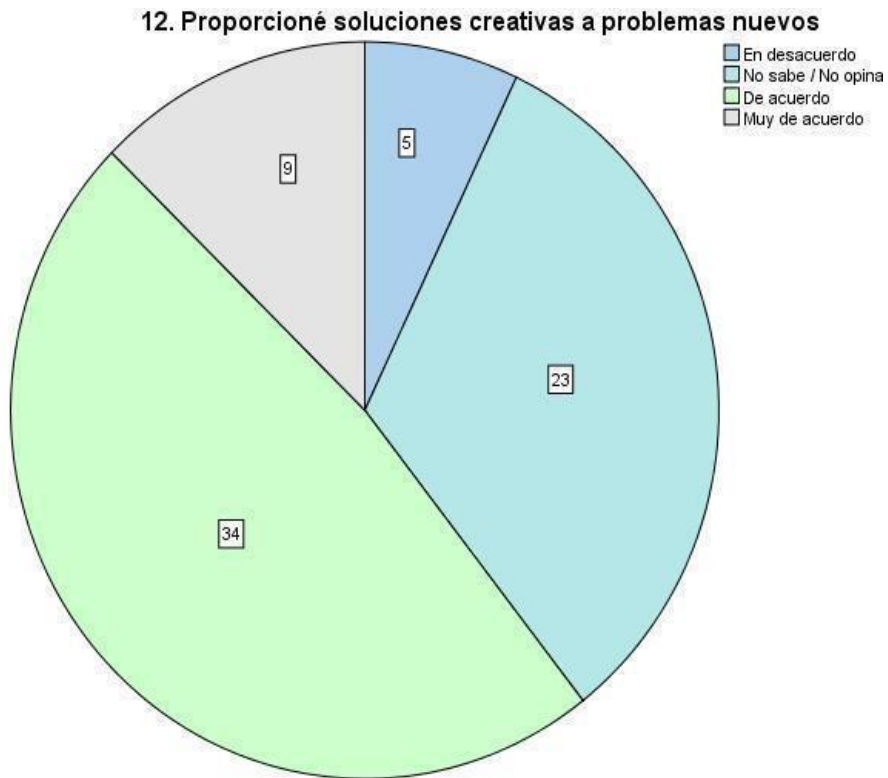


Figura N° 34: Proporcione soluciones creativas a problemas nuevos, Pregunta N° 12.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 9 están muy de acuerdo en proporcionar soluciones creativas a problemas nuevos, 34 están de acuerdo en proporcionar soluciones creativas a problemas nuevos.

De los Colaboradores, 5 de ellos están en desacuerdo en proporcionar soluciones creativas a problemas nuevos, y 23 de ellos no saben ni opinan en proporcionar soluciones creativas a problemas nuevos.

Tabla N° 53:

<b><i>Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo</i></b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	12	16.9	16.9	16.9
No sabe / No opina	21	29.6	29.6	46.5
De acuerdo	31	43.7	43.7	90.1
Muy de acuerdo	7	9.9	9.9	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

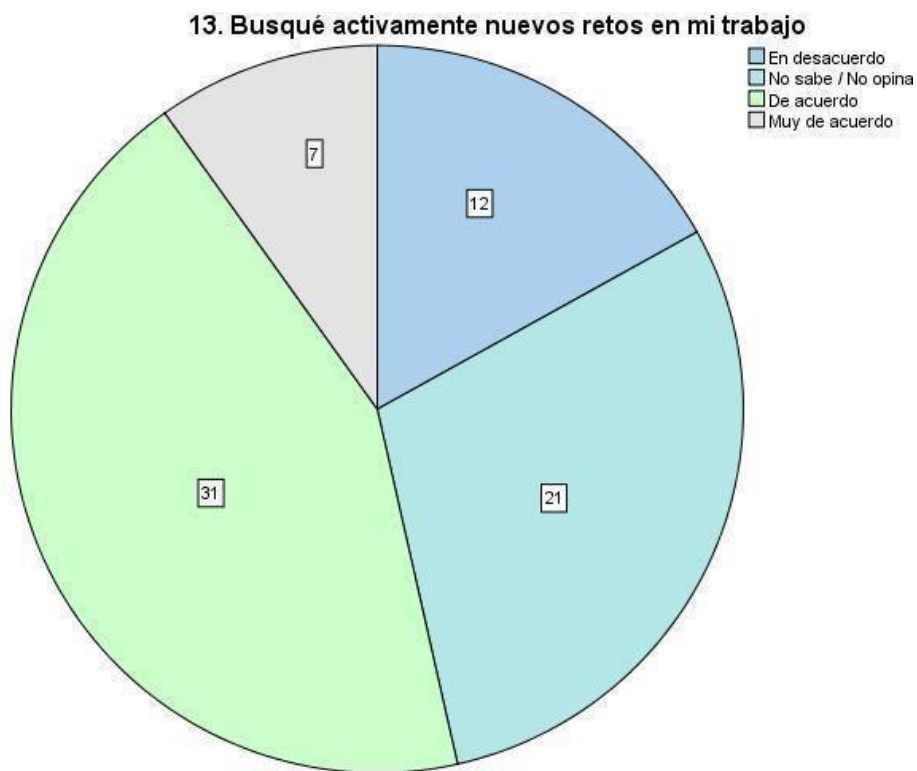


Figura N° 35: Busque activamente nuevos retos en mi trabajo, Pregunta N° 13.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se infiere lo siguiente:

De los 71 Colaboradores, 7 de ellos está muy de acuerdo en buscar activamente nuevos retos en mi trabajo, 31 de ellos está de acuerdo en buscar activamente nuevos retos en mi trabajo.

De los Colaboradores, 12 de ellos está en desacuerdo en buscar activamente nuevos retos en el trabajo, a 21 de ellos no sabe ni opina sobre buscar activamente nuevos retos en el trabajo.

Tabla N° 54:

Pregunta N° 14: Participe activamente en las reuniones de trabajo.

***Participé activamente en las reuniones de trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	20	28.2	28.2	28.2
No sabe / No opina	10	14.1	14.1	42.3
De acuerdo	35	49.3	49.3	91.5
Muy de acuerdo	6	8.5	8.5	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.



Figura N° 36: Participo activamente en las reuniones de trabajo, Pregunta N° 14.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de los Colaboradores de la Municipalidad, 6 están muy de acuerdo en participar activamente en las reuniones de trabajo, 35 de ellos están de acuerdo en participar activamente en las reuniones de trabajo.

Del total de Colaboradores, 20 de ellos están en desacuerdo en participar activamente en las reuniones de trabajo, y 10 de ellos no sabe ni opinan acerca de participar activamente en las reuniones de trabajo.

Tabla N° 55:

***Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMuy en desacuerdo	3	4.2	4.2	4.2
En desacuerdo	58	81.7	81.7	85.9
No sabe / No opina	8	11.3	11.3	97.2
De acuerdo	1	1.4	1.4	98.6
Muy de acuerdo	1	1.4	1.4	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.



Figura N° 37: Me queje de asuntos sin importancia en el trabajo, Pregunta N° 15.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se observa lo siguiente:

Del total de Colaboradores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 1 está muy de acuerdo en presentar quejas de asuntos sin importancia, 1 de acuerdo.

De los Colaboradores, 58 de ellos está en desacuerdo en presentar quejas de asuntos sin importancia en el trabajo, y 3 de ellos está muy en desacuerdo en presentar quejas de asuntos sin importancia.

Tabla N° 56:

***Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran***

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	9	12.7	12.7	12.7
En desacuerdo	54	76.1	76.1	88.7
No sabe / No opina	6	8.5	8.5	97.2
De acuerdo	2	2.8	2.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

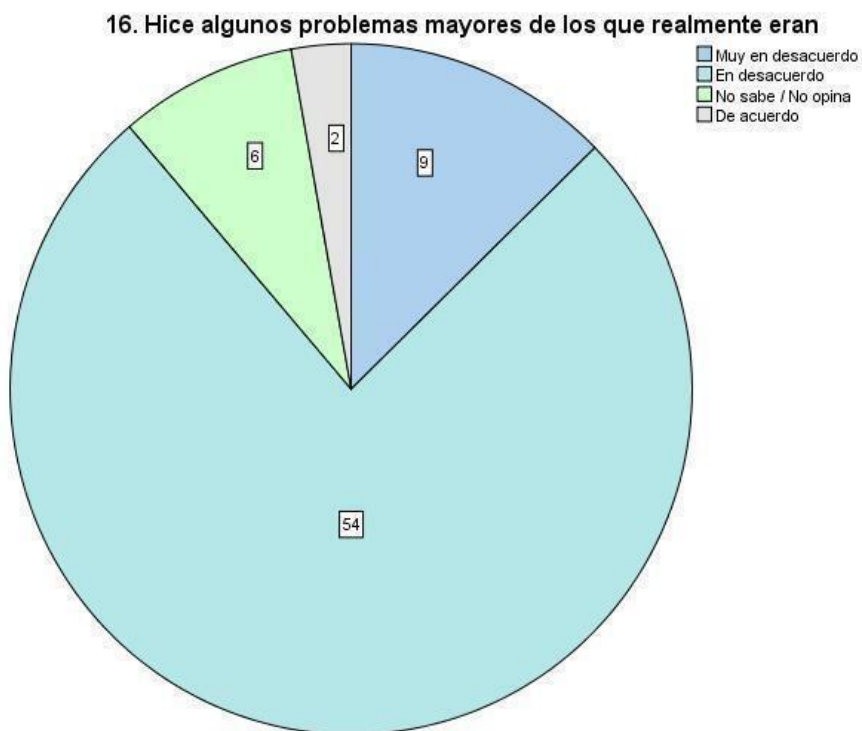


Figura N° 38: Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran, Pregunta N° 16.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2 de ellos está de acuerdo que hizo algunos problemas mayores de los que realmente eran, 6 de ellos no sabe ni opinan al respecto.

De los 71 Colaboradores, 54 de ellos está en desacuerdo en hacer algunos problemas mayores de los que realmente eran, y 9 están muy en desacuerdo en que hicieron problemas mayores de los que realmente eran.

Tabla N° 57:

***Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMuy en desacuerdo	5	7.0	7.0	7.0
En desacuerdo	28	39.4	39.4	46.5
No sabe / No opina	11	15.5	15.5	62.0
De acuerdo	27	38.0	38.0	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**17. Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos**

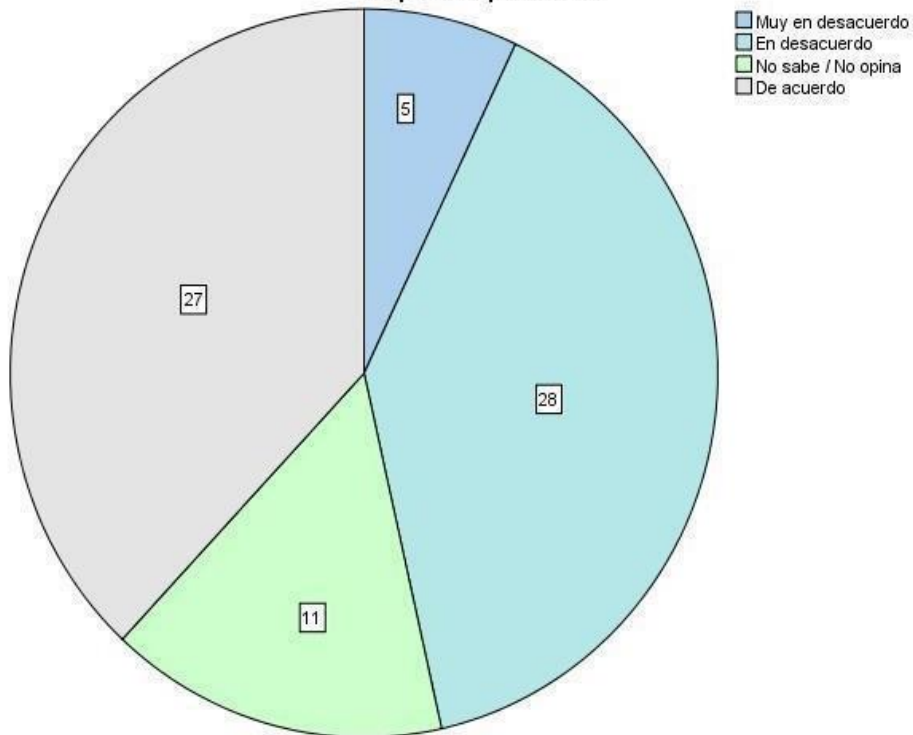


Figura N° 39: Me enfoque en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos, Pregunta N° 17.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 27 de ellos están de acuerdo que se enfocan en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo de los aspectos positivos, 11 de ellos no saben ni opinan.

De los colaboradores, 5 de ellos está muy en desacuerdo en enfocarse en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo de los aspectos positivos, y 20 de ellos está en desacuerdo en enfocarse de los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo de los aspectos positivos.

Tabla N° 58:

***Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMuy en desacuerdo	5	7.0	7.0	7.0
En desacuerdo	21	29.6	29.6	36.6
No sabe / No opina	16	22.5	22.5	59.2
De acuerdo	29	40.8	40.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018.

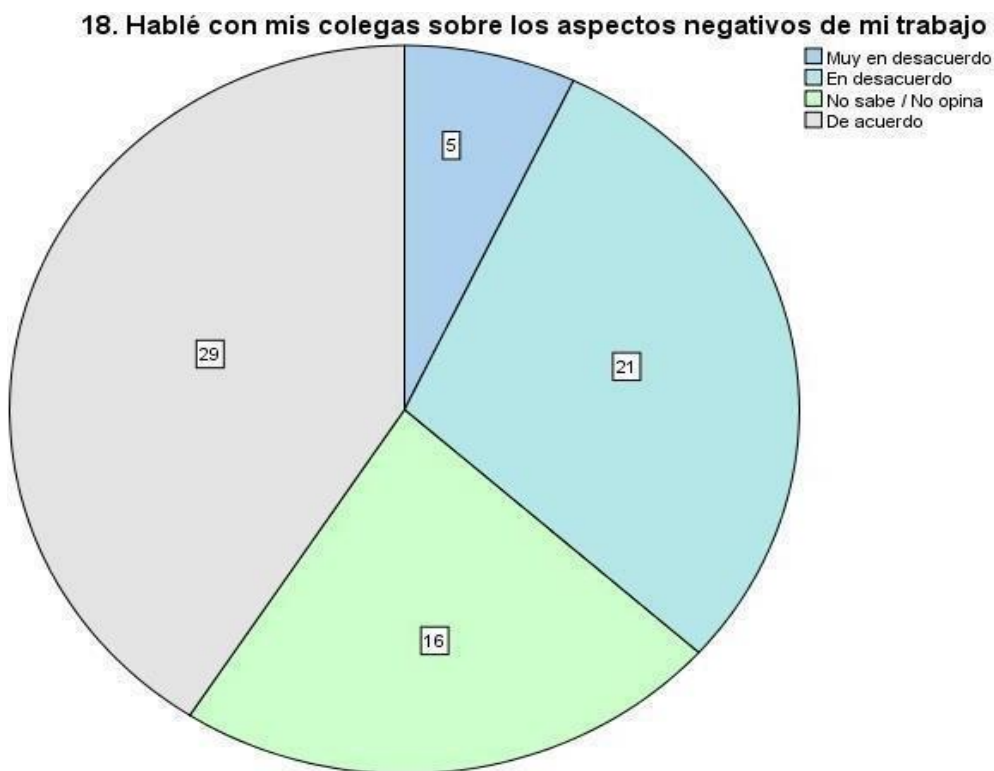


Figura N° 40: Hable con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo, Pregunta N° 18.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores

De la tabla y figura se infiere en lo siguiente:

Del total de 71 Colaboradores, unidades de estudio para la presente investigación, desarrollados en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 29 de ellos está de acuerdo que habla con sus colegas sobre aspectos negativos del trabajo, 16 de ellos no saben ni opinan con sus colegas sobre aspectos negativos del trabajo.

Del total de los Colaboradores, 5 están muy en desacuerdo en hablar con los colegas sobre aspectos negativos, y 21 están en desacuerdo en hablar sobre los aspectos negativos del trabajo.

Tabla N° 59:

***Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
VálidoMuy en desacuerdo	14	19.7	19.7	19.7
En desacuerdo	23	32.4	32.4	52.1
No sabe / No opina	5	7.0	7.0	59.2
De acuerdo	29	40.8	40.8	100.0
Total	71	100.0	100.0	

Nota: Cuestionario aplicado entre el 18 y 22 de junio del 2018

**19. Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo**

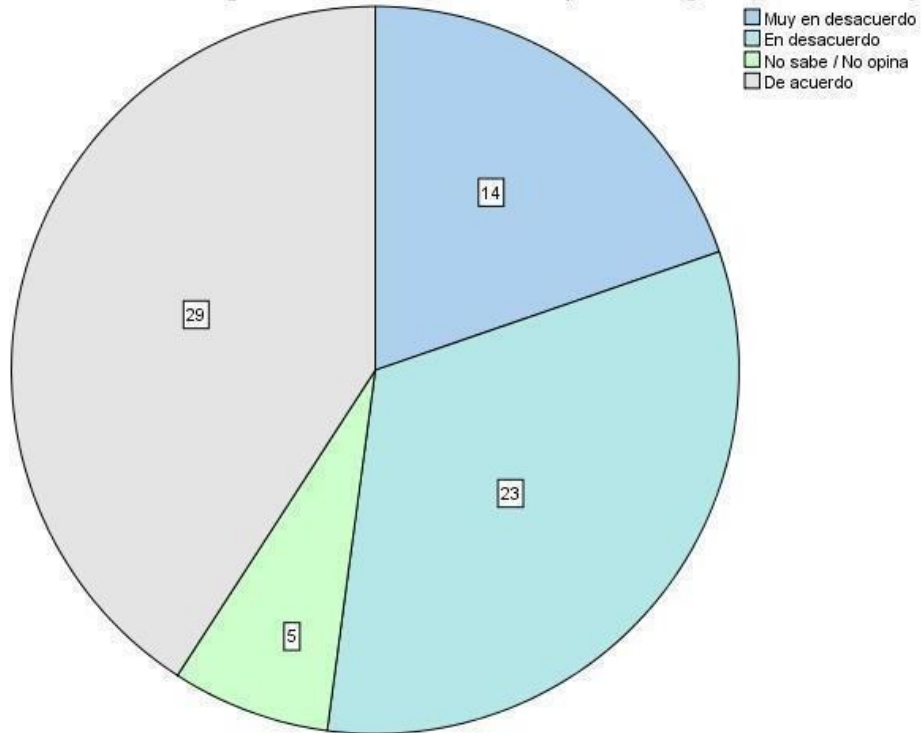


Figura N° 41: Hable con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo, Pregunta N° 19.

Fuente: Elaboración propia de los Investigadores



De la tabla y figura se observa lo siguiente:

De los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 29 de ellos está de acuerdo de hablar con gente de afuera sobre los aspectos negativos del trabajo, 5 de ellos no saben no opina sobre si hablan con gente de afuera sobre los aspectos negativos del trabajo.

De los Colaboradores, 14 de ellos está muy en desacuerdo que hablen con gente de afuera sobre los aspectos negativos del trabajo, y 23 de ellos están en desacuerdo en hablar con gente de afuera sobre los aspectos negativos de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

## **CAPITULO V. CONCLUSION Y DISCUSION**

### **5.1. Conclusión**

En la presente investigación para el objetivo general se concluye en:

Del total de 71 Colaboradores, 39 colaboradores que representa el 54,9%, de acuerdo al estudio realizado, 37 tienen un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, solamente 2 Colaboradores a pesar de presentar un estrés laboral desarrolla un desempeño laboral alto, esto indica que los colaboradores con estrés medio generalmente no tienen un desempeño alto, además del estudio se resalta que más del 50% presenta un estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

Del total de 32 colaboradores presenta un estrés laboral bajo, de los cuales 19 tienen un desempeño laboral regular y solamente 13 presentan un estrés laboral alto.

Se infiere de acuerdo al estudio realizado que en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca la presencia del estrés tiene una correlación que afecta el desempeño laboral en cada uno de los colaboradores, tal como se presenta en la presente investigación.

(a) Para el primer objetivo específico de la presente investigación se concluye en:

Del total de 71 Colaboradores, cerca de la mitad de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca (42,3%) presentan Agotamiento Emocional medio con un rendimiento en el desempeño laboral regular.

Del total de los 26 colaboradores que presentan un Agotamiento Emocional Alto, 20 desarrollan un Desempeño Laboral Regular.

Solamente 15 de los Colaboradores presenta un Agotamiento Emocional Bajo sin embargo esto tiene una baja correlación dado que el desempeño regular

de 9 de los Colaboradores es regular, y solamente de 6 Colaboradores el rendimiento en el Desempeño Laboral es Alto.

(b) Para el segundo objetivo específico de la presente investigación se concluye en:

Del total de 71 Colaboradores, el 57,7% que representa 41 de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 32 Colaboradores presentan Despersonalización en el trabajo con un rendimiento en el Desempeño Laboral regular.

Del total de los 23, 18 de los colaboradores presentan despersonalización medio con un desempeño laboral regular y solamente el 4,2% presentan un desempeño laboral alto.

Solamente 7 de los Colaboradores presenta Despersonalización baja, de los cuales 6 Colaboradores tienen un rendimiento en el Desempeño Laboral alto, y solamente 1 Colaborador tiene un desempeño laboral regular.

(c) Para el tercer objetivo específico de la presente investigación se concluye en:

Del total de 71 Colaboradores, el 87,3% que representa 62 de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca más de la mitad del total de los Colaboradores, unidades de estudio, 48 de los Colaboradores presentan una baja Realización Personal en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca con un Desempeño Laboral Regular de los cuales solo 15 de los 71 tienen un Desempeño Laboral Alto.

Del total de 7 Colaboradores, 4 presentan una Realización Personal medio con 3 Colaboradores que presentan un Desempeño Laboral Alto.

En la Municipalidad Distrital de Baños del Inca solamente 3 Colaborador de los 71 que laboran en dicha Institución Publica presenta una Alta Realización Personal.

## 5.2. Discusión

Para el Investigador (Egea, 2015) quien presento el tema de Investigación

“Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en el Personal Sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia” para optar el Grado de Doctor en la Universidad de Murcia, observó una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del Síndrome de Burnout (estrés laboral) y determinadas características socio demográficas del personal sanitario, la prevalencia de Síndrome de Burnout en los trabajadores sanitarios del Área de Salud VI de la Región de Murcia es alta para Despersonalización e intermedia para Cansancio Emocional y Realización Personal, a pesar de existir una alta prevalencia de burnout en nuestra población de estudio, la encuesta de satisfacción laboral que elaboramos refleja que los profesionales sanitarios del Área de Salud estudiada consideran que su nivel de satisfacción es bueno, especialmente, en cuando a la relación con los compañeros. (p. 130)

Para los Investigadores de la presente Tesis Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018, observaron la relación significativa positiva alta y determinaron a través de la matriz de contingencia de un total de 71 Colaboradores, 39 colaboradores que representa el 54,9%, de acuerdo al estudio realizado, 37 tienen un estrés laboral medio con un desempeño laboral regular en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, solamente 2 Colaboradores a pesar de presentar un estrés laboral desarrolla un desempeño laboral alto, esto indica que los colaboradores con estrés medio generalmente no tienen un desempeño alto, además del estudio se resalta que más del 50% presenta un estrés laboral en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca.

En la investigación presentada por Guevara, K. D. & Marin, M. F., (2017) con el Título “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en una Empresa Minera de Cajamarca, 2015” concluye en: Existe una influencia positiva entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral, lo que nos muestra que cualquier variación que se realice en alguna de ellas se verá reflejada en la otra, debido al grado de influencia existente. Por último, se puede concluir que la influencia del Síndrome de Burnout además de afectar el desempeño laboral también afecta a la organización ya que provoca desvinculaciones laborales, lo que hace que aumente el índice de rotación de personas; ocasionando gastos por liquidaciones, de capacitación y pérdida de tiempo. Por ello se debe tomar medidas rápidas para que esta influencia no incremente y afecte al desempeño, a la salud de los trabajadores y a la organización. (p. 47)

De acuerdo a la relación de la variable en la presente investigación además tal como menciona Guevara, K. D. & Marin, M. F., (2017) estas se ven afectadas en sus dimensiones, en la investigación realizada se puede determinar que del total de 71 Colaboradores, cerca de la mitad de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca (42,3%) presentan Agotamiento Emocional medio con un rendimiento en el desempeño laboral regular.

Se considera en su objetivo específico del total de 71 Colaboradores, el 57,7% que representa 41 de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 32 Colaboradores presentan Despersonalización en el trabajo con un rendimiento en el Desempeño Laboral regular.

Además, en su tercera dimensión y objetivo se puede determinar del total de 71 Colaboradores, el 87,3% que representa 62 de los Colaboradores de la

Municipalidad Distrital de Baños del Inca más de la mitad del total de los Colaboradores, unidades de estudio, 48 de los Colaboradores presentan una baja Realización Personal en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca con un Desempeño Laboral Regular de los cuales solo 15 de los 71 tienen un Desempeño Laboral Alto.

## **VI. RECOMENDACIÓN**

De acuerdo a la presente investigación y los datos obtenidos desarrollados y sustentados se recomienda:

Se recomienda a los Funcionarios quienes son los encargados del Personal de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, promover la búsqueda de atención y la gestión del talento humano, para ello debe adoptar políticas, compromisos de atención desarrollando el intangible de los trabajadores y valorando sus capacidades, cualificando y calificando, para obtener un alto desempeño laboral.

Al mismo tiempo se recomienda a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, buscar la atención profesional psicológica, económica y social para los Colaboradores promoviendo la compatibilidad de caracteres y sensibilidad en los Colaboradores para lograr la misión dentro de la Municipalidad, desarrollar una cultura organizacional adecuada para su entorno.

Finalmente, se recomienda a las autoridades municipales realizar actividades de bienestar y talleres, así mismo lograr una amplia identificación con su entidad para evitar desarrollar un estrés laboral entre los colaboradores de la Municipalidad de Baños del Inca.

## VII. REFERENCIAS

- Balseiro, M. (2015). *Síndrome de burnout: factor de riesgo laboral en el personal de enfermería*. Trillas, México.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogota, Colombia: McGraw – Hill.
- Benites, R. P. (2015). *Condiciones laborales y niveles de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Policlínico PNP - Cajamarca 2015*. Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Blanchard, K. & Johnson, S. (2004). *El ejecutivo al minuto*. Mexico: Grijalbo Mondadori.
- Cano, E. M. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y los factores laborales y personales de los Profesores del nivel de Secundaria de un Colegio Privado de la Ciudad de Guatemala*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Humanidades, Guatemala.
- Chávez, A. C. (2017). *Estres, Salud y Psicopatologías Laborales. Síndrome de Burnout en Profesionales de la Educación Superior en Ecuador*. Tesis, Universidad de Extremadura, España.
- Egea, E. (2015). *Estudio de prevalencia, factores de riesgo del Síndrome de Burnout y encuesta de satisfacción laboral en personal sanitario de un Área de Salud de la Región de Murcia*. Tesis, Universidad de Murcia, Psiquiatría y Psicología, España.
- Fernandez, J. (2005). *Gestión por competencias*. Madrid, España: Prentice-Hall.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluación integral para implantar modelos de calidad*. Mexico.
- Fluker, L. M. (2015). *Influencia del Síndrome de Burnout sobre el Clima Institucional en Docentes de la Facultad de Medicina Humana de la*



*Universidad Nacional San Antonio de Abad del Cusco - 2014. Tesis, Universidad Andina "Nestor Caceres Velasquez", Juliaca.*

Gabini, S. & Salessi, S. (2016). *Validacion de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos*. Argentina.

Graglia, J. E. (2012). *En la búsqueda del bien común. Manual de políticas públicas*. Buenos Aires, Argentina.

Guardiola, C. M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo Adventista del Norte de Mexico*. Mexico.

Guevara, K. D. & Marin, M. F. (2017). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en una Empresa Minera de Cajamarca, 2015*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Gutierrez, J. H. (2016). *Relacion entre el Síndrome de Burnout con el desempeño laboral de los trabajadores que realizan la función administrativa de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*. Tesis, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación*. Mexico D.F., Mexico: McGraw-Hill. Recuperado el 12 de Enero de 2017

Marchant, R. L. (2000). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Bogota, Colombia: Presencia.

Morales, P. (2012). *Estadística aplicada a las Ciencias Sociales*. Madrid, España.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Pilares, M. N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en los docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel Secundario del Distrito de Abancay 2014*. Tesis, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán, Lima.

- Porret, M. (2008). *Recursos humanos: dirigir y gestionar personas en las organizaciones*. Madrid, España: ESIC.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E. y Gilbert Jr. D. R. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del Burnout*. Buenos Aires, Argentina: Espacio.
- Valdivia, M. C. (2013). *Desempeño laboral y síndrome de Burnout en los Profesionales Médicos Serums de la Red de Servicios de Salud Tacna, MINSA 2012*. Tesis, Universidad Católica Santa María, Tacna.

## **ANEXOS**

### **5.1. Cuestionario de Estrés Laboral MBI (Inventario de Burnout de Maslach)**

#### **5.1.1. Revisión sistemática de la validez del Instrumento**

En el presente estudio, se utilizó el cuestionario de Maslach (1986) para la evaluación del Síndrome de Burnout, ha sido validado, en primera instancia por sus autores, y en segunda instancia mediante amplia aplicación en estudios similares y en varias profesiones, realizada por investigadores interesados en conocer estos fenómenos.

Grajales (2001) realiza su estudio de validez factorial de Maslach Burnot Inventory versión española en una población de profesionales mexicanos, con el objeto de observar el comportamiento de la escala MBI según su construcción teorica, aplicada a 196 trabajadores.

García, Remuzgo, & Fuentes (2007), realizan su estudio de validez factorial del MBI en una muestra de 136 trabajadores, concluyendo que la adaptación del MBIHSS empleada para la muestra, reúne requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser utilizada para evaluar el síndrome de Maslach por el trabajo en el ámbito penitenciario.

#### **5.1.2. Cuestionario.**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Nunca

(2) Algunas veces al año

(3) Algunas veces al mes

(4) Algunas veces a la semana

(5) Diariamente

	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
13. Me siento frustrado por el trabajo					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

## **5.2. Cuestionario de desempeño laboral (Koopmans, 2014)**

### **5.2.1. Revisión sistemática de la validez del Instrumento**

Validez de contenido y equivalencia semántica y operacional demuestra la revisión del contenido de cada ítem por parte de diferentes investigadores quienes revisaron el instrumento e indicaron que los mismos cubrían los tres dominios del rendimiento laboral postulados por Koopmans et al. (2013). A su vez, los índices de concordancia inter-jueces calculados a partir de la clasificación de los ítems, fueron altamente satisfactorios.

Análisis factorial exploratorio del instrumento de la matriz de datos fue considerada factorizable habida cuenta de que el test de esfericidad de Bartlett fue significativo y el test de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, haciendo de conocimiento técnico científico la validez del instrumento para realizar el análisis de muestras para determinar el estrés laboral en la presente investigación.

### **5.2.2. Cuestionario**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

(1) Muy en desacuerdo

(2) En desacuerdo

(3) No sabe / No opina

(4) De acuerdo

(5) Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Me las arreglé para planear mi trabajo de manera que esté terminado a tiempo					
2. Mi planificación fue óptima					
3. Siempre tuve en mente los resultados que tengo que lograr en mi trabajo					
4. Fui capaz de separar los temas principales de los temas secundarios					
5. Fui capaz de realizar un buen trabajo con el mínimo tiempo y esfuerzo					
6. Mi colaboración con los demás fue muy productiva					
7. Tomé responsabilidades adicionales					
8. Empecé nuevas tareas por mí mismo, cuando las anteriores estaban terminadas					
9. Me hice cargo de las tareas complejas, cuando éstas estuvieron disponibles					
10. Me mantuve actualizado en los conocimientos propios del trabajo					
11. Me mantuve al día en mejorar las habilidades del trabajo					
12. Proporcioné soluciones creativas a problemas nuevos					
13. Busqué activamente nuevos retos en mi trabajo					
14. Participé activamente en las reuniones de trabajo					
15. Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
16. Hice algunos problemas mayores de los que realmente eran					
17. Me enfoqué en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de hacerlo en los aspectos positivos					
18. Hablé con mis colegas sobre los aspectos negativos de mi trabajo					
19. Hablé con gente de afuera sobre los aspectos negativos de mi trabajo					



# TABLA DE LA BASE DE DATOS VARIABLE ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS LABORAL																					
1	4	1	4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	2	2	1	
1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	2	2
4	4	1	4	1	4	1	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	1	1
3	3	3	4	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	3	1	1	2	2	3	1	1	4	2	2	1	1	4	4	3	1	3	2
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	5	4	3	1	1	3	2	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	3	2	1
5	4	1	4	3	4	2	5	1	1	1	2	4	5	4	4	4	2	2	1	3	3
4	4	4	3	1	2	4	3	4	3	2	4	1	4	5	1	4	3	3	1	5	2
1	4	2	5	1	1	5	4	2	2	2	4	1	2	1	1	5	1	5	2	3	2
3	4	1	4	2	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	1	2	2	1	3
2	4	2	4	1	2	4	2	1	4	1	1	1	1	1	1	3	4	1	3	2	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	3	2	2
4	4	2	5	1	4	2	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	1	1	1	2	1
5	4	1	4	3	4	2	5	1	1	1	2	5	4	4	4	2	2	1	3	2	4
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	2	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	3	2	1
3	3	1	5	1	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2
3	4	1	4	2	2	4	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2
4	4	2	4	3	4	2	4	1	1	1	2	4	5	4	4	4	2	2	1	3	3
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	2	2	3	2	1
2	4	1	4	1	3	5	4	1	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1
2	4	1	4	1	3	5	4	5	2	2	1	2	3	1	1	4	2	1	1	1	1
2	4	2	4	1	2	4	2	2	4	1	1	1	2	1	3	4	1	3	2	1	1
1	4	1	5	1	1	5	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	4	4	5	1	5
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	3	3	1	1	1	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	2	1	1
1	2	1	5	3	1	4	1	5	1	1	3	1	1	1	1	3	2	4	1	1	3
1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	5	1	1	2	1	5	2	5	2	2	1
3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	3	2
3	4	2	5	1	3	4	2	3	1	1	4	2	3	2	2	5	5	2	2	2	1
2	4	1	4	1	3	4	4	5	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	1	1	1
3	4	2	5	2	2	5	2	5	1	1	2	2	1	2	5	5	4	3	3	3	3
3	4	2	5	2	2	5	2	5	1	1	5	2	2	1	2	5	5	4	2	2	2
1	4	1	4	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	4	4	1	5	1
2	3	4	5	5	2	3	3	3	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
1	4	1	4	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	4	4	1	5	1
4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	5	4	4	2	5	2
4	4	4	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	1	5	1
1	3	3	5	1	2	2	2	5	1	1	4	1	4	1	1	4	2	5	4	5	3
1	2	2	2	1	2	4	1	2	1	1	5	1	2	1	2	5	2	5	2	5	1
1	1	1	5	1	2	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
1	1	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1
2	4	2	4	1	2	4	2	1	4	1	1	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1
5	4	4	4	3	4	2	5	1	1	1	1	5	5	4	4	1	1	1	2	1	3
3	3	2	5	1	2	5	1	5	2	1	5	1	2	1	1	5	5	5	1	5	1
4	4	1	5	1	4	5	4	5	1	1	5	4	4	1	1	5	5	5	1	5	3
1	2	2	5	1	2	5	2	5	2	1	5	1	2	2	1	5	4	5	1	4	2
5	4	1	5	1	1	5	1	5	1	1	5	1	2	3	1	5	5	2	2	2	1
3	3	1	5	1	2	5	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
4	4	1	5	1	4	2	4	5	3	4	3	4	5	4	3	3	1	1	1	2	1
4	4	1	4	1	4	2	5	5	3	4	4	2	5	4	4	3	1	2	2	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	4	4	2	3	1	1
2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	1	3	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2
3	4	3	2	2	3	2	2	4	2	1	3	2	2	3	3	5	5	4	3	3	3
2	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	3	2	1	2	2	4	4	3	2	2	2
2	3	4	5	5	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	4	4	5	4	1	1
2	4	1	4	1	3	5	4	5	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	2	1	1	3	2	1
3	3	1	5	1	2	5	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
3	4	1	4	2	5	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	1	2	2	1	3
5	4	1	4	3	4	2	4	1	1	1	1	5	5	4	4	1	1	1	2	1	4
3	3	1	5	1	2	5	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
3	3	1	5	1	2	5	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
2	4	1	4	1	3	5	4	5	2	2	1	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1
2	4	2	4	1	2	4	2	1	4	1	1	1	1	2	3	4	1	3	2	1	1
2	4	1	4	5	2	4	2	1	4	1	1	2	2	3	4	1	3	2	2	1	1
2	4	2	4	1	2	4	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	4	1	2	1	1
4	4	1	4	1	4	2	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	1	1	1	1	1

# TABLA DE LA BASE DE DATOS VARIABLE ESTRÉS LABORAL

DESEMPEÑO LABORAL																			
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	2	
2	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	2	2	2	4	2	2
2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2
2	3	4	5	4	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	3	1
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	4	2	1	4	4	4	1
2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2
2	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	1	1
2	3	4	5	4	3	2	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1
2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	4	2	2	2
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	3	4	5	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	1
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4	4
5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	1	4	4	1
4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	2	2	2	2	2	2
2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1
4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2
4	4	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	1	1	2	3	1	1
5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	2	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	1	4	1
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	4	1	1
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	2	1	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	4
2	3	3	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	1	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4
3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	1	2	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	2	1	4	4	1	1
5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	2	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4
2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1

### 5.3. Matriz de consistencia

Cuadro 24: Matriz de consistencia metodológica C2:K41

Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis General</b>						
¿Cuál es la relación significativa del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?	Determinar la relación significativa del estrés laboral en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018	El estrés laboral tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018	Estrés laboral	Agotamiento emocional	Nunca Algunas veces al año Algunas veces al mes Algunas veces a la semana Diariamente			
				Despersonalización	Nunca Algunas veces al año Algunas veces al mes Algunas veces a la semana Diariamente		Deductivo-Inductivo. Para analizar la presente investigación y para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación según el enfoque cualitativo de las variables en estudio, se utilizó según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), el diseño no experimental, transaccional de correlación causal. (p. 154)	Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018
				Realización personal	Nunca Algunas veces al año Algunas veces al mes Algunas veces a la semana Diariamente	Fuentes Primarias: Información proporcionada por la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018.  Fuentes Secundarias: Libros, artículos en estrés laboral, desempeño laboral. Biblioteca de la Universidad Cesar Vallejo.		
				Desempeño en la tarea	Muy en desacuerdo En desacuerdo No sabe / No opina De acuerdo Muy de acuerdo	Investigaciones o tesis y otros documentos.		
				Desempeño laboral	Muy en desacuerdo En desacuerdo No sabe / No opina De acuerdo Muy de acuerdo			
				Comportamiento contraproducente	Muy en desacuerdo En desacuerdo No sabe / No opina De acuerdo Muy de acuerdo			
				Desempeño en el contexto	Muy en desacuerdo En desacuerdo No sabe / No opina De acuerdo Muy de acuerdo			
<b>Preguntas auxiliares</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>						
1. ¿Cuál es la relación significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?	1. Determinar la relación significativa del agotamiento emocional en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018	1. El agotamiento emocional tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018						
2. ¿Cuál es la relación significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?	2. Determinar la relación significativa de la despersonalización en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca -2018	2. La despersonalización tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018						
3. ¿Cuál es la relación significativa de la realización personal en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital del Distrito de Baños del Inca, Cajamarca - 2018?	3. Determinar la relación significativa de la realización personal en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018	3. La realización personal tiene relación significativa en el desempeño laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca – 2018						

## Autorización de Publicación

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : <a href="#">F08-PP-PR-02.02</a> Versión : 09 Fecha : <a href="#">23-03-2018</a> Página : 171 de 174
--	--	---

Carretera Pimentel km. 3.5.

Yo **Maribel Lucila Mamani Cruz**, identificado con DNI N° **47460431**, egresado de la Escuela de **Posgrado** del programa de Maestría en Gestión Pública la Universidad César Vallejo, autorizo (  ) , No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....

FIRMA

DNI: 47460431

FECHA: 11 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
 Versión : 09  
 Fecha : 23-03-2018  
 Página : 172 de 174

Yo **Ramdhoid Enrique Collantes Goicochea**, identificado con DNI N° **43419686**, egresado de la Escuela de **Posgrado** programa del Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “**Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 43419686

FECHA: 11 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Alex Miguel Hernández Torres, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, Br. Collantes Goicochea, Ramdhold Enrique y Br. Mamani Cruz, Maribel Lucila, titulada: “Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”. constato que la misma tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio de 2018

.....  
Dr. Alex Miguel Hernández Torres

DNI: 26697122

**CAMPUS CHICLAYO**

Carretera Pimentel km. 3.5.

## Autorización de Publicación

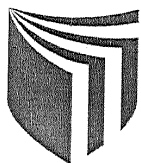
“Estrés Laboral y Desempeño Laboral en los Colaboradores la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, Cajamarca - 2018”.

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>19%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>19%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>2%</b> PUBLICACIONES	<b>6%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uancv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>bdigital.ces.edu.co:8080</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uncp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.clubensayos.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.aeesme.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dehesa.unex.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.ucuenca.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

COLLANTES GOICOCHEA RAMDHOLD ENRIQUE

INFORME TÍTULADO:

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA  
- 2018.

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MAMANI CRUZ MARIBEL LUCILA

INFORME TÍTULADO:

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA  
- 2018.

PARA OPTAR EL GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

---

SUSTENTADO EN FECHA: 12/08/2018

NOTA O MENCIÓN: CATORCE (14)

  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---