



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE**

**SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA SALUD**

**TESIS**

**“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU IMPACTO EN EL  
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS FILIAL ILAVE  
2018-2019.”**

**PRESENTADA POR**

**MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA**

**ASESOR**

**AGRIPINA MARIA PERCCA CUTIPA**

**PARA OPTAR GRADO ACADÉMICO DE**

**MAESTRO EN SALUD PÚBLICA**

**CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS Y PROMOCIÓN DE LA**

**SALUD**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2020**

## INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCION .....	x
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Definición del problema.....	2
1.3 Objetivos de la investigación .....	3
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	4
1.5 Variables.....	6
1.6 Hipótesis de la Investigación.....	9
CAPITULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.2 Bases Teóricas .....	15
2.3 Marco Conceptual .....	19
CAPÍTULO III.....	21
MÉTODO.....	21
3.1 Tipo de investigación .....	21
3.2 Diseño de investigación.....	21
3.3 Población y muestra .....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	25

CAPITULO IV .....	26
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	26
4.1    Presentación de resultados por variable .....	26
4.2    Contrastación de hipótesis .....	35
4.3    Discusión de resultados .....	40
CAPITULO IV .....	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	42
4.4    Conclusiones .....	42
4.5    Recomendaciones .....	44
BIBLIOGRAFIA .....	45
ANEXOS: .....	50

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1. Agotamiento Emocional .....	26
TABLA 2. La despersonalizacion.....	ix7
TABLA 3. Ralización Personal.....	28
TABLA 4. Síndrome de Burnout .....	29
TABLA 5. Conocimiento Laboral .....	30
TABLA 6. Rendimiento.....	3vii
TABLA 7. Planificación .....	3ix
TABLA 8. Rendimiento Laboral .....	3x
TABLA 9. Correlaciones entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral ..	34
TABLA 10. Correlaciones entre el Agotamiento y rendimiento laboral .....	36
TABLA 11. Correlaciones entre el Agotamiento y rendimiento laboral .....	37
TABLA 12. Correlaciones entre el realización y rendimiento laboral .....	38

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Agotamiento Emocional.....	26
FIGURA 2. La despersonalización .....	ix7
FIGURA 3. Realizacion personal .....	28
FIGURA 4. Síndrome de Burnout .....	29
FIGURA 5. Conocimiento Laboral.....	30
FIGURA 6. Rendimiento .....	3vii
FIGURA 7. Planificación.....	3ix
FIGURA 8. Rendimiennto Laboral.....	3x

## RESUMEN

La presente investigación “El Síndrome De Burnout y su Impacto En El Rendimiento Laboral De Los Docentes De La Universidad Privada San Carlos Filial Ilave 2019.” se planteó como objetivo general determinar la relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos – Puno, filial Ilave, y como objetivo específico identificar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral. Para lo cual se aplicó el tipo de investigación descriptivo correlacional y diseño observacional, que fue aplicado para encontrar la relación entre las dos variables en estudio del síndrome de burnout y el rendimiento laboral. Se concluye que la hipótesis general planteada es verdadera; esto quiere decir si se encontró relación significativa entre las variables de estudio, verificando que el síndrome de burnout genera un gran impacto en el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos, que pertenecen a la filial Ilave que fue desarrollado en el periodo 2019, y la hipótesis específica es verdadera ya que existe una relación baja negativa entre el agotamiento y el rendimiento laboral.

**Palabras claves:** Síndrome de burnout, Rendimiento laboral, Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal

## **ABSTRACT**

The present investigation “The Burnout Syndrome and its Impact on the Labor Performance of Teachers of the Private University San Carlos Filial Ilave 2019.”. The general objective was to determine the relationship between burnout syndrome and the work performance of teachers at the Private University San Carlos - Puno, Ilave subsidiary, and as a specific objective to identify the relationship between emotional exhaustion and work performance. For which the type of correlational descriptive research and observational design was applied, which was applied to find the relationship between the two variables under study of burnout syndrome and work performance. It is concluded that the general hypothesis raised is true; This means if a significant relationship was found between the study variables, verifying that the burnout syndrome generates a great impact on the work performance of the teachers of the Private University San Carlos, who belong to the Ilave subsidiary that was developed in the period 2019, and the specific hypothesis is true since there is a low negative relationship between exhaustion and work performance.

**Keywords:** Burnout syndrome, Work performance, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal fulfillment

## INTRODUCCION

En la actualidad, en el país se aprecia algunas mejoras en relación a años pasado; en relación al nivel educativo y de infraestructura el cual ayuda tanto al estudiante como al docente, en su motivación personal. Cabe resaltar que el ambiente laboral y clima institucional juegan un papel muy importante en el desarrollo universitario, basándose en el desenvolvimiento del docente en las exigencias que impone la institución y la carga laboral que se incrementa pone en riesgo su salud física y mental; y por ende en buen desempeño laboral, que desencadena en un nivel de enseñanza deficiente.

Este panorama también se ve reflejado en la Universidad Privada San Carlos, dando análisis al problema, nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos?. Con el objetivo propuesto de Determinar la relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos.

A continuación, se detalla el trabajo de investigación por capítulos, indicando a continuación el contenido de cada uno de ellos:

Capítulo I, el cual está relacionado con la problemática, en seguida definiendo los objetivos y la hipótesis planteada, identificando las variables y la justificación e importancia de la investigación.

Capitulo II, donde se plantean antecedentes de la investigación y el marco teórico.



Capítulo III, en este capítulo se define el tipo, diseño de investigación, como también la población y muestra y las técnicas e instrumentos de la recolección de datos.

Capítulo IV, se presentan los resultados por variables, contrastamos las hipótesis y finalmente señalamos las conclusiones y sugerencias. Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Considerando que el ámbito laboral de la sociedad se encuentra inmersa entre los recursos humanos y las tecnologías como los equipos (máquinas y herramientas), que se concentran en los centros laborales, en las industrias, donde los laboristas tienen que permanecer por tiempos prolongados, a pesar que las normas laborales señalan ocho horas de trabajo, con los escasos y mínimos salarios, donde cada servidor se encuentra estresado, fatigado, cansado, aburrido, ellos manifiestan que se encuentran con fatiga de la recarga de diversas áreas académicas designadas, para cada semestre.

^^

El Síndrome de Burnout, representa una problemática de salubridad laboral, el cual afecta a la sociedad y el desarrollo de las empresas en general. El docente universitario se ve afectado día a día debido a las diferentes condiciones que va indicando el ambiente laboral, cuyas consecuencias fisiológicas se reflejan en su salud en el aspecto físico y mental sin tener mayor atención de los propios trabajadores. En ese sentido, el docente

universitario está sometido a la opinión de los usuarios, quienes son los que aceptan o rechazan el producto de los servicios prestados por los formadores universitarios, puesto que son los que garantizan la calidad de los servicios que parte del rendimiento en el trabajo universitario.

Las demandas del mercado laboral actual exigen una buena formación universitaria, frente a estas exigencias el docente universitario requiere métodos y técnicas que le permitan prevenir su salud integral para el buen desempeño laboral.

## **1.2 Definición del problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno, filial Ilave 2018 - 2019?

### **Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome del agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno, filial Ilave 2018- 2019?
  
- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de la despersonalización y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno, filial Ilave 2018 - 2019?

- ¿Cuál es la relación entre el síndrome de la realización personal y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno, filial Ilave 2018 - 2019?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Determinar la relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Filial Ilave 2018-2019.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Filial Ilave 2018 - 2019.
- Analizar la relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Filial Ilave 2018 - 2019.
- Analizar la relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Filial Ilave 2018 - 2019.

#### **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

EL presente trabajo de investigación se realiza para conocer el desgaste profesional, agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal que cuenta el docente universitario de la universidad San Carlos que influye en su rendimiento laboral. Con la finalidad de informar a las autoridades universitarias.

Los docentes de la educación universitaria están afrontando una serie de dificultades relacionadas con la salud mental y ésta repercute en el rendimiento laboral que significa un resultado de bajos niveles de aprovechamiento con el desarrollo sostenible de la región, país y esta misión está en manos del docente universitario de la Universidad Privada San Carlos, para tal misión el docente universitario necesita una forma de vivir de manera saludable tanto físico, mental y espiritualmente.

Es fundamental para promover periódicamente, talleres de sensibilización sobre las formas de la prevención de las enfermedades que se generan por la depresión emocional como resultado de las afecciones del síndrome de burnout en los servidores formadores en la docencia y en los servidores en la administración y los de servicios.

Técnicamente se justifica, porque los trabajadores en condiciones de buena salubridad físicas y mentales presentan un rendimiento de su productividad profesional de manera exitosa, con muestra de gratitud y agradecimiento de

los estudiantes como también de la comunidad en general, es tarea de la institución educativa superior controlar periódicamente la situación de la salud de los prestadores del servicio profesional dedicados a la docencia de la formación profesional universitaria, siendo esta una responsabilidad que afecta sobre la marcha en la salud de los trabajadores de la Universidad San Carlos de la ciudad de Puno.

### 1.5 Variables.

VARIABLES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS/ INSTRUMENTOS
Variable: independiente  síndrome de burnout	Agotamiento emocional	<p>Se siente usted emocionalmente agotado debido a su trabajo (1)</p> <p>Se siente usted agotado al final de la jornada (2)</p> <p>Se siente usted cansado al levantarse por las mañanas y tienes que afrontar otra jornada laboral (3)</p> <p>Para usted es una tensión (esfuerzo), trabajar con los alumnos todos los días. (6)</p> <p>Por el trabajo que realizo, me encuentro “exhausto” (8)</p> <p>Por mi trabajo. Me siento frustrado (13)</p> <p>Estoy haciendo un trabajo demasiado duro. (14)</p> <p>Me produce bastante estrés, trabajar en contacto directo con los alumnos (16)</p> <p>Siento que me encuentro acabado, en el trabajo (20)</p>	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach 1986)
	Despersonalización	<p>Usted trata como si fueran objetos, a algunos alumnos (5)</p> <p>Desde que hago este trabajo. Creo que tengo un comportamiento más insensible con los estudiantes (10).</p> <p>Emocionalmente. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo. (11)</p> <p>Lo que les ocurrirá a algunos de mis alumnos. Realmente no me importa (15)</p> <p>Presiento que los estudiantes me culpan de alguna de sus dificultades (22).</p>	

	Realización personal	<p>Usted puede entender con facilidad lo que piensan sus alumnos, sobre el trabajo del día (4).</p> <p>Con los problemas que me presentan mis alumnos, me enfrento muy bien (7)</p> <p>Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otros. Mediante mi trabajo (9).</p> <p>Me siento activo con mucha vitalidad (12)</p> <p>Tengo facilidades para generar una atmósfera relajada en mis sesiones de clase. (17)</p> <p>Después de trabajar junto con los alumnos, me encuentro animado (18).</p> <p>He logrado bastantes resultados, que merece reconocimiento. (19)</p> <p>Los problemas emocionales en mi trabajo, se tratan de forma adecuada. (21)</p>	
	Conocimiento de la labor	<p>Conoce usted la Estructura Orgánica de la institución en la que labora.</p> <p>Conoce usted las función que desarrolla dentro de la institución.</p> <p>Considera que el cumplimiento de sus funciones brinda aportes relevantes dentro de la institución.</p> <p>Considera que su rol como colaborador, beneficia a la institución.</p> <p>Cree usted que su función en el trabajo influye en el logro de la misión institucional.</p> <p>Considera usted tener limitaciones laborales al desarrollar sus funciones.</p>	Encuesta



<b>Variable dependiente:</b>  <b>rendimiento laboral</b>	Rendimiento	<p>Cree usted que al realizar sus funciones aporta todas sus capacidades intelectuales.</p> <p>Se encuentra en la capacidad de realizar sus labores en menor tiempo al de sus compañeros de trabajo.</p> <p>EL trabajo que desempeña lo hace con optimismo.</p> <p>Su desempeño laboral va acorde a sus objetivos profesionales.</p> <p>Cree usted que su rendimiento laboral depende de su estado emocional.</p> <p>Considera que su rendimiento de trabajo se incrementa cuando se aproxima el fin de mes.</p>	
	Planificación	<p>¿Las actividades laborales son planifica con anticipación?</p> <p>Da solución a sus conflictos laborales con eficiencia.</p> <p>Considera Usted que tiene objetivos a corto y largo plazo dentro del área en que labora.</p> <p>Considera Usted que es empático con sus compañeros de trabajo cuando atraviesan una dificultad.</p> <p>Se encuentra usted en la capacidad de tomar decisiones relevantes en su desempeño laboral.</p> <p>Considera que es asertivo para corregir sus errores y los errores de sus compañeros en el trabajo.</p>	

## **1.6 Hipótesis de la Investigación**

### **Hipótesis General**

Existe relación significativa entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.

### **Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.
  
- Existe relación significativa entre la despersonalización y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.
  
- Existe relación significativa entre la realización personal y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación.**

F. Gomez Díaz en el año 2016, En su investigación denominada “Deterioro competitivo a nivel de Latinoamérica entre el 2000 y 2010”, manifiesta que fue un trabajo de observación sistemática aplicada a una muestra de 89 publicaciones que comprende material muy importante, dichas publicación se encuentran albergadas en revistas de carácter científico, tales son: Science Direct, Scopus, Ebsco, Redalyc, Scielo, como también en las publicaciones de textos de carácter de salud pública, igualmente en las memorias de eventos de carácter internacional hacen uso de las encuestas de elaboradas por Maslach y Jackson, proseguidos en las investigaciones de Pedro Gil-Monte, quien investiga la conducta laboral de

los servidores en centros de carácter asistencial de los establecimientos de salud  
Usted”

H. Poma, en el año 2013 en su tesis de grado: “La conducta de la indiferencia, apatía, frialdad, donde sus resultados de producción son escasos es causado por la manifestación del agotamiento profesional en la plana docente de la escuela profesional de odontología”, que en resumen manifiesta lo siguiente:

Que son políticas de la escuela profesional de odontología, trabajar con calidad y calidez, este criterio en no se logra cumplir: por la muestra de cansancio y agotamiento que manifiestan los servidores en el trabajo que desempeñan, este malestar de agotamiento profesional que aquejan los trabajadores de la escuela profesional de odontología es considerado una amenaza que influirá constantemente en el aprendizaje académico de los futuros profesionales en odontología. Cabe señalar que el resultado obtenido en la presente investigación, es el reflejo constante de profesionales que se encuentran laborando en las áreas que le corresponden según lo indica la OMS/OPS.

El F. Cumpa en el año 2015, en su estudio indica que “Afecciones de manifestación del agotamiento profesional en la población de la docencia de la casa superior como las universidades públicas en Lima”.

En el trabajo se evidencia las afecciones conductuales emocionales, los mismos que requieren de otros estudios más profundos tal vez abocados a estudiantes,

pues muchos de ellos cuentan con bajos ingresos económicos que provienen de los asentamientos humanos de la capital. En donde el rol del profesional formador no se encuentra motivado con conductas que manifiestan indiferencias, desarrollando una enseñanza monótona, sin mejoras de innovación en sus enseñanzas del aprendizaje y tampoco motivan a estudiante en su auto aprendizaje por las carencias que ven en ellos.

Rivalry Hernández en el año d 2005, en su Tesis de grado, sostiene que: “ La manifestación del agotamiento profesional en los formadores de escuela profesional de odontología, se reflejan en la conducta de la indiferencia, apatía, frialdad, cuya productividad es regular”.

Como resultado de su tesis que fue aplicado a una población de docentes formadores en la escuela profesional de odontología, es básicamente un reflejo de la sociedad en el área de odontología; que demuestra bajo desempeño en la calidad profesional y calidez hacia el paciente; en particular a los ancianos y niños, pues producto del cansancio y agotamiento. dichos actos son considerados como una amenaza en los formadores y futuros formadores profesionales en el área de odontología de la Universidad.

Flor Salas, Enel año 2015, en su investigación denominada “Los formadores del nivel primario de las entidades formadoras del sector estatal del distrito de San Martin, se encuentran con un nivel de agotamiento profesional”.

El 67% del total de formadores que se han estudiado se aprecia que las acciones de conducta que manifiestan son: la apatía, la indiferencia, el desarrollo de actividades académicas realizadas de forma monótona, rutina de los docentes, sin actualización en sus estrategias de enseñanza, y con mucha falta de motivación al estudiante, no realizan trabajos de investigación científica que sean abocados hacia la población como acciones de proyección social, sobre todo la población de bajos recursos económicos de la capital.

Juan Pari en el año 2015, en su investigación “Clima laboral y síndrome de burnout en docente del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca en el 2015”, manifiesta que se encuentran afectos por la manifestación del agotamiento profesional, expresado en el poco interés por el aprendizaje de los estudiantes”.

En la investigación se aprecia que la relación interpersonal de los docentes se encuentra muy afectado por las afecciones emocionales: perjudicando de esta manera la formación de nuevos profesionales que conlleven al buen servicio hacia la sociedad. Afectando considerablemente el rendimiento de los escolares, pues los padres de familia preocupados por la situación cuestionan dicha actitud por los bajos resultados de la actividad docente. Perjudicando directamente a los estudiantes.

María Reyes en el año 2017, en su investigación “Manifestaciones del agotamiento profesional en formadores de cirujano dentistas, enfermeros y médicos de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo. 2017.

La investigación evidencia que los trabajadores que brindan ayuda a otras personas manifiestan cansancio físico y emocional y que a afecta en su desempeño laboral de forma negativa. Según estudios desarrollados a nivel internacional la incidencia de la sintomatología se encuentra entre el 17 y 70 por ciento, tomando como parámetro al agotamiento, de los galenos y la falta de entrega profesional del personal. La gran mayoría de formadores cumplen dos funciones; como ya indicada la primera como formadores académicos y la segunda en el campo clínica con pacientes fuera de la universidad.

Los docentes universitarios que tienen el compromiso de enseñanza en la facultad de ciencias de la salud no solo suman en el ámbito personal y familiar, por lo que las múltiples funciones que realizar podrían causar cierta desmejora en la salud física y emocional. Es de suma importancia la presente investigación del agotamiento profesional, pues son muy pocas las investigaciones referido al tema, en el ámbito local.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **El Síndrome de Bornout**

Los síntomas de síndrome de burnout, “es una manifestación de cansancio físico y emocional que se ha presentado en los Trabajadores”.

Esto da a entender que permite ayudar a otras personas, pero a su vez se refleja de forma negativa en su ambiente laboral dañando considerablemente su desempeño. Con el conocimiento de los estudios ya realizados en el ámbito internacional, la sintomatología que manifiesta la persona no solo es reflejado en el aspecto de lo personal y familiar, sino también podría reflejar en la desmejora de condiciones de vida, afectando la parte de sus emocional y los aspectos físicos.

En la concepción de Castillo (14) “Un rasgo de burnout es considerara, una de las enfermedades producidas de la evolución industrial, manifestada por el excesivo tiempo de dedicación al trabajo junto a los ruidos de las máquinas e instrumentos, que con el pasar del tiempo causa daños físico psicológicos”.

Este concepto explica que la dependencia del hombre de las máquinas, las herramientas, el contacto permanente, la constancia del roce físico psicológico, influye en el pensamiento en el sub consciente de los trabajadores quienes se



encuentran por un tiempo promedio de 30 años, estos periodos de larga duración, causan molestias alteraciones en la conducta de las personas.

Otro concepto Castro (14) expresa lo siguiente: “Que la manera de manifestarse el agotamiento profesional está en la desatención y alteración en las conductas, suscitado por el demasiado desarrollo de actividades en el ámbito laboral.

Este concepto está referido a la constante, permanente de tiempo y espacio donde permanece y frecuenta los trabajadores, en los centros laborales, donde las personas inconscientemente se cargan de emociones y sentimientos negativos, afectan al sistema cardiovascular, afecta al sistema nervioso central.

Saborio y Hidalgo (15) Psicólogos de profesión, manifiestan que “ la presencia del agotamiento profesional es considerada una enfermedad del siglo XX, que de manera silenciosa y progresiva esta alterando las relaciones laborales, afectando claramente a la productividad de la empresa”.

En el concepto extraído se resalta la afección negativa a la productividad de trabajador, a la calidad de atención del personal, todo ello repercute en los productos y servicios de la calidad institucional o empresarial.

Por consiguiente, tomando en cuenta la concepción de Sikula (16), que es abalada de forma empírica por el cuestionario de MaslachBurnout Inventory<sup>18</sup>, se encuentra basado básicamente en 3 principios fundamentales en el campo de ciencias de la salud, que se detallan a continuación:

- a. El cansancio emocional (CE): que se presenta con la sensación de agotamiento, muestra rechazo hacia los compañeros, se encuentra constantemente aburrido pero el cual no se expresa, tiene la sensación que no es aceptado entre los servidores, siente cansancio por la rutina diaria; de ver a sus mismos compañeros, los mismos ambientes de trabajo, los equipos, el entorno en general
  
- b. Despersonalizado (DP): Es expresado en el aumento de las conductas negativas frente a su entorno externo e internos, por la interrelación constante; repercute en un rechazo de forma inconsciente, ya que se ve con desprecio y de forma negativa
  
- c. El escaso logro como profesional (RP): manifestado en la carencia del auto estima y poca valoración, que se interioriza en las personas, por el monótono trabajo y el contacto constante con equipos, como las maquinas e instrumentos; puesto que las personas sientes poco útiles y se conforman con no cambiar su esquema laboral.

### **Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral refiere el nivel que los altos funcionarios de una empresa logran cumplir sus funciones que demanda el trabajo, en relación a los resultados obtenidos. Concretamente el rendimiento esta conformado por las

acciones y actividades que desempeña en el centro laboral, en función a las labores encomendadas.

El rendimiento de las personas se evalúa a través de factores previamente valorados y definidos; cumpliendo las siguientes capacidades como son: la comunicación, el trabajo en equipo, la proactividad, iniciativa. (4)

### **Características del desempeño laboral**

Las características del desempeño laboral corresponde a la capacidad y habilidad con la que cuenta el empleado en el desarrollo de su labor encomendada por el empleador, siendo consideradas las siguientes características:

La comunicación, considerada la capacidad en que una persona pueda expresar sus ideas de forma efectiva de forma individual o grupal, haciendo uso del buen uso de la gramática y estructural la comunicación.

La Iniciativa, acción de influir de manera activa sobre los acontecimientos que conlleva a lograr objetivos.

Trabajo en equipo, talento de poder desenvolverse eficientemente en grupos de trabajo, con la finalidad de alcanzar las metas establecidas por la empresa. (5)

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Manifestación del agotamiento profesional**

Saborio y Hidalgo (28) sostiene que: “El deterioro competitivo manifestación del agotamiento profesional (SB) es el cansancio, agotamiento, fatiga, aburrimiento, sensación de no poder más, que ya no da más, en su trabajo o jornada laboral, por esta detección en 2000, año que permitió declarar por la Organización Mundial de la Salud (OMS) es un factor que afectan a los servidores en las entidades laborales, por la constante y permanente contacto monótono con el mismo acto laboral, los problemas que se generan afectan a la imagen institucional, el trabajador con manifestación del agotamiento profesional, es seguro que no brinda una atención de calidad, es un servidor autómatas, ha perdido la creatividad, el compromiso profesional, la ética laboral, los cuales afectan la calidad de atención de la institución a la presta sus servicios en logro de sus objetivos. ”

### **2.3.2 Indicadores del desempeño laboral**

#### **Conocimiento de la labor**

En una organización se considera como la unidad, que desarrolla un conjunto de deberes y responsabilidades asignadas a un empleado, de la cual la organización brinda los medios necesarios para que el

trabajado cumpla con los objetivos asignados: el mismo al que se le interroga las siguientes preguntas del puesto: ¿Qué?, ¿Cuándo?, ¿Cómo? y ¿Por qué? Lo hace. (12)

### **Rendimiento**

En rendimiento en el ámbito laboral se encuentra establecido en relación a la productividad del trabajador, midiendo su eficiencia influenciado por el entorno (13)

### **Planificación**

Consiste primordialmente en establecer los objetivos de la institución, para que luego de eso se establezcas los mecanismos, métodos, procedimientos y demás acciones necesarias a tomar para u buen desarrollo de la actividad u objetivo asignado. (12)

## **CAPÍTULO III**

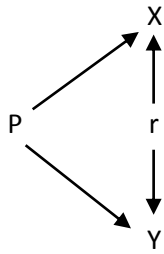
### **MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo de Investigaciones de carácter descriptivo, correlacional (8) y explicativa. El estudio tiene el objetivo central de encontrar la relación de los factores asociados del síndrome del burnout (desgaste profesional) y el rendimiento laboral de los formadores de la Universidad Privada San Carlos.

#### **3.2 Diseño de investigación**

Se asume el diseño observacional, cuyo objetivo es “la observación y registro” de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos de forma única), siendo descriptivo, pues se describe y registra lo observado, como el comportamiento de una o más variables. El estudio consistirá en la toma de información directamente de las fuentes de la población de estudio que son los docentes de la Universidad Privada San Carlos Filial Ilave. (9)



Donde:

**P:** Población con quienes se realizó el estudio.

**r:** relación de variables Información (observaciones) relevante o de interés que se recoge de la muestra.

**X:** Fuentes de síndrome de burnout

**Y:** Efectos en rendimiento laboral.

### 3.3 Población y muestra

La totalidad de docente que laboran en la UPSC – Filial llave son 38 formadores entre varones y damas, por lo que se tomara en cuenta como muestra la población total, porque el objetivo es evaluar el Síndrome de Burnout en relación con el rendimiento laboral.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El primer instrumento aplicado es el Cuestionario de agotamiento laboral de Maslach para docentes (MBI-Ed)

### Descripción de la Prueba

El Maslach Burnout Inventory (IBM) es un instrumento el cual plantea una serie de expuestos en relación a las acciones realizadas en el trabajo. El instrumento este compuesto de 22 ítems que se valoran en la encala de Likert en un rango que va desde:

Nunca	Alguna vez año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	A diario
-------	----------------	----------------	----------------------	---------------------	--------------------------	----------

Los 22 ítems que integran el cuestionario de Burnout se dividen en tres grupos:

- a. Agotamiento emocional, que se encuentra conformado por 9 ítems; en el cual expresa la perdida de recursos emocionales mostrando un cansancio emocional adquirido por el trabajo. Los items correspondientes a este grupo son: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
- b. Despersonalización, que se encuentra conformada por 5 ítems en el se manifiestan actitudes de indiferencia y falta de sensibilidad con el entorno laboral. Los ítems correspondientes a este grupo son: 5, 10, 11, 15 y 22



- c. Realización personal, conformada por 8 ítems que expresan la eficiencia que desarrolla en el trabajo. Los ítems correspondientes a este grupo son: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

El segundo instrumento aplicado fue la encuesta del Rendimiento labora

### **Descripción de la prueba**

La prueba tiene como objetivo de medir e rendimiento laboral, en este caso de los docentes de la Universidad privada San Carlos de la filial Ilave, conformado de un total de 18 ítems que se valoran en la encala de Likert en un rango que va desde:

Nunca	Casi Nunca	Rara Vez	Casi siempre	Siempre
-------	------------	----------	--------------	---------

Los 18 ítems que integran el cuestionario fueron divididos en tres grupos detallados a continuación:

- a. Conocimiento, el cual comprende 6 ítems, los cuales fueron valorados, de Muy Alto, Alto, regular, bajo y muy bajo.
- b. Rendimiento, el cual comprende 6 ítems, los cuales fueron valorados, de Muy Alto, Alto, regular, bajo y muy bajo
- c. Planificación, el cual comprende 6 ítems, los cuales fueron valorados, de Muy Alto, Alto, regular, bajo y muy bajo

### **3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se realizo analizando estadísticamente las informaciones para lo cual haciendo uso la Estadística Descriptiva, luego la interpretación respectiva.

Las pruebas de las hipótesis se realizaro mediante la prueba estadística de la prueba de Spearman cuya equivalencia es de  $-0,9$  a  $+0,9$  siendo el valor perfecto de 1.

La representación ilustrativa se presenta mediante los gráficos de frecuencia porcentual.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **5.1 Presentación de resultados por variable**

En el presente capítulo se presentan los resultados de la investigación expresada en base a las variables en estudio de Síndrome de burnout y el rendimiento laboral, expresado en 2 cuestionarios que fue aplicado a la muestra de estudio que comprenden a los docentes de la Universidad Privada San Carlos, de la filial Ilave, en su totalidad conformada por 38 docentes.

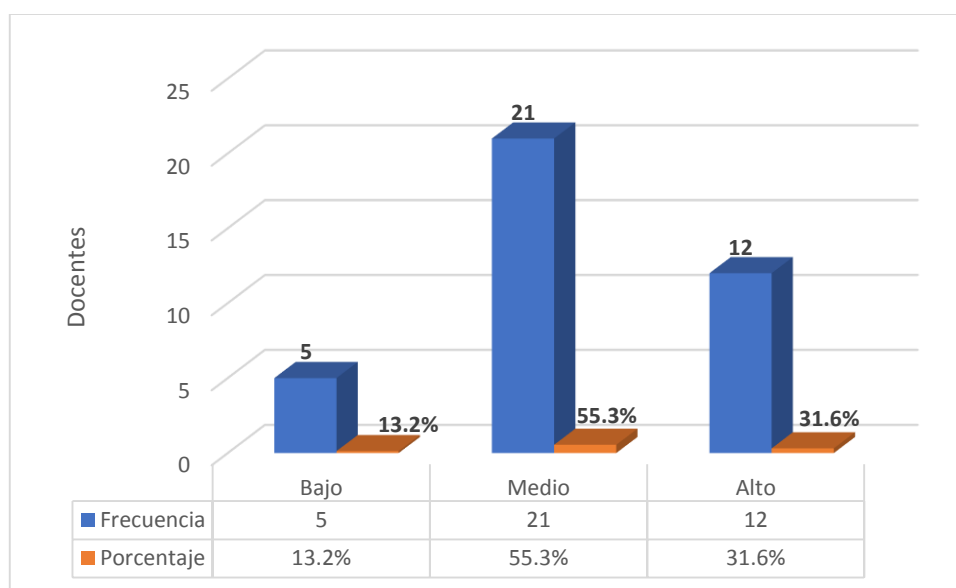
Por lo que, para una presentación ordenada de los resultados alcanzados, se realizó en dos partes; la primera parte comprende por la variable Síndrome de Burnout con los indicadores de agotamiento emocional, despersonalización y la realización profesional. La segunda parte comprendida por la variable rendimiento académico con los indicadores conocimiento, rendimiento y planificación.

**Tabla 1.**

*Agotamiento Emocional*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	5	13.2%
Medio	21	55.3%
Alto	12	31.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome Burnout



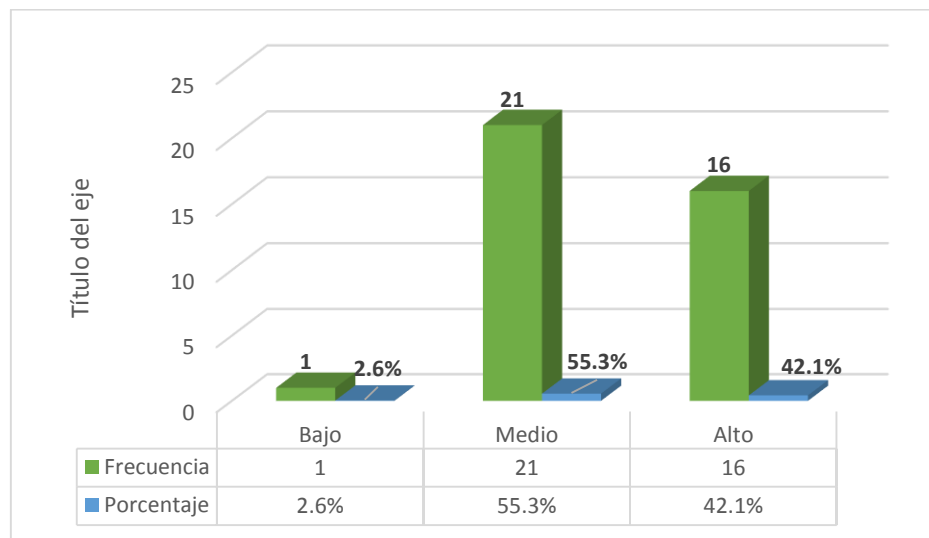
**Figura 1.** Agotamiento Emocional

Podemos apreciar que, del total de docentes encuestados, 5 de ellos que en porcentaje representan el 13.2% muestran un bajo nivel de agotamiento emocional, 21 docentes que representan el 55.3% manifiestan un nivel medio de agotamiento emocional, y mientras que 12 docentes que representan el 31.6% cuentan con un nivel alto de agotamiento emocional.

**Tabla 2.**  
*La Despersonalización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2.6%
Medio	21	55.3%
Alto	16	42.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



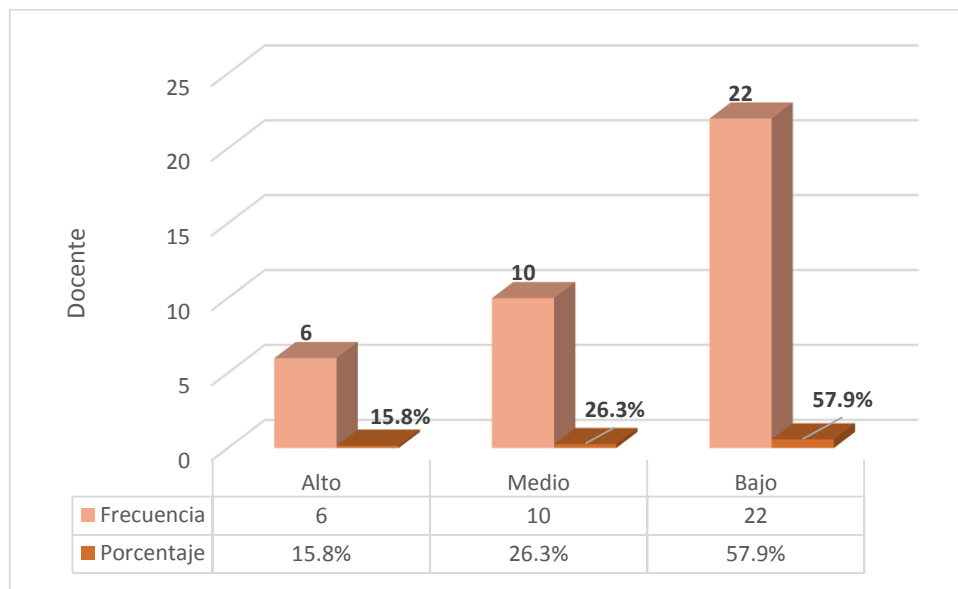
**Figura 2.** La Despersonalización

Se observa que, del total de docentes encuestados, 1 de ellos que en porcentaje representan el 2.6% muestran un bajo nivel de Despersonalización, 21 docentes que representan el 55.3% manifiestan un nivel medio de despersonalización, y mientras que 16 docentes que representan el 42.1% cuentan con un nivel alto de despersonalización.

**Tabla 3.**  
*Realización Personal*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	6	15.8%
Medio	10	26.3%
Bajo	22	57.9%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



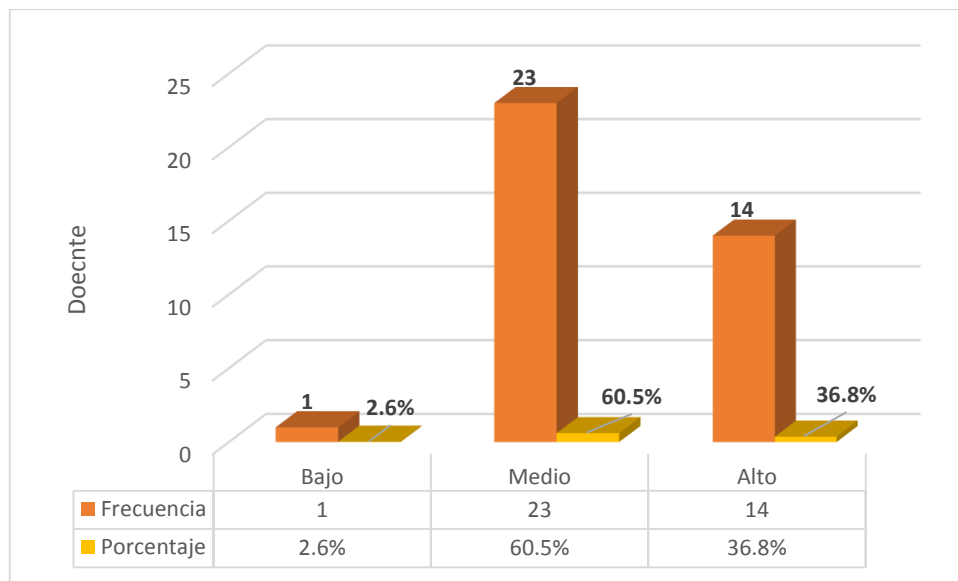
**Figura 3.** Realización Personal

Se observa que, del total de docentes encuestados, 6 de ellos que en porcentaje representan el 15.8% muestran un nivel alto de Realización Profesional, 10 docentes que representan el 26.3% muestran un nivel medio de realización profesional, y por último se observa que 22 docentes que representan el 57.9% muestran un bajo nivel de realización personal.

**Tabla 4.**  
*SINDROME DE BURNOUT*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	1	2.6%
<b>Medio</b>	23	60.5%
<b>Alto</b>	14	36.8%
<b>Total</b>	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



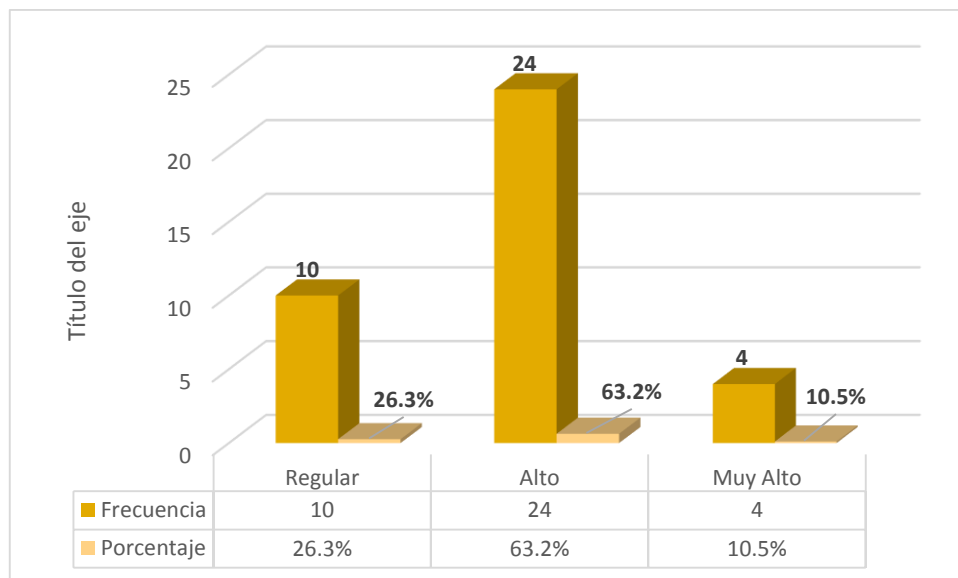
**Figura 4.** *SINDROME DE BURNOUT*

Podemos apreciar que, del total de docentes encuestados, 1 de ellos que en porcentaje representan el 2.6% muestran un bajo nivel del síndrome de Burnout, 23 docentes que representan el 60.5% manifiestan un nivel medio del síndrome de Burnout, y mientras que 14 docentes encuestados que representan el 36.8% cuentan con un nivel alto de síndrome de Burnout.

**Tabla 5.**  
*Conocimiento Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	10	26.3%
Alto	24	63.2%
Muy Alto	4	10.5%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



**Figura 5.** Conocimiento Laboral

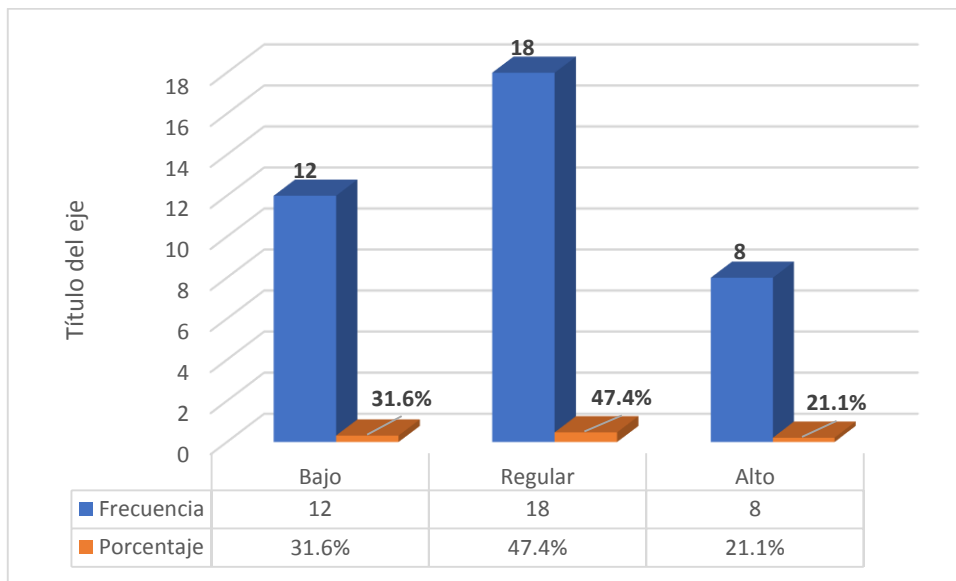
Se observa que, del total de docentes encuestados, 10 de ellos que en porcentaje representan el 26.3% muestran un nivel regular del conocimiento laboral que desempeñan, 24 docentes que representan el 63.2% muestran un nivel Alto sobre el conocimiento laboral, y mientras que solo 4 docentes que representan el 10.5% cuentan con un nivel muy alto de conocimiento laboral.



**Figura 6.**  
*Rendimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	31.6%
Regular	18	47.4%
Alto	8	21.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



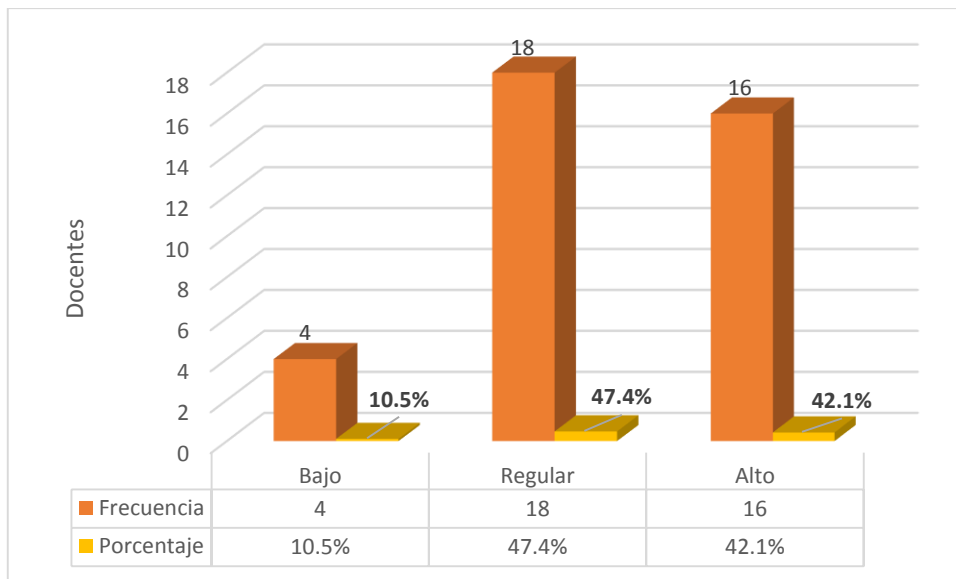
**Figura 6.** Rendimiento

Observamos que, del total de docentes encuestados, 12 docentes que en porcentaje representan el 31.6% muestran un nivel bajo de Rendimiento, 18 docentes que representan el 47.43% cuentan con un nivel regular de rendimiento, y por último se observa que solo 8 docentes que representa el 21.1% del total muestra un nivel Alto de rendimiento.

**Tabla 7.**  
*Planificación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	4	10.5%
Regular	18	47.4%
Alto	16	42.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



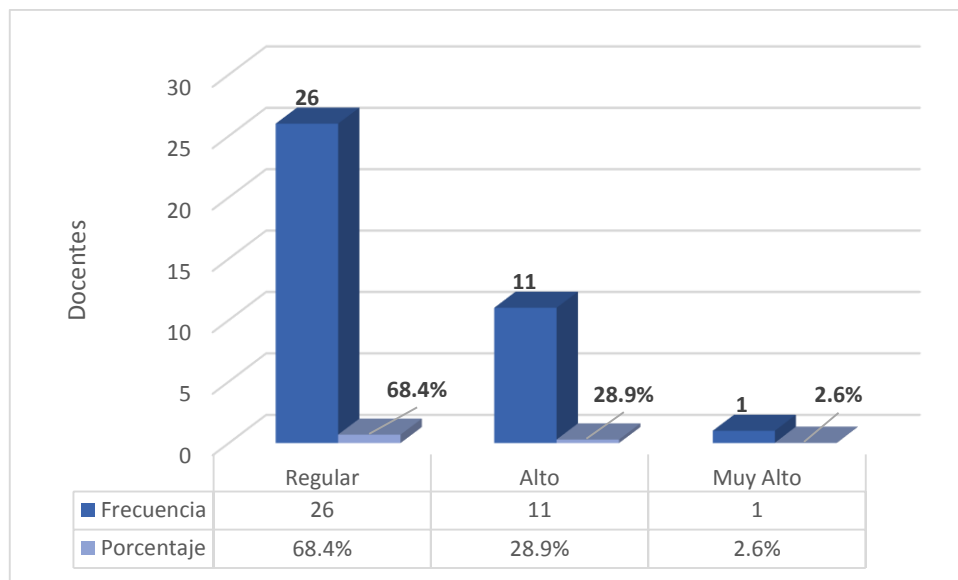
**Figura 7.** Planificación

Se puede apreciar que, del total de docentes encuestados, 4 de ellos que en porcentaje representan el 10.5% muestran un bajo de planificación, 18 docentes que representan el 47.4% expresan un nivel regular de planificación, y mientras que 16 docentes que representan el 42.1% mantiene un nivel Alto de planificación.

**TABLA 8.**  
**REDIMIENTO LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	26	68.4%
Alto	11	28.9%
Muy Alto	1	2.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Encuesta síndrome de Burnout



**Figura 8. RENDIMIENTO LABORAL**

Apreciamos que, del total de docentes encuestados, 26 de dichos docentes que en porcentaje representan el 68.46% muestran un nivel regular en su rendimiento laboral, 11 docentes que representan el 28.9% tienen un nivel alto de rendimiento laboral, mientras que tan solo 1 docente que representa el 2.6% cuenta con un nivel muy alto de rendimiento laboral.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

Conforme a lo establecido en la presente investigación se realizó el análisis de estadística Descriptiva.

Por lo que el método científico aplicado para la investigación la prueba estadística de la prueba de Spearman cuya equivalencia es de -0,9 a + 0,9 siendo el valor perfecto de 1. Con un intervalo de confianza del 95%

### Planteamiento de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.

Ha: Existe relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 - 2019.

**Tabla 9.**

*Correlaciones entre el Síndrome de Burnout y rendimiento laboral*

			SINDROME DE BURNOUT	REDIMIEN TO LABORAL
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	1,000	-,686
		Sig. (bilateral)	.	,038
		N	38	38
	REDIMIEN TO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,686	1,000
		Sig. (bilateral)	,038	.
		N	38	38

Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos los siguientes resultados.

Por lo tanto, el valor  $p$  obtenido es de 0.038, este es menor que  $\alpha=0.05$  establecido; por lo que se concluye estadísticamente que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y se acepta la alterna. Esto quiere decir Existe relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Por otro lado el valor Rho obtenido que es de -0.686, con aproximación a -1, que indica que la relación es negativa moderada.

### **Planteamiento de Hipótesis Específica 1**

$H_0$ : No existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 - 2019

$H_a$ : Existe relación entre el agotamiento emocional y el rendimiento laboral es negativa media en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 – 2019

**Tabla 10.***Correlaciones entre el Agotamiento y rendimiento laboral*

			AGOTAMIENTO	REDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	AGOTAMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	-0,350
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	38	38
	REDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-0,350	1,000
		Sig. (bilateral)	-,043	.
		N	38	38

Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos los siguientes resultados.

Por lo tanto, el valor  $p$  obtenido es de 0.043, este es menor que  $\alpha=0.05$  establecido; por lo que se concluye estadísticamente que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y se acepta la alterna. Esto quiere decir Existe relación entre el agotamiento y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Por otro lado el valor Rho obtenido que es de -0.350, que tiende al -1, indicando que la relación es media de forma negativa.

## Planteamiento de Hipótesis Específica 2

Ho: No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 – 2019

Ha: No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral es media negativa en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 - 2019

**Tabla 11.**

*Correlaciones entre la despersonalización y rendimiento laboral*

			DESPERSONALIZACION	REDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	DESPERSONALIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,063
		Sig. (bilateral)	.	,070
		N	38	38
	REDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,063	1,000
		Sig. (bilateral)	,070	.
		N	38	38

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha.

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos los siguientes resultados.

Por lo tanto, el valor p obtenido es de 0.070, este es mayor que  $\alpha=0.05$  establecido; por lo que se concluye estadísticamente que aceptamos la hipótesis

nula. Esto quiere decir que No existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Por otro lado, el valor Rho obtenido que es de -0.063, el cual confirma que la relación entre las dos variables es casi nula negativa.

### Planteamiento de Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 – 2019.

Ha: No existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral es débil negativa en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 - 2019

**Tabla 12.**

*Correlaciones entre la realización y rendimiento laboral*

			REALIZACION	REDIMIENTO LABORAL
Rho de Spearman	REALIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	-,321
		Sig. (bilateral)	.	,047
		N	38	38
	REDIMIENTO LABORAL	Coeficiente de correlación	-,321	1,000
		Sig. (bilateral)	,047	.
		N	38	38



Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y, se acepta  $H_a$ .

Realizado el en Programa Estadístico SPSS obtenemos los siguientes resultados. Por lo tanto, el valor  $p$  obtenido es de 0.047, este es menor que  $\alpha=0.05$  establecido; por lo que se concluye estadísticamente que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y se acepta la alterna. Esto quiere decir Existe relación entre la realización y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Por otro lado, el valor Rho obtenido que es de -0.321, que tiende al -1, indicando que la relación es leve de forma negativa.

### **5.3 Discusión de resultados**

EL síndrome de Burnout está comprendido como el proceso que causa una sobre carga emocional que conlleva al cansancio de la persona; por ende, muestra actitudes negativas como alejamiento del su entorno social, mostrando malos tratos. Mostrándose así mismo desconfiado del profesionalismo.

EL desempeño laboral entendida como el comportamiento del conocimiento que es controlado y medido por la persona, y graduado en

términos de habilidades y que son de vital importancia para las metas de la institución en la que labora.

En la presente investigación se desarrolló un análisis estadístico con enfoque cuantitativo correlacional llevadas a cabo con las variables del síndrome de burnout y desempeño laboral en los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno – filial Ilave 2018 – 2019.

Respecto a la hipótesis general planteada fueron desarrollados con la prueba de correlación de Spearman, los resultados muestran que existen una relación moderada de forma negativa con el valor estadístico obtenido Rho que es de -0.686, y en porcentajes el 60.5% manifiesta un nivel medio del síndrome de Burnout, y mientras que 14 docentes encuestados que representan el 36.8% cuentan con un nivel alto de síndrome de Burnout.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.4 Conclusiones**

Se concluye que existe relación entre el síndrome del burnout y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Ya que el valor Rho obtenido que es de -0.686, con aproximación a -1, que hace precisar que la relación entre las variables de estudio es casi perfecta negativa.

Del análisis a la información en relación al indicador agotamiento emocional y la variable rendimiento académico, se concluye que la hipótesis específica planteada es verdadera. Esto manifiesta que Existe relación entre el agotamiento y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos

Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Ya que el valor Rho obtenido que es de -0.250, que tiende a -1, indicando que la relación es baja de forma negativa.

Del análisis a la información en relación al indicador despersonalización y la variable rendimiento académico, se concluye que la hipótesis específica planteada carece de validez. Por lo que no existe relación entre la despersonalización y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Ya que el valor Rho obtenido es de -0.063, el cual confirma que la relación entre las dos variables es casi nula negativa.

Del análisis a la información en relación al indicador realización personal y la variable rendimiento académico, se concluye que hipótesis específica planteada es verdadera. Esto manifiesta que Existe relación entre la realización personal y el rendimiento laboral de los docentes de la Universidad Privada San Carlos Puno Filial Ilave 2018 – 2019. Ya que el valor Rho obtenido es de -0.521, que tiende al -1, indicando que la relación es leve de forma negativa.

## **5.5 Recomendaciones**

A las autoridades de la Universidad Privada San Carlos, recomendar la implementación de mecanismos para la identificación de docentes que padecen del Síndrome de Burnout, los cuales necesitaran apoyo y de esa forma lograr el mejor desempeño de la labor docente.

Se sugiere evaluar y analizar periódicamente los problemas de agotamiento emocional que presentan los docentes de la Universidades, de esa forma identificar si son producidos por la carga laborar asignada o por situaciones familiares o por situaciones que son ajenas a la institución.

Se sugiere realizar capacitaciones y talleres para la socialización del docente y estudiante que contribuya a mejorar el clima de enseñanza dentro del aula donde se desarrolla las sesiones de clase.

Se sugiere dar mayor énfasis al desarrollo docente con capacitaciones, talleres motivacionales en temas de realización personal, para que los estudiantes logren un mejor aprendizaje al contar con docentes plenamente desarrollados.

## **BIBLIOGRAFIA**

1. Diaz F, Gomez I. Tesis Deterioro competitivo a nivel de Latinoamérica entre 2000-2010  
Lima: Limusa; 2016.
2. Poma H. Tesis de grado, “La conducta de la indiferencia, apatía, frialdad, donde sus resultados de producción son escasos es causado por la manifestación del agotamiento profesional en la plana docente de la escuela profesional de odontología 2013” Puno; 2013.
3. Cumpa F. “Afecciones de manifestación del agotamiento profesional en las universidades públicas en Lima” Lima: UPL; 2015.
4. Hernandez J. Rivalry and the industry model of Scottish knitwear producers Estados Unidos: Administrative science quarterly; 1995.
5. Salas F. Tesis de grado “Los formadores del nivel primario de las entidades formadoras del sector estatal del distrito de San Martin, con un nivel de agotamiento profesional” San Martin; 2015.
6. Pari J. Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015. Juliaca; 2015.
7. Reyes M. “Manifestaciones del agotamiento profesional en formadores de cirujano dentista, enfermero y médico de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor Sipán – Chiclayo. Chiclayo; 2017.

8. Condori J. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería  
Juliaca: Red; 2017.
9. Farfan J. Tesis de grado “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes  
de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares en Yunguyo, Perú”  
Yunguyo: Unap; 2009.
10. Aldana D. “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y  
“Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya – Junín” Junin; 2013.
11. Silva D. “Características del clima organizacional en los centros educativos secundarios  
estatales en el departamento de Cajamarca” Cajamarca; 2000.
12. Chavez C. Factores de riesgo del síndrome burnout en los alumnos de las clínicas  
odontológicas de las universidades de la región Puno Puno: Unap; 2017.
13. De la torre F. Relaciones humanas en el ámbito laboral Mexico: Editorial Trillas; 2000.
14. Castro C. La manifestación del agotamiento profesional Bogota: McGraw Hill  
Interamericana; 2011.
15. Saborio L, Hidalgo L. El deterioro competitivo manifestación del agotamiento profesional  
(SB) es el cansancio, agotamiento, fatiga, aburrimiento; 2015.
16. Sikula A. Administración de personal Lima: Editorial Limusa; 1979.
17. Williams R. Estudios organizacionales, pequeñas y medianas empresas Universidad  
autónoma metropolitana: Mexico; 2010.

18. Muchinsky P. 2000 2000: Thomas Learning Editores/Paraninfo.; Psicología aplicada al trabajo.
19. Kreitner R, Kinicki A. Comportamiento organizacional: concepto, problemas y practicas Mexico: McGraw-Hill; 2003.
20. Luthans F. Comportamiento Organizacional Mexico: McGraw-Hill; 2008.
21. Keith D. El Comportamiento Humano en el Trabajo” Mexico: Edit. Mc Graw-Hill / Interamericana; 1991.
22. Garcia M. La importancia de la evolución del desempeño Lima: Revista Proyecciones; 2001.
23. Cabrera V, Castillo H. Efectos de Burnout y Motivacion. Proyecto de Investigacion Argentina: Editorial Mendoza; 2012.
24. Alcover C, Martinez D. Introducción a la psicología del trabajo España: Mc Graw Hill; 2004.
25. Dolan V, Jackson S. Meditaciones Gerenciales Caracas - Venezuela: Editorial Galac; 2003.
26. Spencer S. Un rasgo de burnout es otra de las enfermedades resultantes de la revolución industrial Mexico: Editorial Trillas; 2010.
27. Brief G, Motowidlo F. El rendimiento laboral total. La unidad metodologica en la investigacion cientifica. Colombia: Editorial Magisterio; 2006.



28. Adair J..Como motivar?.Que nos mueve a lograr la excelencia? Colombia: Editorial Legis; 2012.
29. Andrade J. Ciencias Gerenciales. Transcomplejidad-modernidad y gerencia. VIision Gerencial. 2008;; p. 45-49.
30. Campebell M, Oppler S. Retos y satisfacción laboral Mexico: Editorial Trillas; 1993.
31. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional: La Dinamica del Exito en las Organizaciones Mexico: McGraw-Hill; 2000.
32. Chiabenato I. Administracion de Recursos Humanos Bogota: McGraw Hill Interamericana; 2000.
33. Cofer C. "Psicologia de la Motivacion" Mexico: Editorial Trillas; 1993.
34. Espada M. Rendimiento Laboral "la motivacion": con motivacion nuestra vida sera mas estimulante exitosa y satisfactoria Lima: Editorial Diaz de Santos; 2003.
35. French L. Administracion de Personal Desarrollo de Recursos Humanos. Ed. Limusa. Mexico Mexico: Editorial Limusa; 2009.
36. Gonzalez M, Olivares S. Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano Mexico: Compania Editorial Continental.; 2004.
37. Kamfer A. "Manifestación del agotamiento profesional en los formadores de escuela profesional de odontología" Lima; 2014.

38. Maslach C. Maslach Burnout Inventory (MBI). Este cuestionario tiene varias versiones aplicables a diferentes poblaciones con diferentes idiomas y ha mostrado confiabilidad y validez; 1986.
39. Morin E. Introduccion al Pensamiento Complejo Barcelona: Editorial Gedisa; 2003.
40. Saborio L, Hidalgo L. Manifestación del agotamiento profesional es una enfermedad del siglo XX Tumbes; 2015.
41. Sampieri R. Metodología de la investigación Mexico: Editorial Mc Graw Hill; 2009.
42. Sanchez H. Metodologia y Diseno en la Investigacion Cientifica Lima-Peru: Editorial Mantaro; 2002.
43. Wherther B. Administracion de Personal y Recursos Humanos Mexico: Editorial Mc Graw – Hill 1. ; 2010.
44. Williams R. Rendimiento del personal. Diseno, implantacion y gestion Madrid: Thomson Editores; 2010.