

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

**EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS  
DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
– TINGO MARÍA**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ELABORADO POR  
HANS ROBERT PARDO BRAVO**

**TINGO MARÍA, PERÚ**

**2023**



"Año de la unidad, la paz y desarrollo"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 013-2023-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 03 días del mes de agosto de 2023, siendo las 11:10 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.209/2018-D-FCEA, de fecha 30 de julio de 2018, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para optar el título de Licenciado en Administración denominado: **EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA – TINGO MARIA**, presentado por el Bachiller en Ciencias Administrativas **Hans Robert PARDO BRAVO**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 26° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

**APROBADO POR : UNANIMIDAD**  
**CALIFICATIVO : BUENO**

Siendo las 12:10 p.m., se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 03 de agosto de 2023

.....  
**Lic. Adm. ANTONIO SANTOS SIMEON NUÑEZ**  
**Presidente**



.....  
**Mag. WALTER EDUARDO MUCHA HUAMAN**  
**Miembro**

.....  
**Mag. NEBENKA CARO POTOKAR**  
**Miembro**

.....  
**Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS**  
**Asesor**

**Nota:**

(Excelente = 19-20)  
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)  
(Bueno = 13, 14, y 15)  
(Regular = 11, 12.)  
(Malo = 0, a 10)



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 339 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

### CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
EL DESEMPEÑO LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA - TINGO MARÍA	HANS ROBERT PARDO BRAVO	<b>23 %</b> <b>Veintitrés</b>

Tingo María, 25 de noviembre de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Maniqui  
JEFE

C.C. Archivo



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACION  
OFICINA DE INVESTIGACION  
UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
REGISTRO DE TESIS PARA LA OBTENCION DEL TITULO  
UNIVERSITARIO, INVESTIGACIÓN DOCENTE Y TESISISTA  
(Resol. N° 113-2019-CU-R-UNAS)**

**I. Datos Generales de Pregrado**

<b>Universidad</b>	: Universidad Nacional Agraria de la Selva.
<b>Facultad</b>	: Facultad de Administración.
<b>Título de tesis</b>	: El Desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.
<b>Autor</b>	: Pardo Bravo, Hans Robert.
<b>Asesor de tesis</b>	: Angulo Cárdenas, Miguel.
<b>Escuela Profesional</b>	: Administración.
<b>Programa de investigación</b>	: Gestión del Talento Humano
<b>Línea(s) de investigación</b>	: Salud Ocupacional
<b>Eje Temático</b>	: Síndrome de burnout.
<b>Lugar de ejecución</b>	: Tingo María, Huánuco.
<b>Duración</b>	: Inicio : Abril 2018 Término : Octubre 2019
<b>Financiamiento</b>	: FEDU : S/0.00 Propio : S/5,300.00 Otros : S/0.00

**Tingo María, Perú, agosto 2023.**

Hans Robert Pardo Bravo  
**Tesista**

Miguel Angulo Cárdenas  
**Asesor**

## DEDICATORIA

A mis padres y a mis hermanos, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

A las autoridades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por permitirme ejecutar esta investigación.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por su valiosa contribución a mi formación profesional y personal.

Al Dr. Miguel Angulo Cárdenas, por la asesoría de esta investigación.

A los docentes de las diversas facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por brindarme las facilidades para realizar mi trabajo de campo en esta investigación; esperando que los resultados obtenidos contribuyan en la toma de decisiones.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1. Nivel internacional.....	1
1.1.2. Nivel Nacional.....	7
1.2. Bases teóricas.....	9
1.2.1. Desempeño laboral.....	9
1.2.2. Síndrome de Burnout .....	12
1.3. Definición de términos básicos.....	16
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	19
2.1. Hipótesis general. ....	19
2.2. Hipótesis específicas.....	19
2.3. Matriz de consistencia.....	20
2.4. Operacionalización de variables.....	21
CAPÍTULO III: MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1. Tipo de investigación .....	22
3.2. Diseño de Investigación.....	22
3.3. Población y muestra.....	23
3.4. Técnicas de recolección de datos.....	24
3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información .....	25
3.6. Análisis del instrumento.....	26
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	29
4.1. Características de la muestra.....	29

4.1.1. Análisis según género de la muestra .....	29
4.1.2. Análisis según edad de la muestra.....	29
4.1.3. Análisis según tiempo de trabajo de la muestra.....	30
4.2. Análisis de la variable independiente Desempeño Laboral .....	31
4.2.1. Análisis de los indicadores del Desempeño Laboral.....	31
4.3. Análisis de la variable dependiente Síndrome de Burnout.....	34
4.3.1. Análisis de los indicadores del Síndrome de Burnout.....	34
4.4. Contrastación de hipótesis.....	36
4.4.1. Hipótesis general.....	36
4.4.2. Hipótesis específica N 1.....	38
4.4.3. Hipótesis específica N 2.....	39
4.4.4. Hipótesis específica N 3.....	40
4.4.5. Hipótesis específica N 4.....	41
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	43
CONCLUSIONES .....	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	51

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla</b>	<b>Páginas</b>
1. Matriz de consistencia.....	20
2. Operacionalización de variables.....	21
3. Población.....	23
4. Muestra.....	24
5. Resumen de procesamiento de casos .....	26
6. Análisis de fiabilidad a través de Alfa de Cronbach.....	26
7. Validación del instrumento de medición.....	27
8. Correlación hipótesis general desempeño laboral y el síndrome de burnout.....	37
9. Correlación hipótesis específica N 1.....	38
10. Correlación hipótesis específica N 2.....	39
11. Correlación hipótesis específica N 3.....	41
12. Correlación relaciones interpersonales y el síndrome de burnout.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura</b>	<b>Páginas</b>
1. Diseño de investigación .....	22
2. Análisis según género de la muestra.....	29
3. Análisis según edad de la muestra .....	30
4. Análisis según el tiempo de trabajo de la muestra .....	30
5. Análisis de la variable independiente desempeño laboral .....	31
6. Análisis de la dimensión capacidades pedagógicas .....	32
7. Análisis de la dimensión emocionalidad.....	32
8. Análisis de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones....	33
9. Análisis de la dimensión relaciones interpersonales.....	34
10. Análisis de la variable dependiente síndrome de burnout.....	34
11. Análisis de la dimensión agotamiento emocional.....	35
12. Análisis de la dimensión despersonalización.....	35
13. Análisis de la dimensión realización personal.....-	36

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva ( $n = 80$ ). El tipo de estudio es básico, a nivel relacional, con diseño no experimental y transversal, el método es inductivo, aplicándose la técnica de la encuesta con el correspondiente cuestionario de 34 ítems (tipo Likert), teniendo como variable independiente el desempeño laboral con 12 ítems y la variable dependiente síndrome de burnout con 22 ítems. Los resultados de la variable independiente indicaron que las relaciones interpersonales llegaron a un promedio de ( $X= 3.41$ ) donde demuestra que los docentes mantienen buenas relaciones humanas con sus alumnos y colegas y con respecto a las dimensiones de la variable dependiente agotamiento emocional, se determinó un promedio de ( $X=3.28$ ) prescribiendo que los docentes se sienten cansados y agotados por la sobrecarga de trabajo. Para la contratación de la hipótesis general y específicas se atribuyó a las pruebas no paramétricas de correlación Rho de Spearman. En este contexto, la prueba estadística aplicada indica que existe correlación significativa entre las variables desempeño laboral y la variable síndrome de burnout, teniendo un alto grado de correlación de ( $R_{Sp} = 0.839$ ).

**Palabras claves:** Desempeño laboral, síndrome de burnout, docente, relaciones interpersonales, alumnos

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the degree of relationship that exists between job performance and burnout syndrome in teachers at the Universidad Nacional Agraria de la Selva ( $n = 80$ ). The type of study is basic, at a relational level, with a nonexperimental and transversal design, the method is inductive, applying the survey technique with the corresponding 34-item questionnaire (Likert type), with job performance as an independent variable with 12 items and the dependent variable burnout syndrome with 22 items. The results of the independent variable indicated that interpersonal relationships reached an average of ( $X= 3.41$ ) where it shows that teachers maintain good human relationships with their students and colleagues and with respect to the dimensions of the dependent variable emotional exhaustion, they are determined an average of ( $X=3.28$ ) prescribing that teachers feel tired and exhausted due to work overload. For the contracting of the general and specific hypotheses, non-parametric tests of Spearman's Rho measurement were attributed. In this context, the statistical test applied indicates that there is a significant evaluation between the job performance variables and the burnout syndrome variable, having a high degree of evaluation of ( $R_{Sp}=0.839$ ).

**Keywords:** Job performance, burnout syndrome, teacher, interpersonal relationships, students

## INTRODUCCIÓN

Es preocupante la realidad de los docentes en las universidades estatales peruanas, debido a los continuos conflictos que atraviesan diariamente, desde esta perspectiva se considera la ausencia de reconocimiento por parte del Estado, hecho que se ve reflejado en los sueldos mínimos que reciben, por esa razón muchos docentes se ven obligados a trabajar en otras actividades para cubrir sus gastos, produciendo en ellos incomodidad al no sentirse valorados.

Dependiendo del nivel de estrés que se tenga podría resultar ser beneficioso o perjudicial para el desempeño laboral. Cuando existen retos laborales se incrementa el desempeño, a causa de ello se ven en la necesidad de utilizar todos los recursos que poseen para cumplir con el trabajo. Desde una perspectiva constructiva el estrés es un estímulo que incita a los colaboradores a alcanzar su máximo potencial, teniendo en cuenta que, pasado este nivel de estrés, no es favorable, ya que no contribuye al logro de los objetivos.

Cabe destacar que, además del incremento de las exigencias a los docentes, en cuanto a la preparación y las constantes actualizaciones con respecto a la información de las materias que les corresponden según su especialidad. Se le suman los presupuestos limitados y los escasos recursos.

Por último, en caso el estrés incremente considerablemente, este se transforma de forma negativa convirtiéndose en un elemento perjudicial. En cierto momento el desempeño empieza a disminuir, como bien se sabe el exceso de estrés, imposibilita al individuo para desarrollarse con normalidad. (Lazzati, 2008)

Desde la perspectiva de la Psicología, la definición de la palabra estrés, es sin duda un tema que genera controversia, así como los modelos basados en explicaciones o en teorías (Sandín, 2003). A pesar de ello, se acuñó a la terminología psicológica la palabra burnout, definida y admitida por asociación de científicos, en su mayoría a partir de la formación de conceptos instituidos por Maslach (1982).

Maslach señala que el burnout es una reacción física y psicológica, respondiendo al estrés constante compuesto por 3 elementos esenciales: el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Siendo esta teoría la aplicada para comenzar a resaltar la necesidad de estudiar el estrés y el síndrome de burnout en la comunidad docente de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de la ciudad de Tingo

María. Asimismo, poner en conocimiento esta información, sobre las diferentes carreras profesionales, así como los cambios que podrían darse en el transcurso del tiempo, respecto a la situación actual del profesorado.

Debido a que, el cansancio emocional está estrechamente relacionado con los factores asociados a la sobrecarga laboral. Es necesario mencionar, la labor administrativa que ejercen los profesores frecuentemente, así como, los problemas originados por las múltiples tareas, por consiguiente, los sujetos en cuestión manifiestan síntomas de estrés, y posteriormente presenten los primeros signos del síndrome de burnout. Por otro lado, aunque gran parte de los estudios realizados indican cierta similitud, existen otros autores como Friesen y Sarros (1989), quienes no hallaron oposiciones importantes relacionadas al burnout.

Así mismo, teniendo en cuenta la idea de que, el nivel de estrés está asociado a la cantidad de alumnos que tenían a su cargo los docentes, Petrie (2001) marcaba distancia de dicha afirmación, puesto que, considera irrelevante la cantidad de alumnos en el salón de clases, para atribuirle alguna relación con el estrés. Considera que esta situación sea más probable según como se comporten los estudiantes, más no, de la cantidad del alumnado.

Así como se menciona anteriormente, el contexto en que se desenvuelven los inspectores y administradores del sector educación, donde no cuentan el soporte necesario para afrontar los inconvenientes en el trabajo, no obstante, gran parte de las investigaciones sugieren que formen parte de las variables concernientes al síndrome de burnout, para Cecil y Forman (1990) y Burke y Greenglass (1995) los efectos manifestados no tienen importancia para el estudio. Sin embargo, los demás indicadores destacan significativamente en relación con el estrés y el síndrome de burnout por el que atraviesan los docentes.

De esta manera se formuló la interrogante general ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva -Tingo María? y como objetivos específicos: Conocer el grado de relación entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María; Establecer el grado de relación entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María; Estimar el grado de relación

entre la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María; y Saber el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.

Lo importante del estudio radica en que, el trabajo posiblemente sea un factor decisivo para el origen de diversos padecimientos tanto a nivel físico como a nivel psicológico, en este sentido, es necesario considerar las altas cargas de estrés con posibilidad de padecer del Síndrome de Burnout, es decir, conflictos internos estrechamente ligados a la organización y a la ejecución de las labores.

Los docentes de educación superior forman parte de los grupos más perjudicados en sector educativo, a consecuencia del estrés, donde los individuos están sometidos frecuentemente a las exigencias que implican la docencia universitaria, así como las actualizaciones constantes e investigaciones en las áreas que se desempeñan.

También, se suma a todo ello, las obligaciones familiares y responsabilidades personales fuera de la institución, que incrementan las probabilidades de desarrollar el Síndrome de Burnout.

Desde esta perspectiva, se maneja el concepto de que el síndrome de Burnout es un conjunto de etapas que se manifiestan en personas que poseen una profesión, colaboran e interactúan con otras personas en el desarrollo de sus obligaciones, y estas sean la razón de ser de su trabajo.

Las características principales del síndrome de burnout están íntimamente ligadas en primera instancia al elevado agotamiento emocional, situación que restringe a nivel afectivo al sujeto que la padece. Igualmente, la despersonalización, donde se generan estados de ánimo y comportamientos poco fiables, hacia los individuos que son receptores directos de las acciones del sujeto en cuestión. Por último, la reducida realización personal, aquella percepción negativa de autoevaluación relacionada con las capacidades del sujeto para ejecutar sus tareas de forma eficiente, así como, presentar problemas en las relaciones a nivel profesional, con los individuos del entorno laboral.

El objetivo general fue determinar el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el “síndrome de burnout” en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María, asimismo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Definir

el grado de relación que existe entre desempeño laboral y el agotamiento emocional en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María; Establecer el grado de la relación que existe entre el desempeño laboral y la despersonalización en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María; y por último, Estimar el grado de la relación que existe entre desempeño laboral y realización personal en docentes de la Casa Superior de Estudios – Tingo María.

En este contexto, la variable independiente identificado como desempeño laboral, con sus dimensiones: capacidades pedagógicas, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño, relaciones interpersonales. Por otro lado, para evaluar la variable dependiente el “síndrome de burnout”, con sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

En ese sentido, al plantó como hipótesis general en el presente estudio como sigue: “Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.” y como hipótesis específicas se establecieron, tres específicas teniendo en la primera; que existe relación directa y significativa el desempeño laboral y el agotamiento emocional en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María; la segunda, como existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la despersonalización en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva - Tingo María y la tercera, si existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y la realización personal en docentes de la Casa Superior de Estudios - Tingo María.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Nivel Internacional**

Oramas (2013), hizo un estudio en Cuba donde investigó a profesores de enseñanza básica, pretendiendo demostrar la existencia del síndrome de fatiga en el trabajo así como es el estrés en el entorno laboral. La finalidad dada a dicha investigación fue demostrar el hallazgo de manifestaciones de agotamiento en el trabajo relacionadas con el estrés en el área laboral, para la ejecución se consideró como muestra a un total de 621 profesores de enseñanza básica de diversos lugares. El tipo de procedimientos que desarrolló el autor fue descriptivo para recopilar los datos se empleó el Inventario de burnout modificado para aplicarse en profesores, que ha sido elaborado por Maslach, así mismo manejó una escala de los síntomas presentes en el estrés.

En la investigación se vio manifestada con el 88.24% de los individuos en estudio, por otra parte, los sujetos que presentaron características de burnout fueron el 67.5%. Se identificó al factor que mayor estrés genera en el trabajo, siendo el tamaño de la carga laboral lo más resaltante. La dimensión con mayor porcentaje de afectados por encontraron que el 64.4% presenta este síntoma. Así mismo, están vinculadas la edad y el estrés, además, se pudo detectar cambios en relación con las ciudades y con los colegios. Existe una variación en los niveles del síndrome de burnout, específicamente en los profesores del género masculino, esta diferencia se manifiesta de acuerdo con el tiempo que lleva como docente. También, detectó la existencia de una estrecha relación asociada al desgaste emocional, así como la percepción de los síntomas que manifiestan por estrés en el trabajo. A raíz de estos problemas, se manifiestan una serie de daños que disminuyen los recursos.

La armonía y buena salud de los profesores podrían verse afectados por situaciones ajenas al trabajo, las cuales propician el desarrollo ocasionado por estrés en los sujetos en estudio. Considerando la urgencia de examinar estas situaciones y realizar variaciones que transformen el escenario actual. así como, prepararse para evitarlas más adelante.

Rionda y Mares (2012), en un estudio respecto hicieron una exploración acerca del grado de consumo de energía en el ámbito profesional agotamiento y la presencia de este en colegios del estado a nivel primaria, en la capital de México. Analizaron el desenvolvimiento de los profesores y como podría verse afectado por el síndrome de burnout. Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra se consideró a 304 profesores que tenían a su cargo a niños en un rango de edades entre 8 a 12 años.

Para ello, se utilizaron como instrumento el cuestionario para recopilar información del estado sociodemográfico, también se consideró la disposición para cooperar en eventos estudiantiles, además, recopilaron datos de los resultados que se obtuvieron en las pruebas que realiza el gobierno a nivel nacional para conocer el nivel académico de los alumnos. Buscó la correlación y tratar de explicar. Por otro lado, en la medición se usó a Maslach, el cual es empleado en diversas áreas, para este caso, se usó el modelo que tiene la adaptación para el sector educativo.

Los resultados mostraron un porcentaje mínimo de niveles altos, siendo el 13% de burnout y el 56% manifestó un nivel intermedio del síndrome. Por consiguiente, considera la relación de las variables como baja y negativa, respecto al grado del síndrome, hallado en profesores y el involucramiento en eventos estudiantiles. Por el contrario, no existen indicios del síndrome de burnout al analizar los resultados del cuestionario realizado por el Estado. También se dio a conocer la baja relación negativa de la dimensión despersonalización y la información recopilada resultante de la evaluación nacional a los colegios de nivel primaria.

Correa-Correa et al. (2010), pretendieron averiguar acerca del desconocido síndrome del quemado en catedráticos en un par de instituciones universitarias colombianas en la ciudad de Popayán. Consideraron pertinente ejecutar dicho estudio cuantitativo de forma transversal, teniendo como muestra 44 profesores, en la cual colaboraron varones y mujeres, comprendida por un intervalo de edades de veinte y cuarenta años, además, se gestionan en dos turnos full time y part time, en dos universidades particulares. Un reducido cuestionario fue el instrumento elegido para analizar el síndrome, el cual fue validado por expertos en la materia.

En consecuencia, los efectos generados fueron mínimos, por lo que podríamos señalar una reducida existencia de síndrome de burnout en lo sujetos de estudio. De igual modo, se hallaron algunos índices de despersonalización, de tal manera que, algunos profesores han manifestado comportamientos no positivos e incluso rasgos de poca

empatía hacia los estudiantes. Los resultados obtenidos, se concluyeron en que fue mínima la manifestación de síndrome de burnout, y los agentes causantes están ligados a factores como el género. Es decir, en el caso de varones en un rango de edades entre 20 a 40 años, asimismo, el aspecto sentimental del individuo, y la gestión del tiempo para desarrollar actividades tanto en el trabajo como en el hogar. Cabe resaltar, lo demandante de la profesión del docente está relacionado a verse obligado a interactuar, más de la tercera parte de las horas de trabajo, con el alumnado y los demás colegas docentes.

Moreno e Hidalgo (2010), exploró la aparente conexión del agotamiento en las personas de monitoreo en una entidad dedicada a la producción colombiana de carbón. La muestra reunió a 385 varones y 6 mujeres, haciendo un total de 391 empleados. El objetivo de esta investigación reside en, saber sobre la existencia de alguna probable relación entre los factores donde los investigadores ejecutaron el estudio en un periodo de tiempo sin someter a experimentación.

La importancia de este análisis radica en la información que se obtuvo de los involucrados, referida a las impresiones del personal de vigilancia sobre el ambiente que existe en la productora de carbón para su posterior estudio, de ese modo, podría ser utilizada a favor del clima organizacional de la entidad, en cuestión, de acercamiento a la situación psicológica y física de dichos colaborados.

Finalmente, los resultados que se obtuvieron indicaron que, la muestra reconocía la presencia de un clima organizacional agradable y apropiado para desenvolverse con la convicción de recibir apoyo por parte de la entidad. Por otro lado, descubrió la inexistencia de personas que colaboren con síndrome de agotamiento en la organización empresarial colombiana.

Arratia (2010), desarrolló una tesis referida al desempeño y las condiciones labores de los profesores. Chile. Orientado a un estudio cualitativo, se empleó la técnica entrevista semiestructurada, aplicada a los profesores y en algunos casos también a especialistas.

Según las opiniones de los involucrados, se tomaron en cuenta sus percepciones e influencias. La investigación se ejecutó con el fin de conocer y analizar la satisfacción en el trabajo desde la perspectiva de los profesores, así como, los escenarios que se viven diariamente y como estos influyen en el desenvolvimiento de los protagonistas. También, se quiso hallar el vínculo con las respuestas de la evaluación laboral de los profesores.

Teniendo conocimiento de los resultados obtenidos se puede decir, principalmente, pretenden hacer una comparación entre los puntos de vista y la interpretación de las sensaciones de los profesores, con relación a diversos asuntos incluidos en la investigación.

Se pueden apreciar dos perspectivas, para una parte el cual obtuvo poco favorables en el trabajo, es más la vocación de los individuos para entender el desenvolvimiento en el trabajo. Asimismo, resaltan que es imprescindible instituir en principios para desarrollar patrones de buen comportamiento en los estudiantes. Además, señalan que las cualidades más resaltantes son la disposición de buen ánimo al realizar las actividades. También, consideran la influencia del estado y calidad de herramientas de enseñanza, sobre el desempeño en el trabajo y el impacto que tiene en el ambiente del salón de clases. Por otro lado, para el resto de la muestra que obtuvo resultados favorables, sostiene que el performance de los profesores depende de las condiciones físicas del entorno, como el diseño y distribución de áreas de la institución, el ambiente en el trabajo, y el proceso sistemático educacional.

Ojeda (2010), realizó una tesis en Venezuela, que lleva por título la evaluación del desempeño de profesores de la institución Fernando Ramírez. El trabajo fue un estudio que describe transversalmente sin manipulación de la situaciones. Se esperaba indagar en el desenvolvimiento de los maestros de la institución Fernando Ramírez, en el período 2007 al 2008, enfocándose principalmente en las variables adscritas al compromiso por el cumplimiento de obligaciones, también por la instructivas, y por último las reacciones que experimentan ante una determina situación.

Para la muestra se consideró a 32 profesores que trabajan en la entidad, el instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 30 preguntas, con la posibilidad de elegir entre cuatro opciones de respuesta. El cuestionario validado por especialistas en la materia, además, se obtuvo un 0.9 de confiabilidad. Según lo establecido en el desarrollo de este estudio, se pudo analizar las opiniones vertidas por los profesores, dando como resultados lo siguiente:

Los profesores no muestran disposición para acudir a eventos educativos de formación y actualización como conferencias que les permitan implementar mejoras en los métodos de enseñanza, y con ello incrementar el nivel de instrucción para el aprovechamiento de los estudiantes que confían plenamente en la capacidad de los docentes de transmitir conocimientos que les sean de utilidad y no obsoletos.

Por otro lado, los ítems que hacen referencia a la creatividad e innovación, la frialdad de los educadores en la resolución de conflictos internos que impide la captación de información por parte de los estudiantes, así como, la poca preocupación de los maestros por la utilización de metodologías de enseñanza, ya que cada alumnado posee diferente inteligencia y esto dificulta la asimilación de la información recibida.

Del mismo modo, el factor motivacional indica, la falta de compromiso de los profesores por hacer atractiva la adquisición de información, y por tal motivo no tenga el impacto suficiente en los estudiantes. También se observó que los docentes no transmiten el deseo de competir positivamente por alcanzar las metas trazadas entorno a los programas de estudio planeados.

Naranjo (2007), ejecutó la tesis orientada al síndrome del quemado y la interpretación del personal médico venezolano de la zona de emergencia cuya investigación se realizó en la ciudad de Caracas. Este, tuvo como interés principal descubrir si existía asociación alguna de los indicadores propuestos, de manera que pretende encontrar algunos nexos en los factores analizados, la intención de elaborar este estudio fue calcular que nivel de relación guardan las variables respecto a la otra. La tesis se elaboró basado en la información obtenidas en centros de salud. Los resultados se dieron según las opiniones vertidas por los médicos, donde indicaron que la percepción negativa del clima organizacional hace que las probabilidades a desarrollar síndrome de burnout sean mayores.

Marrau (2004), expuso las consecuencias del encargado de educar al público argentino al padecer síndrome de burnout, en la Universidad Nacional de San Luis. El estudio es tipo exploratorio, se consideró para la muestra a los educadores que tenían entre 30 y 55 años, elegidos de las carreras que estudian el contexto del comportamiento de ser humano

De acuerdo a la utilización de la herramienta que mide respecto al “síndrome de burnout”, precisa como gran parte de los puntajes obtenidos en los diferentes indicadores se encuentran, en ambos géneros, en los cuales no se registraron por encima de rango promedio, cabe resaltar que, el síndrome de burnout se presencia de manera leve, con excepción de 14 mujeres y de 3 varones, en estos casos específicos los puntajes superaron los límites superiores de la media. Además, indica en la investigación que, los puntajes son menores en los hombres, comparado con los puntajes de las mujeres, que son

elevados, asimismo, resaltan las discrepancias con mayor índice reflejando en los indicadores tensión laboral, insatisfacción laboral y enfermedad.

Podría aseverarse, en concordancia con los efectos de las situaciones desfavorables en el entorno laboral, un nivel alto de fragilidad de las mujeres al afrontarlos. También, expone una correlación de gran importancia en la muestra de hombres, respecto al indicador insatisfacción laboral, con el indicador tensión psicológica e interpersonal, sin embargo, no perjudica a las interacciones en contexto profesional, referidos a la función del profesor y sus relaciones con los estudiantes.

Los indicadores mencionados anteriormente tienen correlación entre ellos, de manera considerable, estos resultados pueden revelar la presencia de indicios que atribuyen una ligera predisposición a la pérdida de la motivación, al cansancio, el probable desinterés por realizar actividades relacionadas a sus labores diarias, ocasionalmente insatisfechas.

Nieves (1997), en su tesis formuló teniendo como objetivo establecer la relación entre desempeño docente en profesores de educación secundaria de una institución venezolana educativa. El estudio desarrollado fue ex post facto, no se sometido a experimentación, afirma lo siguiente, los docentes realizan la gestión de forma óptima, al cumplir eficientemente sus deberes como, orientador, facilitador y evaluador durante el transcurso del desarrollo, tanto de la enseñanza como del aprendizaje.

De acuerdo a las opiniones emitidas por los docentes, se pudo observar uniformidad en los criterios derivados de la percepción de ellos mismos, la cual se ve reflejado el trabajo eficiente de los profesores, así mismo, resalta la dimensión ética con las puntuaciones más altas de la autoevaluación. Por otro lado, de conformidad con lo expresado por el profesorado, referido a la relación entre la variable desempeño en los docentes y la variable clima organizacional del instituto, se obtuvo el siguiente resultado, es baja y positiva, y como tal no significativa.

Además, la relación que señala existir entre el factor ética en el performance del educador y la dimensión factores generales del clima organizacional, el resultado obtenido indica que la relación es moderada y positiva, considerando esta relación como significativa.

Bajo esa perspectiva, podemos afirmar que, mientras la plana docente conserve altos niveles de ética en el desarrollo de las actividades obligatorias, beneficiará considerablemente el ambiente de trabajo de la entidad educativa.

### 1.1.2. Nivel Nacional

Hurtado (2019), elaboró una investigación en la que detalla la información obtenida sobre responsabilidad del personal de salud en los hospitales de las fuerzas armadas peruanas, específicamente de urgencias. En ella, el objetivo fue exponer la posible existencia de relación del desgaste emocional con el trabajo en dos de los hospitales de las fuerzas armadas peruanas, en la ciudad de Lima.

Con respecto a las técnicas e instrumentos de investigación, se hizo uso de la encuesta, la cual se dividió en tres partes. Primero se analizan las particularidades en el ámbito laboral, demográfico y social; en la segunda parte se emplea el inventario de Maslach; y por último en la tercera, se estudia el nivel de trabajo del personal. Para llevar a cabo esta investigación se tomó como muestra a 88 colaboradores del Hospital Militar Central del Perú y a 92 trabajadores del Hospital de la Fuerza Aérea del Perú, para los dos casos se consideró solo al área de emergencia.

Según se obtuvieron respecto al estrés laboral se pudo hallar que la mitad de la muestra tiene un alto grado de desgaste emocional; de igual modo el 58% tiene un grado alto de distorsión de personalidad, mientras que aproximadamente un 63% de la muestra tiene una baja realización personal; todo ello obtenido en el Hospital FAP. Asimismo, la situación del Hospital Militar puso en evidencia que el 46% de la muestra tiene un elevado grado de despersonalización y un 43% tiene un reducido grado de realización personal. Además, se evidenció que aproximadamente un 34% de la muestra tiene características del síndrome de Burnout.

Al mismo tiempo, se hallaron los resultados de la variable en estudio, desenvolvimiento en el trabajo, donde ponen en evidencia que el 58% de la muestra tiene una inadecuada relación interpersonal, un 56% tiene una gran experiencia, y un 53% posee un deficiente desenvolvimiento en el trabajo, en referencia a los colaboradores del Hospital FAP. Mientras que un 58% posee una adecuada relación impersonal, el 70% posee una adecuada experiencia y el 58% posee una satisfacción laboral, todo ello en el Hospital Militar Central.

Guzmán (2015), apunta al entorno del trabajo y el desenvolvimiento de los profesores en el Instituto Superior Trujillo y en el Instituto superior Florencia de Mora, planteó como objetivo mostrar la correlación entre la variable clima organizacional y la

variable desenvolvimiento de los profesores en el instituto superior Trujillo y en el instituto superior Florencia de Mora.

Para ello, utilizó un diseño descriptivo correlacional, y se consideró para la muestra seleccionada la participación de 58 profesores, tanto del instituto superior Trujillo, como del instituto superior Florencia de Mora. La recolección de información se realizó a través de cuestionarios, que permitieron hacer una evaluación sobre entorno del trabajo y el desenvolvimiento de los profesores en el instituto superior Trujillo, los cuales fueron sometidos a una valoración de juicio de expertos, ambos cuestionarios poseen un elevado nivel de confianza dado que alcanzaron puntuaciones de 0,836 y 0.832 de Cronbach.

Para el caso, los resultados revelaron que el nivel de la variable clima organizacional de los catedráticos del instituto superior Trujillo tiene un promedio inferior de 30.65, con respecto a la variable desenvolvimiento de los profesores tiene un promedio inferior de 24.26, por otra parte, indican que entorno del trabajo en catedráticos del instituto superior Florencia de Mora tiene un promedio inferior de 29.93, con respecto a la variable desenvolvimiento de los profesores tiene un promedio inferior de 21.87.

Díaz (2014), desarrolló una investigación sobre las repercusiones del desgaste de aspecto emocional de los catedráticos de la Universidad Nacional del Callao, específicamente en la Facultad de Ciencias de la Salud. En ella, se tuvo por objetivo, explorar como repercute en el desenvolvimiento de los profesores de la universidad antes mencionada. La investigación que desarrolló fue correlacional, teniendo como diseño de estudio de tipo transversal. Para llevar a cabo esta investigación se consideró como muestra a un total de 50 docentes y por otra parte se tomó en cuenta a 250 alumnos, quienes participaron en la valoración del desenvolvimiento de los docentes. Recopilo datos a través del Inventario de burnout modificado para aplicarse en profesores, que ha sido elaborado por Maslach, el cual está compuesto por 22 indicadores tipo Likert. En el caso de los alumnos se usó el cuestionario para la medición del desenvolvimiento de los profesores, el cual estuvo compuesto por 56 indicadores.

De los resultados obtenidos, se determinó que, quienes indican tener desgaste emocional a niveles medios son el 62% de profesores y quienes indican tener altos niveles son el 16 % de la muestra. Respecto a los docentes que manifiestan tener problemas de Despersonalización con niveles medios fueron el 54% de profesores, y quienes manifestaron tener niveles altos fueron el 16 % de la muestra. Por último, se detectó que

los catedráticos que sentían tener una reducida Realización Personal a niveles medios fue el 58% de encuestados, y quienes indicaron un mínimo nivel de realización personal fue el 24%.

Finalmente se llegaron a las siguientes conclusiones, las respuestas del 64% de la muestra reflejan la presencia de rasgos relacionados a burnout en los integrantes de la muestra de estudio, asimismo el 18% de los profesores manifiestan niveles altos de burnout. Por otra parte, respecto al desenvolvimiento del profesor, el 40% consideró que los catedráticos se desenvuelven de forma medianamente aceptable, mientras que quienes consideran un pésimo desempeño son el 36%.

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2001), el desempeño laboral se caracteriza principalmente por el desenvolvimiento del trabajador durante su horario de trabajo, siempre y cuando desarrolle sus labores de modo eficaz y eficiente, es decir, que ejecuten las funciones asignadas sin restricciones, respetando únicamente los límites que pone la empresa, con respecto a los recursos económicos, humanos, materiales y factores como el tiempo, entre otros.

Desde hace muchos años, los especialistas en psicología consideraban que se podía pronosticar el desempeño laboral según las capacidades intelectuales y cognitivas. Se creía que, tenían más posibilidades de éxito en el trabajo, las personas más inteligentes. No obstante, la inteligencia es solo una parte de lo que se requiere para obtener los resultados esperados.

En relación con lo que logra el colaborador en el desarrollo de una institución, se encuentra uno de los principales elementos, el desempeño laboral, así como, las expectativas del cargo, además los objetivos y metas a alcanzar

Brown (2009), considera para la medición al sistema de gestión de desempeño, el cual se encuentra estrechamente relacionado con las metas y los planes que tiene la institución. Se asume que se conseguirá el efecto esperado, siempre y cuando, el procedimiento para realizar la medición del desempeño sea el adecuado. Asimismo, señala la participación del área de recursos humanos y de los informes que realizan los trabajadores.

El docente universitario debe cumplir hoy en día un rol muy importante, a consecuencia de la evolución del sector educación y de la demanda, no siendo únicamente el de educador.

Más (2011), propone como función primordial del docente universitario conseguir que los estudiantes alcancen un aprendizaje, donde no solo adquieran conocimientos sino también saber buscarlos, procesarlos y aplicarlos. Además, señala a una segunda función en la que promueve desarrollar capacidades de exploración de información, que permita promover la formación de grupos de estudio, desde un enfoque leal de la competencia investigadora y que a su vez fomenten el trabajo multidisciplinar. Del mismo modo, considera una tercera función relacionada a la gestión que podría desarrollar el docente universitario. En definitiva, el docente que no tiene dificultad de hacer el papel de investigador cuenta con las capacidades necesarias para cumplir las labores de gestión de la organización, visto desde una perspectiva personal de responsabilidad que adquiere voluntariamente. También resalta que el docente universitario se desenvuelve en tres diferentes escenarios o contextos, en el general, en el institucional y en el que se desarrolla en el aula, seminario o laboratorio. Por consiguiente, se podría afirmar que cada uno de estos contextos se encuentran fuertemente relacionados con el docente.

Después de haber detallado los requerimientos que demandan el ser docente, en relación a los cambios que se generan en el desempeño a raíz del Síndrome de Burnout, Almeida (2015), indica que los docentes que tienen este Síndrome muestran complicaciones en la planificación de sus sesiones de clases, también en las interacciones con los estudiantes, así como en el aspecto cognitivo, viéndose reflejado en algunos casos en el ausentismo en las aulas. En consecuencia, a causa de las obligaciones de la jornada y de la carga laboral del docente, posiblemente se inicie una reducción de creatividad y de entusiasmo, asimismo podría sentir cierta apatía hacia los estudiantes y reducir sus expectativas con respecto al futuro.

Según Muñoz y Piernagorda (2011), sostiene que hay varios casos en los que el docente siente falta de aprecio a su profesión, considerando firmemente la opción de abandonar o renunciar, a tal punto que limita su desempeño.

Sharif (2000), después de haber revisado lo propuesto por Alluisi, Fleishman, Nelson y Elsberry en diversos estudios, indican que la información relacionada a las cifras de la economía de las organizaciones se ven afectados a causa de los grandes niveles de

estrés. En este sentido, lo anteriormente mencionado con relación a los costos directos se ve reflejado en la poca participación, las tardanzas, la rotación de personal y en los índices de ausentismo; del mismo modo los costos indirectos corresponderían a un bajo desempeño laboral, reducción de productividad, escasa transmisión de información entre los componentes de la entidad, así como la poca satisfacción laboral.

Por consiguiente, si estos datos se cambian de contexto y los trasladamos al área de la formación universitaria, se podría señalar que los efectos procedentes de esta condición no se centran únicamente en el docente como individuo, del mismo modo repercute en el desarrollo de la entidad educativa, y por ende de la población estudiantil.

En consecuencia, existe la creencia que, debido a los factores endógenos y a los factores exógenos desencadenantes de desgaste emocional las personas de las entidades se ven afectados en diferentes aspectos de sus vidas, por tal motivo, experimentan malestar físico y psicológico, además de limitar el nivel de competitividad, y, por ende, del desempeño laboral.

### **Importancia del Desempeño Laboral**

La enseñanza es fundamental en el desarrollo de las competencias del docente, así como lo que representa es importante para el mejoramiento del sector educativo. El docente es el principal responsable de lo que sucede en las aulas, por lo que uno de sus desafíos es crear ambientes adecuados para el óptimo aprendizaje, así como tener la convicción de necesitar aprender de los demás y retroalimentarse en todo el trayecto de su vida.

Fernández (2002), asegura que el núcleo de todo profesor es el desempeño docente, es oportuno manifestar y aplicar algunas dimensiones que usualmente consideran en cualquier trabajo; el rendimiento elevado o rendimiento insuficiente y la satisfacción e insatisfacción laboral.

Podríamos distinguir el desempeño del personal docente desde diferentes puntos de vista, la primera a tener en cuenta es la subjetividad; referida a la forma en que califica el nivel del trabajo que desarrolla, y este establece el grado de bienestar del docente respecto a su desenvolvimiento. El segundo punto es objetivo; el cual es cuantificable mediante la utilización de indicadores que generalmente son formulados por las entidades públicas.

## **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Conformado por una serie de uniones, donde intervienen tres componentes: relacionados al profesor, al alumno, y al entorno.

Son múltiples los componentes relacionados al entorno; por consiguiente, considera dos aspectos, respecto al ambiente de la institución, se agruparían los componentes en diferentes vías: La organización interna y externa del plan educacional.

Además, la organización externa posee dos componentes; el factor físico y el factor humano. Es necesario que las instalaciones estén una situación considerada como óptima, provista de excelentes recursos físicos en materia de enseñanza, que luzcan atractivos para los estudiantes y posean lineamientos comprensibles, esto faculta a los profesores para desarrollar sus tareas de la mejor manera posible.

Montenegro (2003), indica que, los factores o las dimensiones facilitan la identificación de las áreas en las cuales se desarrolla el docente en calidad de investigador. Puede resaltarse cuatro niveles en el trabajo que realiza el docente:

Las acciones que realiza el profesor están estrechamente ligadas, puesto que la labor del profesor influye en diferentes aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje en los salones de clases y fuera de ellas. También, involucra al ambiente de la institución, así como las prácticas a nivel socio cultural. Podríamos decir que las interacciones no se dan de forma casual, más bien, son parte del conjunto de factores determinantes del desempeño.

Fernández (2008), hace referencia al desempeño laboral en el Perú, donde sostiene que el desempeño de los profesores se estima según la valoración de ellos mismos, sobre la calidad y efectividad de las acciones realizadas en torno a las obligaciones en el trabajo, y que abarca desde preparar las actividades a realizar en clase, sustentar la información al alumnado, evaluar y calificar lo aprendido, capacitarse constantemente para mantenerse actualizado, además, de tener la obligación de tener trato directo con los alumnos, colegas y autoridades de la institución.

### **1.2.2. Síndrome de Burnout**

La mayoría de personas debe lidiar día a día con un entorno en el que el estrés es más común de lo que realmente se espera, especialmente aquellos que realizan actividades de corte intelectual, en efecto, los que laboran enseñando en las aulas, además, realizan

actividades concernientes a la gestión educacional y a la gestión administrativa en las entidades donde trabajan, asimismo, la presión incrementa en los docentes si trabajan en varios centros de enseñanza, es algo que sucede con frecuencia en el Perú, por consiguiente, manifiestan cambios que repercuten en el bienestar y en la funcionalidad de estos.

Según Selye, el organismo del ser humano responde al percibir una amenaza generada por el estrés, se dividen en tres etapas:

- Etapa de Alarma: Al inicio el organismo se prepara para responder.
- Etapa de Resistencia: Se producen cambios para enfrentar la amenaza.
- Etapa de Agotamiento: Al afrontar la amenaza, la energía se desgasta progresivamente hasta agotarse.

Cuando se percibe peligro o amenaza entorno a la institución en la cual labora, se considera estrés laboral (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Se cree que es la respuesta fisiológica y psicológica a un entorno que perturba el bienestar total y el estado de equilibrio de una persona. Kyriacou (2003), visto desde otra perspectiva que señala el problema en el sector educación, precisa que el estrés del docente surge cuando este experimenta emociones negativas como ansiedad, frustración, depresión y enojo, en algunos aspectos del trabajo como profesor, estos son cambios que dañan potencialmente la autoestima de quien los padece.

La investigación del estrés laboral ha tomado importancia, desde hace un tiempo, debido a los efectos que genera en el rendimiento del colaborador, en la eficiencia de las instituciones y sobre todo en cumplimiento de las necesidades individuales (Gil Monte, 2010, Rodríguez y De Rivas, 2011).

Frecuentemente, se dice que la presencia de estrés mejora los resultados laborales, sin embargo, es necesario resaltar que, ante la falta de un tiempo de recuperación, es muy probable desarrollar estrés crónico.

De acuerdo con los especialistas Folkman y Lazarus , el estrés crónico se divide en dos facetas, la primera faceta apunta a la definición del estrés, desde la percepción del ambiente que rodea al individuo, como amenazante y superior a sus capacidades.

Por otra parte, la segunda faceta, señala la definición que se maneja en la actualidad del Burnout, donde señala el estado que el individuo percibe sobre sí mismo, como totalmente agotado, a consecuencia del deterioro en el ámbito profesional (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Debido a, las grandes cantidades de estrés que presentan los trabajadores probablemente desarrollen el Síndrome de Burnout. Definido como una desacertada respuesta al enfrentar el estrés, donde se manifiestan rasgos de agotamiento, actitud fría, problemas para relacionarse con los demás e inconvenientes en el cumplimiento de las tareas debe realizar (Maslach y Jackson, 1986).

Por otra parte, Burke manifiesta que el burnout surge de manera progresiva, es decir, asegura que existe una relación entre las demandas laborales y los efectos negativos en el estado psicológico del colaborador, además señala que esta situación permanece en el transcurso del tiempo.

Según lo manifestado por Burke, señala que el síndrome de burnout es un grupo de fases que surgen de forma progresiva, por consiguiente, se cree que, se desencadena a causa de las obligaciones en el trabajo y cuestiones de índole psicológico, así como la forma en la que el colaborador responde a esta situación prolongada.

Greenglass, et al., (1995), Sostienen que, el burnout es una serie de etapas que atraviesa el sujeto que la padece, como consecuencia del estrés producido por las actividades a desarrollar en el ámbito laboral y también por las características internas propias de cada individuo.

### **Importancia del Síndrome De Burnout**

Los individuos que tienen burnout pueden manifestar diversos síntomas, en diferentes niveles y grados, tanto a nivel físico, nivel afectivo o nivel actitudinal.

**a) Físicos:**

- Gastritis
- Tendinitis
- Migraña
- Taquicardia
- Impotencia sexual
- Alteraciones del ciclo menstrual

**b) Afectivos:**

- Introversión
- Irritabilidad
- Angustia constante
- Cambios de estado de ánimo

- Incapacidad de sentir compasión por otras personas

**c) De comportamiento:**

- Ausentismo
- Ineficiencia
- Indecisión
- Trastornos del sueño
- Ansiedad por comer
- Tendencia al alcoholismo
- Dependencia a los tranquilizantes.
- Reducción de las condiciones óptimas de vida

A raíz de todos estos síntomas, surge el deseo de dejar el trabajo, y es más frecuente olvidar ciertas cosas. Asimismo, aumentan los pensamientos negativos en el individuo y cuestiona el futuro que le espera, además, presenta tendencia a generalizar todas las situaciones, incrementa la paranoia, manifiesta excesiva preocupación únicamente por satisfacer sus necesidades y sobrevivir a las situaciones por las que atraviesa, se convierte en un ser incrédulo, y se ve a sí mismo como una víctima.

### **Dimensiones del Síndrome De Burnout**

A partir de un concepto de múltiples dimensiones, Maslach asegura que el síndrome de burnout se encuentra dividido en tres partes; la primera es el nivel de cansancio emocional (representando al estrés como la base del burnout), la segunda es el nivel de despersonalización (en la cual señala a la dimensión interpersonal), y por último el sentir del individuo como un ser incompetente (marcado por la dimensión de autoevaluación).

**a) Agotamiento emocional**

Conocido como cansancio emocional, tiene por principal característica, la sensación de agotamiento que aumenta progresivamente en el trabajo, en consecuencia, imposibilita el cumplimiento de sus obligaciones en el ámbito profesional. El individuo siente que no tiene la fuerza necesaria para ejecutar sus labores y, necesita ejercer mucha fuerza para lidiar con un día más, sumado a todo esto el hecho de no recibir los estímulos e impulsos para recargarse de energía.

**b) Despersonalización**

El individuo utiliza el aislamiento como mecanismo de defensa contra el cansancio emocional, asimismo desarrolla una actitud fría, reflejado en la pérdida de carácter humano, así como, la manifestación de comportamientos negativos hacia las personas allegadas a sus labores.

En ocasiones el sujeto se dirige hacia sus estudiantes y colegas, utilizando palabras, expresiones o gestos ofensivos. Esta forma de accionar busca culpabilizar al resto de las personas de las frustraciones que siente y disminuir el compromiso que tiene en el trabajo. Podría considerarse, como una estrategia de autodefensa que, después se convierte en un problema más y este a su vez, sirve de excusa para no cumplir con sus obligaciones.

### c) **Realización Personal**

La realización personal, es el sentimiento de haber alcanzado las aspiraciones personales. El hecho de no sentirse autorrealizado refleja la incapacidad de cumplir con las demandas laborales, así como, la insatisfacción por los méritos obtenidos a nivel profesional. Podría suponerse que, por el contrario, este sentimiento sería un factor determinante para impulsar al sujeto, redoblando esfuerzos, utilizando sus capacidades al máximo, incrementando el interés y absoluta entrega por el trabajo de forma ilimitada.

También, la capacidad que tiene el individuo de producir eficientemente, así como los logros obtenidos, no son considerados suficientes e incluso podría sentir a que estos eventos son parte del fracaso.

La percepción inadecuada del sujeto, sobre las habilidades que posee, podría arrastrarlo al autosabotaje, sumado a todo esto, la falta de apoyo en el entorno social y la escasez de oportunidades para desenvolverse en el ámbito profesional.

## 1.3. **Definición de términos básicos**

**Agotamiento emocional:** Desgaste mental, que se ve reducida la capacidad del individuo para hacerle frente a los problemas. Esta situación imposibilita a una persona, a que esta, pueda experimentar sensaciones que le permitan superar los altibajos de la vida cotidiana. (Gil-Monte y Peiró, 1999a).

**Capacidades pedagógicas:** Hace referencia a la agrupación de diversas competencias de comunicación; de percepción y observación; y de innovación. De

tal manera, que el docente demuestre el dominio del contenido, así como, la utilización de medios para transmitir la información de forma clara. (Zabalza, 2003).

**Desempeño laboral:** Es el nivel de esfuerzo que emplea un sujeto al realizar las actividades. Asimismo, es importante señalar la existencia del papel que juega el compromiso del individuo con la entidad en la que labora, para hacer uso de todas sus capacidades, de modo que la persona sienta la responsabilidad de hacer su máximo esfuerzo, para financieros, económicos, humanos, y de tiempo. (Palmar, et al., 2014).

**Despersonalización:** Es el desequilibrio psíquico o mental que modifica el concepto que tiene un individuo de sí mismo. (Cordes y Dougherty, 1993).

**Emocionalidad:** Son aquellas “características personales definidas como el manejo del momento, creatividad, capacidad de ejecución, entorno personal, talento personal (Segura, 2003). Desde este contexto, en estos nuevos tiempos, se considera que para ser tener un desempeño profesional idóneo se requiere tener unas cualidades mínimas como ser humano, más aún cuando se está de medio una profesión muy delicada como es formar las futuras generaciones que atañe a la sociedad.

**Inventario de Burnout de Maslach (MBI):** Es el instrumento aceptado por los especialistas en psicología, el cual permite medir el nivel del Síndrome de Burnout. (Maslach et al., 2001).

**Realización personal:** Consiste en la evaluación personal y se observa como el trabajador desempeña el servicio o colabora con las personas. Este elemento expresa de como siente la insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002).

**Relación:** Esta estructurado como la relación o vínculo entre dos entes o elementos, que permite una interacción entre los mismos. Esta terminología, tiene una amplitud y se viene “aplicando en distintos contextos o áreas y desde luego modificarse su concepto de acuerdo al ámbito en que se desarrolle” (Schwartz, 2005).

**Relaciones interpersonales:** Está conceptuado como la “interacción recíproca entre dos o más sujetos” (Pérez y Gardey, 2008).

**Responsabilidad - desempeño de sus funciones:** Es conceptualizado como la capacidad existente en lo que se refiere a la competencia para asumir las consecuencias generadas por diversas situaciones ligadas al cumplimiento de ciertos indicadores dirigidos a lograr y superar expectativas en el entorno laboral. (Valdés, 2009).

**Síndrome de Burnout:** Viene a ser la respuesta inadecuada a una situación estresante que supera cualquier intento por gestionar aquellas situaciones caracterizadas por el desgaste físico y/o emocional. Se constituye como una actitud de rechazo y desafección con el entorno que lo rodea, así mismo podría reconocerse como un fallido intento para ejecutar actividades. (Maslach y Jackson, 1986).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### **2.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación directa y significativa entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Existe relación directa y significativa entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Existe relación directa y significativa entre responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### 2.1.3. Matriz de consistencia

**Tabla 1**

*El desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria De La Selva – Tingo María*

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b> 1. ¿Cuál es la relación que existe entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar el grado de relación que existe entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Conocer el grado de relación entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. 2. Establecer el grado de relación entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. 3. Estimar el grado de relación entre la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. 4. Saber el grado de relación entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1.Existe relación directa y significativa entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. 2.Existe relación directa y significativa entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. Existe relación directa y significativa entre la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María. 4.Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva – Tingo María.</p>	<p><b>Variable Independiente X:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Variable Dependiente Y:</b> Síndrome Burnout</p>	<p><b>Tipo de estudio</b> Investigación básica de nivel relacional</p> <p><b>Diseño</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población y muestra</b> Docentes de la UNAS (N=193) y (n=80)</p> <p><b>Técnicas de recolección de datos</b> Técnica encuesta y el instrumento cuestionario con escala Likert</p> <p><b>Técnicas de procesamiento de la información</b> Para el procesamiento de datos se utilizó SPSS versión 24</p>

### 2.1.4. Operacionalización de variables

**Tabla 2**

*Matriz de operacionalización de variables.*

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable X:</b>			
Desempeño laboral	Es el nivel de esfuerzo que emplea un sujeto al realizar las actividades, con la finalidad de lograr cumplir todos los objetivos de la organización. Asimismo, es importante señalar la existencia del papel que juega el compromiso del individuo con la entidad en la que labora, para hacer uso de todas sus capacidades, de modo que la persona sienta la responsabilidad de hacer su máximo esfuerzo, para financieros, económicos, humanos, y de tiempo. (Palmar, et al., 2014).	Capacidades Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dominio de los contenidos</li> <li>•Capacidad para hacer entretenido su tema</li> <li>•Utilización de variedad de practica</li> </ul>
		Emocionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Vocación pedagógica</li> <li>•Motivación</li> <li>•Promover valores</li> </ul>
		Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Puntualidad y planificación</li> <li>•Participación en la Institución</li> <li>•Proyectos y actividades</li> </ul>
		Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Contribución a un adecuado clima laboral</li> <li>•Nivel de preocupación y comprensión de sus alumnos</li> <li>•Flexibilidad de aceptar diversidad de opinión y sentimiento de los alumnos</li> </ul>
<b>Variable Y:</b>			
Síndrome Burnout  de	Viene a ser la respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos se caracterizan por el agotamiento físico y/o psicológico. Se constituye como una actitud no empática y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadaptación a las tareas que ha de realizar. (Maslach y Jackson, 1986).	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fatiga y cansancio</li> <li>•Frustración</li> <li>•Sobrecarga de trabajo</li> </ul>
		Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Deshumanización</li> <li>•Confusión</li> <li>•Inseguridad</li> </ul>
		Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Autoestima</li> <li>•Interrelación entre colegas</li> </ul>

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de investigación

El estudio que se realizó es de tipo básico, debido a que tiene como objetivo de mostrar un aporte de las categorías teóricas sin la determinación de confrontar exclusivamente a un área de ejecución. Moreno (1987).

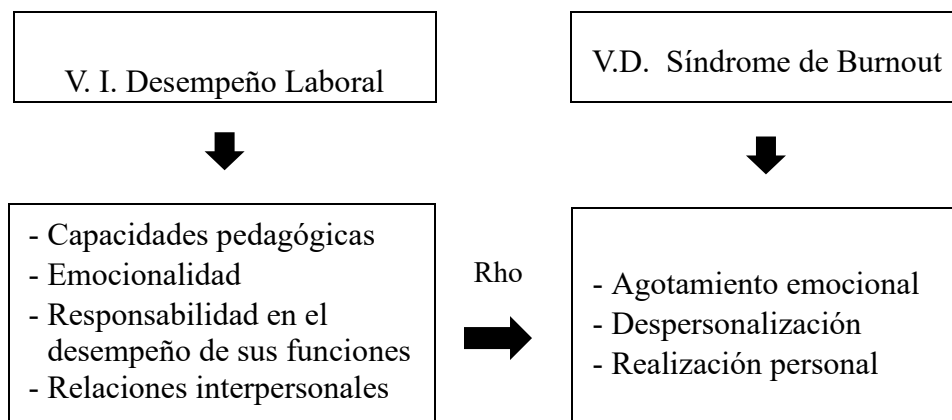
De acuerdo a lo establecido, el estudio es nivel relacional debido a que no está referido a estudios de causa y efecto, lo que indica que solo pretende demostrar una dependencia probabilística entre hechos (Supo, 2015). Para el análisis, de la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes la Universidad Nacional Agraria de la Selva, no hubo necesidad de establecer una relación de causalidad entre dichas variables.

### 3.2. Diseño de Investigación

En esta investigación se optó por presentar un estudio es no experimental, donde las variables no se manipulan. Al tratar de inferir el vínculo en los factores se realizaron sin involucramiento externo. Es decir, las “relación de asociación se observan en un contexto natural, siendo el estudio de corte transversal, debido a que el recojo de datos fue en una ocasión”. (Hernández, et al. (2014).

#### Figura 1

*Esquema de diseño de investigación*



### 3.3. Población y muestra

#### 3.3.1. Población

Integrada por la totalidad de docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 3**

*Población de estudio por facultades de la UNAS*

FACULTADES	CANTIDAD
Agronomía	21
Zootecnia	23
Recursos Naturales Renovables	38
Industrias Alimentarias	23
Ciencias Económicas Y Administrativas	37
Ciencias Contables	18
Ingeniería en Informática y Sistemas	24
Ingeniería Mecánica	9
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>

Nota: Recursos humanos – UNAS (2018)

#### 3.3.2. Muestra

La muestra determinada para el presente análisis se hizo considerando una formula estadística para una población finita. Luego de determinado el tamaño de la muestra, procedí a aplicar una técnica denominado muestreo aleatorio estratificado en base a proporciones en función al número de docentes de cada facultad. En ese contexto, al hacer la selección del número de docentes, se consideró a aquellas que deseen participar voluntariamente y de manera anónima, con el fin de no interferir o incomodar a los docentes materia de estudio.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

#### Leyenda:

n = Muestra  
 N= Población  
 p = Probabilidad de éxito  
 q = Probabilidad de fracaso  
 Z = Nivel de confianza  
 i = Margen de error

#### Reemplazando:

n = ¿?  
 N = 193  
 p = 0.90  
 q = 0.10  
 Z = 1.96  
 i = 0.05

$$n = (1.96)^2 \frac{(193)(0.90)(0.10)}{(0.05)^2(193 - 1) + (1.96)^2(0.90)(0.10)}$$

$$n = 80 \text{ docentes}$$

Entre los docentes de las ocho (8) facultades de nuestra Casa Superior de Estudios, se consideró como muestra proporcional para esta investigación, un total de 80 encuestados.

**Tabla 4**

*Proporcionalidad de la población*

FACULTADES	CANTIDAD
Agronomía	9
Zootecnia	10
Recursos Naturales Renovables	16
Industrias Alimentarias	10
Ciencias Económicas y Administrativas	15
Ciencias Contables	7
Ingeniería en Informática y Sistemas	10
Ingeniería Mecánica	4
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

Nota: Recursos humanos – UNAS (2018)

### 3.4. Técnicas de recolección de datos

La Encuesta, que viene a ser una técnica importante que radica en el uso de un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se “recoge y analiza una serie de datos de una muestra obtenida del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”. García (1993). También se utilizó la Revisión documental, que consistió en identificación de información proveída listado de docentes de la Unidad de recursos humanos, así como libros, revistas, tesis y otros trabajos de investigación, lo que permitieron complementar en base a estudios previos.

En el presente estudio se emplearon dos cuestionarios como instrumentos de evaluación., uno por cada variable.

Para la variable independiente Desempeño laboral, se empleó el cuestionario de autoevaluación del desempeño docente, conformado de 12 ítems que fueron valorados con una

escala tipo Likert, teniendo como opciones: nunca 1; casi nunca 2; algunas veces 3; casi siempre 4 y siempre 5.

La estructura del trabajo está conformada por cuatro dimensiones definidas:

- Capacidades Pedagógicas, considera los ítems del 1,2 y 3;
- Emocionalidad, considera los ítems 4,5 y 6;
- Responsabilidad y desempeño de sus funciones, considera los ítems 7, 8 y 9; - Relaciones Interpersonales, considera los ítems 10,11 y 12.

Para la variable dependiente Síndrome de Burnout, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach para docentes (MBI – Ed), es un instrumento para la evaluación del Síndrome de Burnout, desarrollado por Maslach & Jackson, (1968). Para la realización del presente estudio se utilizó la versión de profesionales de la educación MBI - Educators Survey (MBI - ES), esta adaptación cambia el “término paciente” por alumno, en tanto que el resto del cuestionario se mantuvo exacto. Por otro lado, se consideró de la misma forma lo traducido y adaptado a la población peruana por Fernández (2002). (Anexo 2). Siendo evaluados por su frecuencia, en escala tipo Likert de 5 alternativas: (nunca 1, algunas veces al año 2, algunas veces al mes 3, algunas veces a la semana 4 y diariamente 5).

La estructura está conformada por tres dimensiones:

- Agotamiento emocional, considerado desde el ítem 1 al 9;
- Despersonalización, considerado desde el ítem 10 al 14; y - Realización personal, considerado desde ítem 15 al 22.

### **3.5. Técnicas estadísticas para el procesamiento de información**

#### **3.5.1 Estadística descriptiva**

Primero se recogió la información, posterior a ello se plasmaron dichos datos en el programa Microsoft Excel, de manera organizada y ordenada para seguir con el análisis descriptivo de este estudio. Mediante la estadística descriptiva se procesaron todos los datos numéricos de las preguntas de control, así mismo las variables; también se detallaron los resultados, los cuales describen a cada variable individualmente, expresados a través de gráficos de circulares y barras.

### 3.5.2 Estadística Inferencial

Con el propósito de exponer la hipótesis, sobre la existencia de relación entre la variable independiente desempeño laboral y la variable dependiente síndrome de burnout.

Se realizó el análisis estadístico para la prueba no paramétrica, esto debido a que la valoración es de escala ordinal, por consiguiente, evaluamos las variables y se estimó Spearman (rs), mediante SPSS v.24, así como de Microsoft Excel.

### 3.6. Análisis del instrumento

#### a) Confiabilidad del instrumento.

A través de Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad. por ello, se revisaron los indicadores mediante Likert con 5 opciones de respuesta, para las ambas variables, llegando a concluir que el instrumento tiene óptimas condiciones como se muestra a continuación.

**Tabla 5**

*Resumen de procesamiento de casos*

	Detalle	N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido	0	0.0
	Total	30	100.0

**Tabla 6**

*Análisis de fiabilidad a través de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,959	0,961	34

La tabla 6, es claro cuando el factor de 0.959 se acerca a “1” indica que existe un índice de fiabilidad altamente consistente y coherente con respecto a la consistencia interna del instrumento.

#### b) Validez del Instrumento.

El Inventario de Burnout de Maslach para docentes (MBI – Ed), es la más usada y mencionada en las investigaciones. Ello hace referencia principalmente a estudios factoriales, originales de algunos autores españoles. Donde Maslach y Jackson (1986), resaltan según precisan algunos autores.

El cuestionario de autoevaluación del desempeño docente fue determinado a través de juicio de expertos. En este proceso participaron 3 expertos, con amplia experiencia en la docencia en la Universidad Nacional Agraria de la Selva y otras universidades. Para ello señala 7 aspectos importantes. Estos criterios, fueron establecidos en un puntaje de 0 a 100. Ello implica, que al promediar la validación del cuestionario resultó determinándose un índice de 0.878. Desde este contexto, se ha concluido que, según valoración de especialistas los resultados obtenidos son congruentes con la variable objeto de medición, según se aprecia en la tabla 7.

#### *Validación del instrumento de medición*

N°	Criterios de valoración	Experto	Experto	Experto
		1	2	3
01	La redacción de los ítems está clara.	90	75	95
02	Cada ítem planteado permite evaluar conductas.	90	75	100
03	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico.	90	75	100
04	Los indicadores - dimensiones – variables, guarda coherencia en la composición de ítems.	90	75	100
05	La cantidad de ítems es suficiente por cada indicador.	90	75	100
06	El instrumento es útil para el método planteado.	95	65	95
07	La estructuración de los ítems tiene una secuencia lógica.	95	75	100
Promedio Parcial		91.43	73.57	98.57
<b>Promedio Total</b>		<b>87.86</b>		

Nota: Encuesta piloto realizada los docentes de la UNAS en el 2018.

#### **c) Aplicación del instrumento**

Para aplicar este instrumento de manera aleatoria a docentes de las ocho (8) facultades de la Universidad Nacional Agraria de la Selva se buscó mecanismos de comunicación de manera independiente. Para el proceso de recojo de información a través de la encuesta se requirió mucha discreción y estar sujeto a la disponibilidad de tiempo de cada docente, quienes accedieron de manera voluntaria a colaborar y participar del presente estudio.

**d) Procesamiento de datos**

Tabulación. Para tabular la información recopilada mediante la encuesta se insertó en el programa Microsoft Excel, generando tabla de datos. Una vez sistematizado los datos se asignaron puntuaciones entre un intervalo de 1 al 5 de las respuestas correspondientes. Concluido el proceso se trasladó al Software estadístico SPSS versión 24 para el tratamiento respectivo.

Uso de la prueba estadística. Para la aplicación de la prueba estadística se ejecutó a través del Software estadístico SPSS versión 24, donde se trasladaron los datos para su procesamiento con el propósito de obtener algunos estadísticos y poder contrastar la hipótesis planteada. Luego de ello, se procedió a la verificación de las hipótesis obteniendo algunos factores o coeficientes que permitieron dar una lectura o interpretación.

**e) Formulación del informe final**

En la formulación del informe final del presente trabajo de investigación, fue realizado considerando el estilo de redacción APA y la guía de tesis establecida por la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

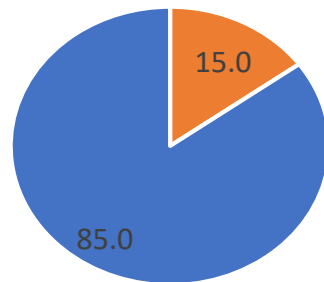
### 4.1. Características de la muestra

#### 4.1.1. Análisis según género de la muestra

Según los resultados obtenidos de la muestra, observamos que el mayor porcentaje corresponde al género masculino con un 85%, como se observa en la figura 2.

**Figura 2**

Análisis según género de la muestra



■ femenino ■ masculino

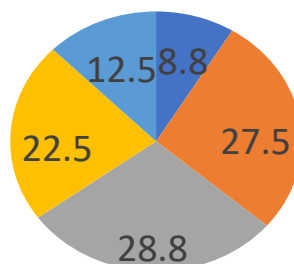
Nota: Encuesta noviembre – diciembre 2018

#### 4.1.2. Análisis según edad de la muestra

Los resultados señalan un mayor porcentaje (29%) de docentes que se encuentran en un rango de edad entre 55 a 59 años, que comparten cercanamente docentes de entre 50 a 54 años que representan un 27% como se observa en la figura 3. Ello implica, que un 56 % de docentes de la UNAS están entre 50 y 59 años.

**Figura 3**

Análisis según edad de la muestra



■ 45-49 AÑOS ■ 50-54 AÑOS ■ 55-59 AÑOS ■ 60-64 AÑOS ■ 65-69 AÑOS

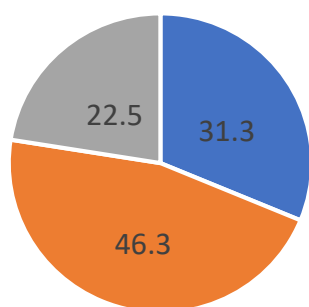
Nota: Encuesta noviembre – diciembre 2018

#### 4.1.3. Análisis según tiempo de trabajo de la muestra

En los resultados se aprecian que la muestra presenta un 46% de docentes que laboran entre 15 y 19 años y un 23% de docentes laboran entre 20 y 24 %. Ello representa que un alto índice de docentes que laboran más de 15 años, según se observa en la figura 4.

**Figura 4**

*Análisis por el tiempo de trabajo de la muestra*



■ 10-14AÑOS ■ 15-19AÑOS ■ 20-24AÑOS

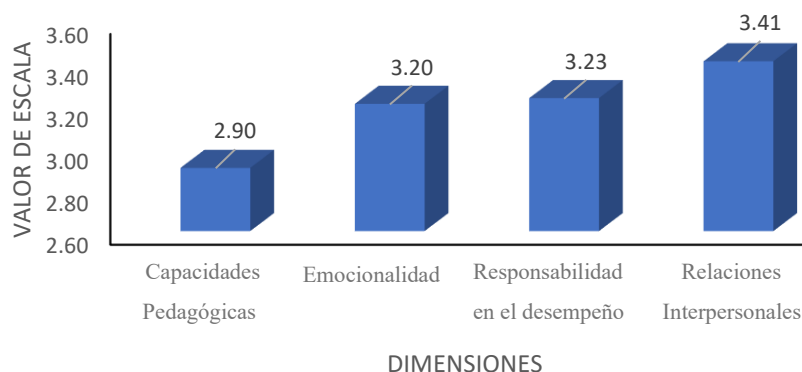
Nota: Encuesta noviembre – diciembre 2018

#### 4.2. Análisis de la variable independiente desempeño Laboral

Realizado el análisis de la variable desempeño laboral, la cual considera cuatro dimensiones según Fernández (2008) podemos afirmar que la dimensión Relaciones Interpersonales es la de mayor valoración considerando que obtuvo un calificativo ( $X=3.41$ ) porque existe compañerismo entre los docentes de la UNAS, y la dimensión que obtuvo la menor la valoración fue la de Capacidades Pedagógicas que obtuvo un promedio de ( $X=2.91$ ) porque quizás todavía no sientan que tengan el dominio completo, ya que no tienen la formación pedagógica, como se puede observar en la figura 5.

**Figura 5**

*Análisis estadístico de desempeño laboral*

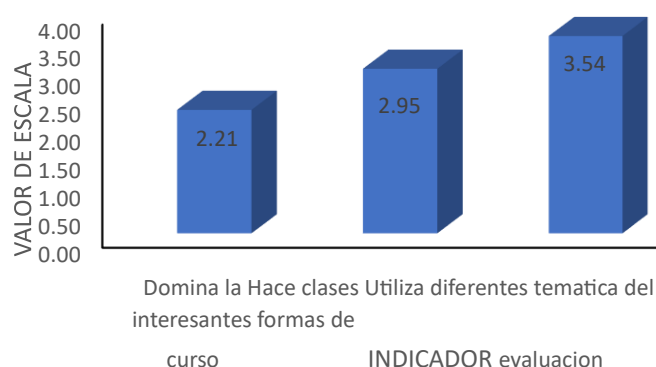


#### 4.2.1. Análisis de la dimensión capacidades pedagógicas

Después de haber realizado el análisis de la dimensión Capacidades pedagógicas, podemos afirmar que los docentes de la UNAS consideran que, utilizan diferentes formas de evaluación, la cual obtuvo un ( $X= 3.54$ ) porque consideran necesario incluir diversos tipos de evaluación para cumplir con los objetivos trazados, y la pregunta que obtuvo la menor valoración fue si, domina la temática del curso, obtuvo un promedio de ( $X= 2.21$ ) porque consideran que no reciben la capacitación pedagógica necesaria para estar actualizados en los temas que les corresponden, como se puede observar en la figura 6.

**Figura 6**

*Análisis estadístico de los indicadores de capacidades pedagógicas*



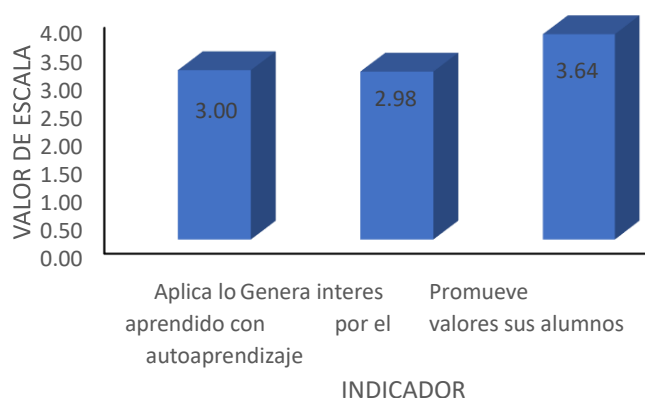
#### 4.2.2. Análisis de la dimensión emocionalidad

Con respecto al análisis de la dimensión Emocionalidad, podemos afirmar que la pregunta, promueve valores, es la mejor valorada pues obtuvo un calificativo ( $X= 3.64$ ),

porque probablemente los docentes consideran importante generar conciencia en los alumnos para orientar sus actitudes frente a diversas situaciones, y la pregunta que obtuvo la menor valoración fue la de, genera interés por el autoaprendizaje, obtuvo un promedio de ( $X= 2.98$ ), porque quizás los docentes no motiven a sus alumnos a buscar información por su propia cuenta, recompensando y reconociendo este esfuerzo en la calificación de los mismos, como se puede observar en la figura 7.

### Figura 7

*Análisis estadístico de los indicadores de emocionalidad*

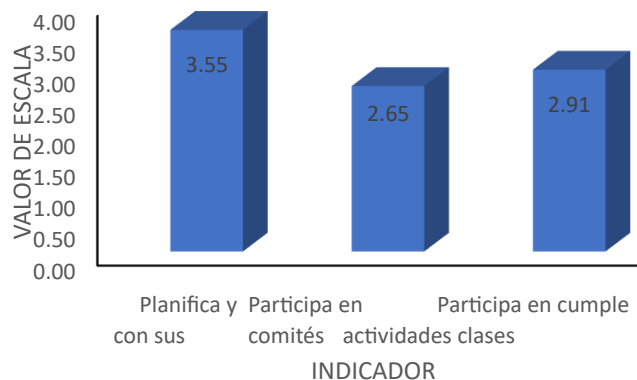


#### 4.2.3. Análisis de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones

Con respecto al análisis de la dimensión Responsabilidad en el desempeño de sus funciones, podemos afirmar que la pregunta, planifica y cumple con sus clases, es la mejor valorada pues obtuvo un calificativo ( $X= 3.55$ ), porque posiblemente los docentes organizan con anticipación sus sesiones de clase para cumplir con los horarios establecidos, y la pregunta que obtuvo la menor valoración fue la de, participa en comités, obtuvo un promedio de ( $X= 2.65$ ), porque quizás los docentes no se involucren en las actividades que se realizan a nivel institucional, como se puede apreciar en la figura 8.

### Figura 8

*Análisis estadístico de los indicadores de responsabilidad en el desempeño de sus funciones*

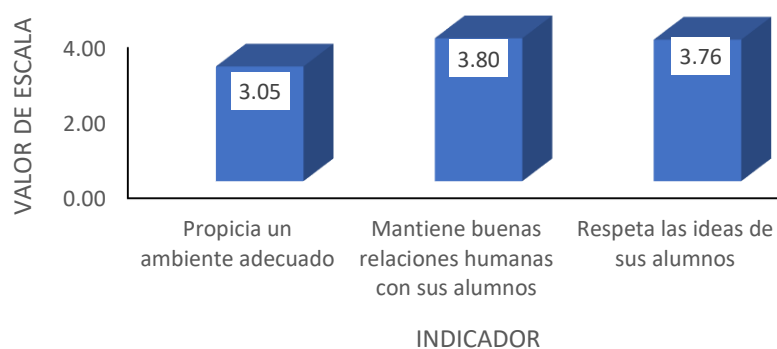


#### 4.2.4. Análisis de la dimensión relaciones interpersonales

Con respecto al análisis de la dimensión Relaciones interpersonales, podemos afirmar que los docentes, mantienen buenas relaciones humanas con sus alumnos y colegas. Es decir, de acuerdo a los análisis realizados consideramos como la dimensión mejor valorada, en razón de que se obtuvo un factor de ( $X= 3.80$ ), porque a lo mejor los docentes muestran empatía al interactuar con los alumnos y por ende hay confianza hacia ellos, y a la interrogante que obtuvo la menor valoración fue la de propiciar un ambiente adecuado cuando obtuvo un promedio de ( $X= 3.05$ ), porque quizás algunos docentes no se toman el tiempo necesario para generar un clima laboral agradable, como se puede observar en la figura 9.

#### Figura 9

*Análisis estadístico de los indicadores de relaciones interpersonales*

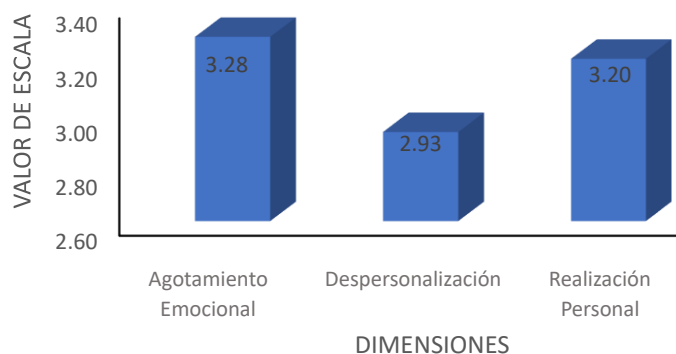


### 4.3. Análisis de la variable dependiente síndrome de burnout

Luego de haber efectuado el análisis de la variable síndrome de burnout, la cual considera tres dimensiones según Maslach y Jackson (1986). Según el autor consideramos pertinente afirmar que la dimensión Agotamiento Emocional tiene una mejor valoración con un coeficiente de ( $X= 3.28$ ), porque los docentes se sienten cansados y agotados por la sobrecarga de trabajo, y la dimensión que obtuvo la menor la valoración fue la de Despersonalización que obtuvo un promedio de ( $X= 2.93$ ), porque quizás experimenten sentimientos de confusión e inseguridad, como se puede observar en la figura 10.

**Figura 10**

*Análisis estadístico de síndrome de burnout*

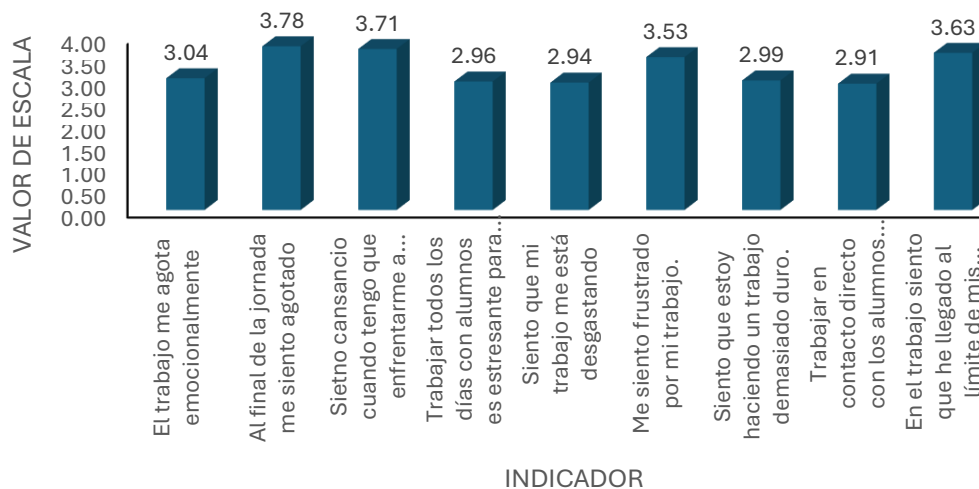


#### 4.3.1. Análisis de la dimensión agotamiento emocional

Con respecto al análisis de la dimensión Agotamiento emocional, podemos afirmar que la pregunta, al culminar la jornada me siento agotado, es la mejor valorada pues obtuvo un calificativo ( $X= 3.78$ ), porque consideran que tienen sobrecarga de trabajo y de índole diverso, y la pregunta que obtuvo la menor valoración fue la de, laborar en contacto directo con los alumnos me produce estrés, obtuvo un promedio de ( $X= 2.91$ ), porque la gran cantidad de estudiantes y cada uno de ellos con problemas diferentes que recargan emocionalmente al docente, como se puede observar en la figura 11.

**Figura 11**

*Análisis estadístico de los indicadores de agotamiento emocional*

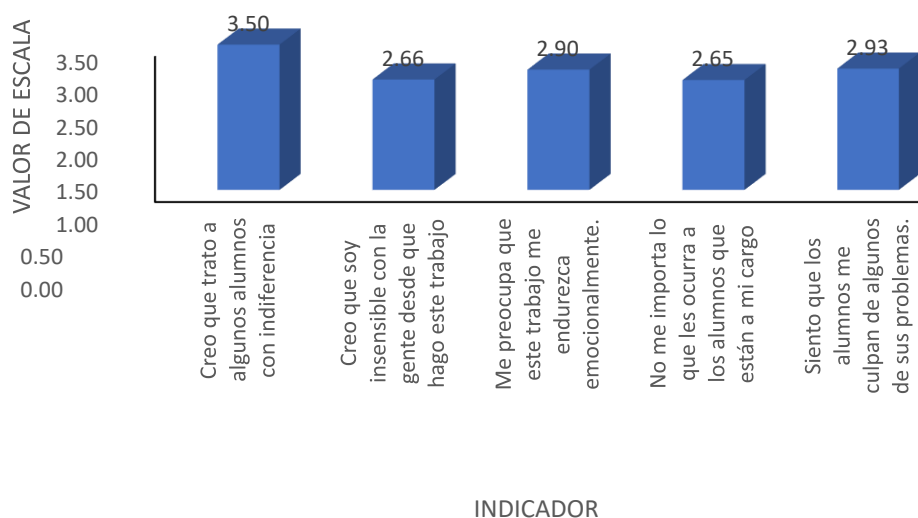


#### 4.3.2. Análisis de la dimensión despersonalización

Luego del análisis de la dimensión despersonalización podemos decir que el indicador, muestra que trató a algunos alumnos con indiferencia, al obtener el mayor promedio (3.50) debido a que el docente está enfocado en sus problemas personales y profesionales, dejando de lado la labor de tutoría, además tampoco está reglamentado y la UNAS no lo exige, y la menor valorada es, no me importa lo que les ocurra, y tiene un promedio de (2.65) debido a la indiferencia de muchos docentes que solo consideran que su labor es solo académica, como se observa en la figura 12.

**Figura 12**

*Análisis estadístico de los indicadores de despersonalización*

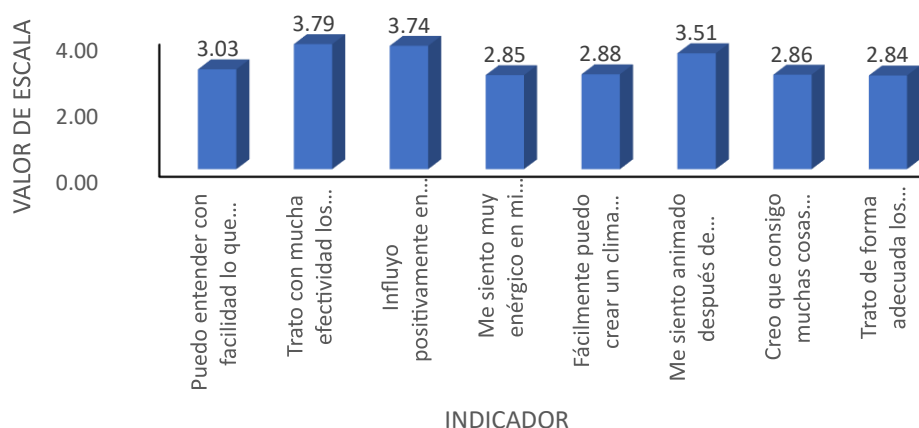


### 4.3.3. Análisis de la dimensión realización personal

Para la dimensión realización personal, los docentes de la UNAS valoran más el indicador, trato con mucha efectividad los problemas de mis alumnos, que obtuvo un calificativo de ( $X=3.79$ ) debido a que les brindan asesoramiento cuando los alumnos lo soliciten o requieran el apoyo del docente para determinados asuntos académicos, y la menor valorada es, trato de forma adecuada los conflictos emocionales en mi trabajo, que obtuvo un promedio de ( $X=2.84$ ) pudiendo deberse a que la UNAS es una institución pública que esta normada, lo cual no da margen a tomar decisiones individuales que puedan afectar la tranquilidad de los demás, como se puede observar en la figura 13.

**Figura 13**

*Análisis estadístico de los indicadores de realización personal*



## 4.4. Contrastación de hipótesis

### 4.4.1 Hipótesis general

Cuando los datos obtenidos a través de una encuesta tienen una característica de ser datos ordinales tipo Likert se procede a aplicar el estadístico Rho de Spearman a efectos de cuantificar el grado de correlación. En ese sentido, al aplicar la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, este cuantifica el grado de correlación que está en un rango (-1 hasta +1); donde si es negativo como (-1) prescribe que existe una correlación inversa y por el contrario si es positivo (1) muestra que existe una correlación positiva lo que representa una relación directa. En tanto, de que si el valor es (0) representa una correlación nula y matemáticamente la correlación Rho de Spearman es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$  = Coeficiente de correlación de rangos de Spearman  $n$  =

Número de elementos observados

$d$  = Diferencia entre los rangos para cada pareja de observaciones

Para el contraste de hipótesis materia de análisis, la correlación se instituyó a un nivel de significancia alfa “ $\alpha$ ” igual al 5% ( $\alpha = 0.05$ ). Nivel de confianza es de  $(1 - \alpha)$  que es igual al 95% o equivalente a  $(0.95)$ . De ello se desprende que la prueba de hipótesis general queda planteada como sigue:

H0: No existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

### Tabla 8

*Correlación de hipótesis general desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la UNAS – Tingo María.*

				Desempeño Laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,839
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		80	80
				,839	1,000
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación		,839	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		80	80

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación. ( $r_s$ ). La tabla 8 nos muestra un coeficiente de correlación de 0.839 entre la variable independiente desempeño laboral y síndrome de burnout en los docentes de la UNAS. Ello indica un alto grado de correlación entre ambas variables.

Significancia bilateral (P. Valor). El nivel de significancia considerado para la presente investigación es de  $< 0.05$  o (P. Valor  $< 0.05$ ) tratado para estudios de ciencias sociales.

Decisión. El resultado obtenido de (P. Valor) es menor que alfa  $< 0.05$ , es decir que ( $0.00 < 0.05$ ), por tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternante ( $H_1$ ), ello quiere decir, que existe relación directa y significativa entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### 4.4.2. Hipótesis específica N 1

Al aplicar la prueba estadística a la hipótesis capacidades pedagógicas una prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman, en razón a que los datos son de categoría ordinal y consiguientemente no están ajustados a una distribución normal. Para este caso, al contrastar la hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia, alfa del 5% ( $\alpha = 0.05$ ) para todas las pruebas, teniendo como nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$  que equivale al 95% o del (0.95).

En consecuencia, la prueba estadística a usar en la primera hipótesis específica supone:

$H_0$ : No existe relación directa y significativa entre capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

$H_1$ : Existe relación directa y significativa entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### Tabla 9

*Correlación primera hipótesis específica capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en los docentes de la UNAS – Tingo María.*

		Capacidades Pedagógicas	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Capacidades Pedagógicas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,575
		N	,000
			80
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,575
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			80

---

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 a (bilateral).

Coefficiente de correlación (rs). De acuerdo a lo obtenido en la tabla 9, la prueba estadística muestra que existe correlación entre las capacidades pedagógicas y síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, teniendo un grado de correlación calificado como moderada ( $r_s = 0.575$ ).

Significancia bilateral (P. Valor). El nivel de significancia mostrado es 00 según la tabla, es decir (P. Valor < 0.05). Ello indica que la correlación es significativa.

Decisión. Conocido el (P. Valor <  $\alpha$ ), o ( $0.00 < 0.05$ ), por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H0) y queda aceptado la hipótesis alternante (H1). Por consiguiente, determinamos que existe relación directa y significativa entre las capacidades pedagógicas y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### 4.4.3. Hipótesis específica N 2

Considerando que los datos tienen categoría ordinal y no se adaptan a una distribución normal se aplicó el estadístico para la prueba no paramétrica el Rho de Spearman. Al realizar la contrastación de hipótesis se estableció un nivel de significancia alfa igual de 5% o ( $\alpha = 0.05$ ), teniendo como nivel de confianza el 95% o (0.95). En ese sentido, la prueba para la primera hipótesis específica se planteamos lo siguiente:

H0: No existe relación directa y significativa entre emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación directa y significativa entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### Tabla 10

*Correlación segunda hipótesis específica emocionalidad y síndrome de burnout en los docentes de la UNAS – Tingo María.*

		Emocionalidad	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,626
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	80	80

Síndrome de	Coefficiente de	,626	1,000
Burnout	correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	80	80

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 a (bilateral).

Coefficiente de correlación (rs): Al aplicar la prueba estadística se ha determinado que existe correlación entre la emocionalidad y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, teniendo un grado de correlación buena (rs = 0.626).

Significancia bilateral (P. Valor). Para efectos del estudio se planteó que si el valor de la probabilidad (P. Valor < 0.05), indica que la correlación es significativa, caso contrario no existiría.

Decisión. Para efectos de toma de decisiones respecto al resultado se aprecia que (P Valor <  $\alpha$ ), o (0.00 < 0.05), ello implica que rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1), este significa, que existe relación directa y significativa entre la emocionalidad y síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### 4.4.4 Hipótesis específica N 3

Para la hipótesis específica responsabilidad en el desempeño de sus funciones, se aplicó la prueba no paramétrica con una medida de asociación entre ordenes de rangos el Rho de Spearman considerando que los datos son de categoría ordinal y que no se ajustan a una distribución normal. En este caso, para efectos de la contrastación de hipótesis se instauró un nivel de significancia alfa igual al 5% o ( $\alpha = 0.05$ ) teniendo como nivel de confianza el 95% (0.95). Para ello, se planteó como prueba de la tercera hipótesis específica lo siguiente:

H0: No existe relación directa y significativa entre responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación directa y significativa entre responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 11**

*Correlación hipótesis específica responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en docentes de la UNAS – Tingo María.*

		Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 80
	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,674 ,000 80
			,674 1,000 .
			80 80

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 a (bilateral).

Coeficiente de correlación (rs). Al aplicar la prueba estadística se observa que existe correlación entre la responsabilidad en el desempeño de sus funciones y síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, teniendo un grado de correlación buena al haber obtenido factor de (rs = 0.674).

Significancia bilateral (P. Valor). Se plantea el (P. Valor < 0.05) lo que indica que la correlación obtenida es significativa.

Decisión. De acuerdo a lo planteado se observa que el (P – Valor) es menor que (P. Valor <  $\alpha$ ), o (0.00 < 0.05), entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) aceptando la hipótesis alterna (H1), lo que indica que existe una relación directa y significativa entre responsabilidad en el desempeño de sus funciones y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

#### 4.4.5. Hipótesis específica N 4

Analizando la hipótesis específica relaciones interpersonales. Para ello, se aplicó la prueba estadística no paramétricas del Rho de Spearman, en razón a que los datos tienen categoría ordinal y no se ajustan a una distribución normal. En tal sentido, para contrastar la hipótesis se planteó como nivel de significancia alfa igual al 5% o ( $\alpha = 0.05$ ), considerando un nivel de confianza del 95% o (0.95). Para ello se planteó la siguiente hipótesis específica como:

H0: No existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

H1: Existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 12**

*Determinación de la correlación para la cuarta hipótesis específica relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en los docentes de la UNAS – Tingo María.*

			Relaciones Interpersonales	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,722
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	,722	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

Nota: La correlación es significativa en el nivel 0,01 a (bilateral).

Coefficiente de correlación (rs). Al aplicar la prueba estadística pertinente se observa que existe correlación importante entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la UNAS, debido a que el grado de correlación representó como buena (rs = 0.722).

Significancia bilateral (P. Valor). Se planteó como (P. Valor < 0.05).

Decisión. Al analizar los factores obtenidos como el P - Valor que es menor al alfa (0.00 < 0.05), por tanto, rechazamos la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (H1), concluyendo que existe relación directa y significativa entre las relaciones interpersonales y el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El objetivo del presente estudio fue precisar la determinación del grado de relación entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los catedráticos de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, teniendo como hipótesis lo siguiente. El desempeño laboral se relaciona de manera directa y significativa con el síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María. Para ello, se implementó y se aplicó dos cuestionarios que permita medir el desempeño laboral con 12 ítems por un lado y por el otro, para medir el síndrome de burnout con 22 ítems, todos ellos con interrogantes de tipo Likert.

La variable independiente desempeño laboral comprende las dimensiones; Capacidad pedagógica, Emocionalidad, Responsabilidad en el desempeño de sus funciones y Relaciones interpersonales, (Fernández, 2008), y entre la variable dependiente tenemos al síndrome de burnout teniendo como dimensiones el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, (Maslach & Jackson, 1986).

Para Nieves (1997), en su investigación respecto, desempeño docente y clima laboral en el Liceo Agustín Codazzi de Maracay, Estado de Aragua en Venezuela, sus resultados mostraron que existe, salvo algunas excepciones, una relación baja positiva y no significativa entre las variables estudiadas de acuerdo a la opinión emitida por docentes; el mismo que difiere del estudio desarrollado ya que al establecer el análisis estadístico es concluyente que en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se ha evidenciado que existe una relación directa y positiva y alta ( $r_s = 0.839$ ) entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout.

Ojeda (2010), en su trabajo de investigación “Evaluación del desempeño de los docentes de la Unidad Educativa Fernando Ramírez” Venezuela, cuyo objetivo de estudio fue analizar el desempeño de los docentes, en sus dimensiones pedagógicas, emocional y de responsabilidad, de tal manera que, se promueva un alto nivel de compromisos teniendo como fin la excelencia del trabajo que desempeña acorde con los valores y principios éticos de su profesión. Según los resultados, se concluyó que los docentes presentan limitaciones en la disposición de asistir a cursos, jornadas, talleres, seminarios para el mejoramiento continuo de las habilidades pedagógicas. Asimismo, el indicador

creatividad e innovación, señala que los docentes muy poco seden espacios para tratar problemas de dificultades de aprendizajes, menos utilizan métodos de instrucción de atención individual y grupal. De igual modo, el indicador motivador, los resultados reflejan que muy poco los docentes motivan a los alumnos para que el aprendizaje sea significativo.

En la investigación realizada en la Universidad Nacional Agraria de la Selva se determinó que existe relación directa y significativa con la responsabilidad en el desempeño de sus funciones, donde el indicador determinante, participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación y actualización docente y de su disciplina, alcanzó un promedio de (2.91); del mismo modo, se manifiesta la relación con la dimensión Capacidades Pedagógicas en el indicador, hace que sus clases sean interesantes, obtuvo un promedio de (2.95); también, establece la relación con la dimensión Emocionalidad, acerca del indicador, genera en los estudiantes interés por el autoaprendizaje, consiguió un promedio de (2.98). Dando a conocer que para algunos docentes es importante mantenerse al día con las innovaciones de los métodos y técnicas en el campo educativo para mejorar lo técnico - práctico de la didáctica en el aula y por ende optimizar su desempeño como docente; obteniendo resultados estadísticos de la muestra de 80 docentes, los resultados mostraron una métrica de que, existe correlación entre las dimensiones capacidades pedagógicas, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones, relaciones interpersonales y la variable síndrome de burnout, con un grado de correlación calificada como, moderada ( $r_s = 0.575$ ); buena ( $r_s = 0.626$ ); buena ( $r_s = 0.674$ ); y buena ( $r_s = 0.722$ ), respectivamente; lo dicho hasta aquí supone que, en la universidad los docentes mantienen buenas relaciones humanas con sus alumnos, colegas y demás personal que labora en ella; sin embargo, el desempeño docente se ve afectado por la falta de capacitación pedagógica.

Díaz (2014) en su trabajo de investigación, “Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao - 2013”. El estudio fue correlacional de corte transversal. Para ello, se usó como instrumento de recolección de datos la prueba de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory - Educator Surney MBIES), aplicado a profesores que constó de 22 ítems tipo Likert. Según los resultados obtenidos, revelaron que el 16 % presentaron un nivel alto en la dimensión agotamiento emocional, al igual que en la dimensión despersonalización. Además, se observaron que el 58% de docentes

presentaron un nivel medio en la dimensión realización personal. De lo que concluyeron, que el 40.1 % de encuestados consideran que los docentes tienen un desempeño regular y el 36% señalan que tienen un desempeño deficiente. Asimismo, el 64% de docentes presentan evidencias del síndrome de Burnout en el nivel medio y en un nivel alto un 18%.

Según los resultados obtenidos en el estudio se evidencia que la presencia del síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el desempeño de docentes, la dimensión Agotamiento Emocional logrando un calificativo ( $X= 3.28$ ), porque los docentes se sienten cansados y agotados por la sobrecarga de trabajo; la dimensión Despersonalización obtuvo un promedio de ( $X= 2.93$ ), porque quizás experimenten sentimientos de confusión e inseguridad; y la dimensión Realización Personal alcanzó un calificativo ( $X= 3.20$ ), porque posiblemente las demandas que se hicieron exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Como se logra observar cuando se presentan un nivel medio con predisposición a alto del síndrome, se obtiene un desempeño expectante, pero con tendencia a deficiente.

## CONCLUSIONES

1. La relación significativa existente entre el desempeño laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, de acuerdo a referencias teóricas y la prueba estadística utilizada, se estableció al aplicar una correlación de Spearman precisando como una correlación significativa alta, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, con un factor de ( $\rho=0,839$  y una Sig. Bilateral  $0,000<0,005$ ).
2. Con respecto a la dimensión capacidades pedagógicas muestra una correlación significativa pero moderada con el síndrome de burnout en docentes de la “Universidad Nacional Agraria de la Selva” y se acepta la hipótesis específica alterna, al haber obtenido el índice de ( $\rho=0,575$ , teniendo una Sig. Bilateral de  $0,000<0,005$ ).
3. Analizando la dimensión emocionalidad, los resultados mostraron una correlación significativa buena en relación al síndrome de burnout en docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, aceptando la hipótesis específica alterna, al haber obtenido el ( $\rho=0,626$ ) con una Sig. Bilateral  $0,000<0,005$ ).
4. En relación a la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones, se observó que tiene una correlación significativa buena con el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva; aceptando la hipótesis específica alterna ( $\rho=0,674$ ), teniendo como Sig. Bilateral  $0,000<0,005$ ).
5. Evaluado la dimensión relaciones interpersonales, se estableció un factor de ( $\rho = 0,722$ , teniendo una Sig. Bilateral  $0,000 < 0,005$ ), lo que indica una correlación significativa buena con el síndrome de burnout en los docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.
6. Caso variable independiente desempeño laboral. Al evaluar el indicador pertinente se ha obtenido que existe un menor promedio en Capacidades Pedagógicas con ( $X=2.90$ ), y teniendo una mejor valoración en Relaciones Interpersonales con un promedio de ( $X=3.41$ ).

7. Caso variable dependiente síndrome de burnout. Al analizar el indicador se aprecia que tiene menor promedio es Despersonalización ( $X=2.93$ ), y con mayor valoración el Agotamiento Emocional ( $X=3.28$ )

## RECOMENDACIONES.

1. Ejecutar estudios periódicos a través de profesionales especialistas respecto al síndrome de burnout y como este repercute en el desarrollo de las actividades del personal docente en la universidad. Ello mejoraría el desempeño docente y consecuentemente la imagen de la entidad para su buen performance.
2. Fomentar la creación de proyectos con especialistas en psicología que aporten al desenvolvimiento personal de los profesores para mitigar las secuelas producidas por el desgaste emocional, a través del equipamiento de herramientas para hacer frente a los problemas.
3. Promover la mejora de los procesos de interacción donde se comparte información entre todos los agentes involucrados en la entidad educativa mediante la comunicación asertiva.
4. Brindar apoyo psicológico a los docentes que presentan distorsiones de agotamiento emocional, a través de la Oficina de Bienestar Universitario, debido a que los síntomas trascienden en la comunicación con los alumnos y con todos los integrantes de la universidad.

## REFERENCIAS

- Aldana, M. (2013). *La gestión Institucional y el Clima Laboral en la Institución educativa "Francisco Bolognesi" y "Nuestra Señora de Fátima" de la Oroya*. Junín. Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Almeida, M.; Oliveira, E.; Guimarães, F.; Evangelista, R.; Gomes Nogueira, A. y Vieira, B. (2015). *Síndrome de Burnout: un estudio con profesores*. *Salud de los Trabajadores*, 23(1), 19-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375841582003>
- Burke, R.J. y Greenglass, E.R. (1995). *A longitudinal study of psychological burnout in teachers*. *Human Relations*, 48, 187-202
- Brown, M. G. (2009). *Pocket Guide to Performance Management*. Milwaukee, US: ASQ Quality Press. Recuperado de <http://www.ebrary.com>
- Cecil, M.A. y Forman, S.G. (1990). *Effects of stress inoculation training and coworker support groups on teachers' stress*. *Journal of School Psychology*, 28, 105-118.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Ciudad de México: Mc Graw Hill
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Lima -Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
- Friesen, D. y Sarros, J.C. (1989). *Sources of burnout among educators*. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 179-188.
- Gil-Monte, P. (2011). *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT)*. Consejo General de la Psicología de España.
- Hernández, R. et al (2009). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, G. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Kyriacou, C. (2001). *Teacher stress: Directions for future research*. *Journal of Educational Review*, 53(1), 27-35. Recuperado de: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00131910120033628>

- Lazzati, S. (2008). *El cambio del comportamiento en el trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica
- Mas, O. (2011). *El profesor universitario: sus competencias y formación*. Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado, 15(3). Recuperado de:  
<http://www.ugr.es/~recfpro/rev153COL1.pdf>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2ª ed.)*. Palo Alto, CA.: Consulting Psychologists Press.
- Moreno, A., & Hidalgo, M. (2010). *Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la guajira (colombia)*. Obtenido de Psicogente:  
<http://www.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/psicogente/index.php/psicogente>
- Muñoz, C. & Piernagorda, D. (2011). *Relación entre las estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en docentes de básica primaria y 90 secundaria, pertenecientes a una institución educativa privada del municipio de Cartago (Colombia)*. Psicogente, 14 (26), 389-402.
- Nieves, F. (1996). *Desempeño docente y clima laboral en el liceo Agustín Codazzi de Maracay*. Venezuela: Instituto pedagógico experimental Rafael Alberto Escobar.
- Naranjo, J. (2007). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima laboral en medio del área de emergencias de Caracas*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Cuba: Ministerio de Salud Pública.
- Petrie, L.M. (2001). *The relationship between teacher stress and counseling referrals in Elementary schools*. Dissertation Abstract International, Section A: Humanities and Social Sciences, 62, 467.
- Sandín, B. (2003). *El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales*. International Journal of Clinical and Health Psychology, 3 (1), 141-157.
- Sharif, B.A. (2000). *Understanding and Managing Job Stress: A Vital Dimension of Workplace Violence Prevention*. The International Electronic Journal of Health Education, 3(2), 107-116. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/publication/255658166\\_Understanding\\_and\\_Managing\\_Job\\_Stress\\_A\\_Vital\\_Dimension\\_of\\_Workplace\\_Violence\\_Prevention](https://www.researchgate.net/publication/255658166_Understanding_and_Managing_Job_Stress_A_Vital_Dimension_of_Workplace_Violence_Prevention)

Silva, P. (2000). *Docentes vulnerables del Estrés en los colegios públicos*. Lima: Paidós.

## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DOCENTE**

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que desee, señale solo una respuesta por pregunta. Por favor responda de forma verídica y consciente, no existe respuesta correcta o incorrecta, lo que escriba es el resultado de su reflexión y la información es confidencial. Muchas gracias por su colaboración.

**DATOS DE CONTROL**

<b>EDAD</b>	.....	<b>SEXO</b>	M	F	<b>TIEMPO DE DOCENCIA</b>	..... (AÑOS)
-------------	-------	-------------	---	---	---------------------------	--------------

Nº	AFIRMACIONES (ITEMS)					
		1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>CAPACIDADES PEDAGOGICAS</b>						
1	Usted demuestra que domina la temática en su curso					
2	Usted trata de que sus clases sean interesantes					
3	Utiliza diferentes formas de evaluación (reportes, ensayos, participación en clase, trabajo en equipo, proyectos, entre otros).					
<b>EMOCIONALIDAD</b>						
4	Todo lo aprendido lo aplica con sus alumnos					
5	Genera en los estudiantes interés por realizar su propio aprendizaje					
6	Promueve los valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración					
<b>RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES</b>						
7	Planifica sus sesiones de clase secuencialmente y cumple con el horario de clase establecido					
8	Participa en los comités, consejos, grupos de trabajo y demás comisiones cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional.					
9	Participa en actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación y actualización docente y de su disciplina					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
10	Propicia un ambiente adecuado					
11	Mantiene buenas relaciones humanas con el grupo de estudiantes					
12	Demuestra respeto por las ideas de sus alumnos					

**CUESTIONARIO INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH PARA DOCENTES**  
(MBI – ED) (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986)

**INSTRUCCIONES:** Leer con atención y marcar solo una alternativa con una (x) como respuesta a cada pregunta, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

N°	AFIRMACIONES (ITEMS)	1	2	3	4	5
		NUNCA	ALGUNAS VECES AL AÑO	ALGUNAS VECES AL MES	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	SIEMPRE
1.	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado					
2.	Al final de la jornada me siento agotado					
3.	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo					
4.	Trabajar todos los días con alumnos es estresante para mí.					
5.	Siento que mi trabajo me está desgastando					
6.	Me siento frustrado por mi trabajo.					
7.	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
8.	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce estrés.					
9.	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.					
10.	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia					
11.	Creo que me comporto de manera insensible con la gente desde que hago este trabajo					
12.	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
13.	Realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos que están a mi cargo					
14.	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas.					
15.	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos.					
16.	Trato con mucha efectividad los problemas que me presentan mis alumnos					
17.	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de las personas con mi trabajo.					
18.	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
19.	Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo					
20.	Me siento animado después de trabajar con mis alumnos.					
21.	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
22.	Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en mi trabajo.					