



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de Burnout y competencia laboral de docentes de  
pregrado de una universidad pública de Lima 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magister en docencia universitaria

**AUTORA:**

Bach. Rossana Teresa Veramendi Vernazza

**ASESORA:**

Dra. Jessica Paola Palacios Garay

**SECCIÓN**

Educación e Idiomas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Innovación pedagógica

**PERU – 2016**

**Página del Jurado**

---

**Dr. Sebastian Sánchez Diaz**  
**Presidente**

---

**Dr. Noel Alcas Zapata**  
**Secretario**

---

**Dra. Jessica Palacios Garay**  
**Vocal**

**Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida, ser mi guía y protector,

A mi padre Cástulo, que desde el cielo aún sigue  
siendo ejemplo de vida,

A mi madre Maria Teresa, que siempre me transmite  
energía y fuerza.

A mi esposo Carlos, por su amor, por ser mi amigo y  
compañero de vida y estar ahí para mí, siempre,

A mis hijos Carlo y Paul, por que son el motivo de mi  
vida.

### **Agradecimiento**

A la universidad, por acogerme en sus aulas y siempre incentivarne a seguir avanzando a mi desarrollo profesional,

A mis profesores por ser portadores y transmisores de conocimiento,

A mi asesora por orientarme y darme confianza de seguir adelante,

A mi jurado por motivarme a la investigación y perfección,

A mi esposo e hijos por ayudarme ésta etapa de mi vida, sin ustedes ésta tesis no hubiera posible.

**RESOLUCION DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N°0011-2016-UCV-VA**

Lima, 31 de marzo del 2016

**ANEXO 2  
DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Rossana Teresa Veramendi Vernazza, estudiante del Programa de Maestría en docencia universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “Síndrome de Burnout y competencia laboral de docentes de pregrado de una universidad pública de Lima 2016”, presentada en ... folios para la obtención del grado académico de Magister es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 20 de agosto del 2016

---

Bach. Rossana Teresa Veramendi Vernazza

D.N.I. 09353551

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis del Programa de Maestría en docencia universitaria de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el trabajo de investigación titulado “Síndrome de Burnout y competencia laboral de docentes de pregrado de una universidad pública de Lima, 2016”, para optar el grado de Magister en Docencia Universitaria.

Este trabajo de investigación fue elaborada en una muestra de 87 docentes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La información fue recopilada por dos instrumentos de medición, una para variable del Síndrome de Burnout y la otra para la variable competencia laboral, las cuáles fueron validades por tres expertos, 2 de ellos metodólogos y 2 temáticos.

Este estudio está compuesto por siete capítulos, en el primero la Introducción se presentan los antecedentes, cinco de ellos internacionales y cuatro nacionales, la fundamentación científica, la justificación teórica, justificación metodológica y justificación práctica, el problema, el problema general, los problemas específicos, la hipótesis general, las hipótesis específicas, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo se describe el Marco metodológico, donde se encuentra la definición conceptual de cada variable, la operacionalización de las variables, la metodología usada, se describe el tipo de estudio, el diseño, se describe también la población, la muestra, el muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos de cada variable y el método que se empleó para el análisis de los datos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados de los estudios; en el cuarto capítulo contiene la discusión; el quinto capítulo se presenta las conclusiones; en el sexto

capítulo las recomendaciones y por último en el octavo capítulo las referencias y apéndices.

Señores miembros del jurado, les presento ésta investigación para su revisión y evaluación, esperando cumpla su finalidad que es el de aportar información positiva y constructiva para la universidad estudiada y se tome como referencia para otras, esperando su aprobación.

La autora

**Índice**

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	xiii
Índice de Figuras	xiv
<b>Resumen</b>	xv
<b>Abstract</b>	xvi
<b>I. Introducción</b>	18
Antecedentes	21
Fundamentación científica, técnica o humanística	32
Bases teóricas del Síndrome de Burnout	32
Bases conceptuales del síndrome de Burnout	33
Fuentes de estrés en los docentes	35
Sintomatología del síndrome	35
Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout	36
Modelos explicativos del Burnout	38
1° Modelos etiológicos basados en la Teoría Sociocognitiva del Yo	38
Modelo de Competencia Social de Harrison.	38
Modelo de Pines.	38
Modelo de autoeficacia de Cherniss.	39
Modelo de Thompson, Page y Cooper.	39



2°. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social	39
Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli.	39
Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy.	40
3° Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional	40
Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter.	40
Modelos de Cox, Kuk y Leiter.	41
Modelo de Winnubst.	41
4° Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural	41
Modelo de Gil-Monté y Peiró.	41
Variables organizacionales y psicosociales asociadas al Síndrome de Burnout	42
Estrategias y técnicas de intervención frente al Burnout	44
Estrategias orientadas al individuo	45
Estrategias sociales	47
Estrategias organizacionales	47
Dimensiones del Síndrome de Burnout	49
Dimensión 1: Agotamiento emocional	49
Dimensión 2: Despersonalización o Cinismo	49
Dimensión 3: Realización personal	50
Bases teóricas de Competencia laboral	50
Métodos para definir competencias	52
Enfoque de las competencias	53
Clasificación de las competencias según el Centro Interamericano de Investigación y Documentación sobre Formación Profesional CINTERFOR/OIT	56
Clasificación de las competencias laborales	56
Clasificación de las competencias laborales según Bartman y su detección	

durante la exploración psicológica	60
Otras clasificaciones de Competencias	61
Procesos para aplicar el enfoque de competencia laboral	61
Dimensiones de la Competencia laboral	64
Dimensión 1: Actitud Ética	64
Dimensión 2: Formación Profesional	65
Dimensión 3: Capacidad de Innovación	65
Marco Conceptual	66
1.3. Justificación	69
Justificación teórica	69
Justificación metodológica	70
Justificación práctica	71
1.4. Problema	72
1.4.1. Problema General	75
1.4.2. Problemas Específicos	75
1.5 Hipótesis	76
1.5.1. Hipótesis general	76
1.5.2. Hipótesis específicas	76
1.6 Objetivos	76
1.6.1. Objetivo General	76
1.6.2. Objetivos Específicos	77
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>78</b>
2.1 Variables	79
Definición conceptual de variables	79
Variable 1: Síndrome de Burnout	79

Variable 2: Competencia Laboral	79
2.2 Operacionalización de variables	78
Definición operacional	78
Variable 1: Síndrome de Burnout	78
Definición operacional	81
Variable 2: Competencia laboral	81
2.3. Metodología	82
2.4. Tipo de estudio	82
2.5. Diseño de estudio	83
2.6. Población, muestra y muestreo	84
Población	84
Muestra	84
Muestreo	85
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	85
Técnica de recolección de datos	85
Instrumentos de recolección de datos	86
Instrumento para medir la variable Síndrome de Burnout	86
Instrumento para medir la variable Competencia laboral	89
2.8. Métodos de análisis de datos	92
2.9. Aspectos éticos	92
<b>III. Resultados</b>	94
3.1 Descripción	95
3.2 Análisis correlacional	103
<b>IV. Discusión</b>	109
<b>V. Conclusiones</b>	112

<b>VI. Recomendaciones</b>	114
<b>VII. Referencias</b>	117
<b>VIII. Apéndices</b>	128
Apéndice A: Artículo científico	129
Apéndice B: Matriz de Consistencia	146
Apéndice C: Operacionalidad de la variable Síndrome de Burnout	147
Apéndice D: Operacionalidad de la variable competencia laboral	148
Apéndice E: Instrumento de medición de la variable Síndrome de Burnout	149
Apéndice F: Instrumento de medición de la variable competencia laboral	151
Apéndice G: Confiabilidad de la variable Síndrome de Burnout	153
Apéndice H: Confiabilidad de la variable competencia laboral	154
Apéndice I: Base de datos de la variable Síndrome de Burnout	155
Apéndice J: Base de datos de la variable competencia laboral	157
Apéndice K: Constancia de autorización de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	159
Apéndice L: Aplicación del instrumento (foto)	160
Apéndice M: Certificados de validez de contenido de instrumento	161

## Índice de tablas

		<b>Página</b>
Tabla 1	Matriz de Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	80
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de la variable competencia laboral	81
Tabla 3	Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario del Síndrome de Burnout	87
Tabla 4	Nivel de confiabilidad de la variable Síndrome de Burnout	88
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable Síndrome de Burnout	88
Tabla 6	Validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario de competencia laboral	90
Tabla 7	Nivel de confiabilidad de la variable competencia laboral	91
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable competencia laboral	91
Tabla 9	Niveles de la variable Síndrome de Burnout	95
Tabla 10	Niveles de la dimensión agotamiento emocional	96
Tabla 11	Niveles de la dimensión despersonalización	97
Tabla 12	Niveles de la dimensión realización personal	98
Tabla 13	Niveles de la variable competencia laboral	99
Tabla 14	Niveles de la dimensión actitud ética	100
Tabla 15	Niveles de la dimensión formación profesional	101
Tabla 16	Niveles de la dimensión capacidad de innovación	102
Tabla 17	Prueba de correlación entre síndrome de Burnout y competencia laboral	104
Tabla 18	Prueba de correlación entre agotamiento emocional y competencia laboral	105
Tabla 19	Prueba de correlación entre despersonalización y competencia laboral	107
Tabla 20	Prueba de correlación entre realización personal y competencia laboral	108

**Lista de figuras**

	<b>Página</b>
Figura 1 Niveles de la variable Síndrome de Burnout	95
Figura 2 Niveles de la dimensión agotamiento emocional	96
Figura 3 Niveles de la dimensión despersonalización	97
Figura 4 Niveles de la dimensión realización personal	98
Figura 5 Niveles de la variable competencia laboral	99
Figura 6 Niveles de la dimensión actitud ética	100
Figura 7 Niveles de la dimensión formación profesional	101
Figura 8 Niveles de la dimensión capacidad de innovación	102

## Resumen

La presente investigación se realizó para determinar la relación que existe en el Síndrome de Burnout y la Competencia laboral de docentes de pregrado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016.

Es un estudio descriptivo y correlacional, de corte transversal y muestreo no probabilístico, realizado a 87 docentes. La técnica de recolección de datos fue por dos cuestionarios, uno de ellos el de Burnout de Maslach (MBI) que consta de 22 ítems, de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; un segundo cuestionario para la variable Competencia laboral que consta de 30 ítems que miden sus tres dimensiones: actitud ética, formación personal y capacidad de innovación; ambas con escala tipo Likert. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa estadístico IBM S.P.S.S. versión 20.

En el análisis descriptivo indicó que de 87 docentes presentan Síndrome de Burnout en un nivel bajo (11,49%) y nivel medio (88,51%); competencia laboral, lo presentan en un nivel medio (2,30%) y alto (97,70%). En la prueba de hipótesis, el análisis de correlación con el coeficiente de Spearman indicó que el Síndrome de Burnout tiene una relación inversa débil con la Competencia laboral de los docentes de pregrado de la Facultad Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2016, siendo  $p\text{-valor} = 0,041 < 0,05$ ,  $Rho = -0,219$ , con un nivel de confianza del 95%.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, competencia laboral, docentes de pregrado.

## Abstract

This research was conducted to determine the relationship in the burnout syndrome and labor competition of the undergraduate teachers of the Faculty of Systems Engineering and Computer of the National Greater University of San Marcos 2016.

It is a descriptive and correlational study, cross-sectional and non-probability sampling, carried out 87 teachers. The data collection technique was two questionnaires, one of them the Maslach Burnout (MBI) consisting of 22 items, of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment; a second questionnaire for the labor Competition variable consists of 30 items measuring three dimensions: ethical attitude, personal training and innovation capacity; both with Likert scale. For statistical data processing program used IBM S.P.S.S. version 20.

In the descriptive analysis he indicated that 87 teachers have burnout syndrome at a low level (11.49%) and average (88.51%); labor competition, presented in a high (97.70%) average (2.30%) and. In hypothesis testing, correlation analysis with the Spearman coefficient indicated that the burnout syndrome has a weak inverse relationship with the Labour competence of teachers undergraduate of the Engineering Faculty of systems and computer science from the National Greater University of the San Marcos 2016, where  $p\text{-value} = 0.041 < 0.05$ ,  $Rho = -0.219$ , with a confidence level of 95%.

*Keywords:* Burnout Syndrome, labor competition, undergraduate teachers