



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Síndrome de Burnout y su influencia en la calidad de atención que brinda el personal asistencial del centro de salud Banda de Shilcayo, 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Robalino López José Antonio

ASESOR:

Mg. Alfonso Isuiza Pérez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

TARAPOTO - PERÚ

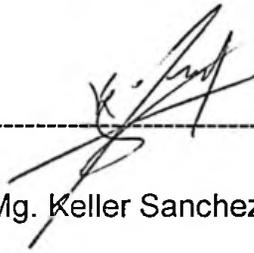
2015

PÁGINA DEL JURADO



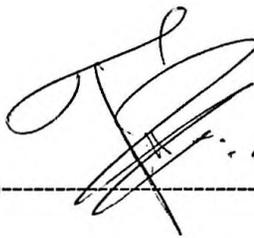
Dr. Gustavo Ramírez García

Presidente



Mg. Keller Sanchez Dávila

Secretario



Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido arribar hasta esta etapa de mi vida, conseguir un eslabón más en mi profesión y otorgarme la salud para alcanzar mis objetivos.

Gracias por tu infinita bondad y amor.

A mi abuela y esposa, quienes siempre creyeron en mí, cuyo orgullo, ejemplo y entrega, fueron el eslabón para alcanzar mis metas, y el estímulo para seguir siempre adelante.

José

AGRADECIMIENTO

A mis tíos, por su tiempo, apoyo y consejos que me transmiten durante mi existencia personal y profesional y, por haber fomentado en mí el deseo de superación y anhelo de triunfo en la vida.

Agradecimiento especial a mi esposa, por su comprensión y por haberme acompañado en esta etapa de mi vida.

A mis amigos, y compañeros de estudios, por contribuir a arribar al final del camino y por haberme permitido cultivar su amistad de manera permanente.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, de la escuela de posgrado que nos proporcionaron sus sabias enseñanzas y nos permitieron ser parte de una gran familia.

¡Gracias!

José

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Antonio Robalino López, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 41953238, con la tesis titulada "Síndrome de Burnout y su influencia en la calidad de atención que brinda el personal asistencial del centro de salud Banda de Shilcayo, 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificar la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Saposoá, 25 de Junio del 2015.



.....
José Antonio Robalino López

DNI 41953238

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Síndrome de Burnout y su influencia en la calidad de atención que brinda el personal asistencial del centro de salud Banda de Shilcayo, 2015", con la finalidad determinar cómo influye el síndrome de Síndrome de Burnout en la calidad de atención que brinda el personal asistencial del Centro de Salud Banda de Shilcayo, 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE DE CONTENIDOS

Pág.

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio.....	27
1.6 Hipótesis	30
1.7 Objetivos	30
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38

IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIÓN	61
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. REFERENCIAS	63
ANEXOS	68
Anexo 01: Instrumento de recolección de datos síndrome de Burnout	68
Anexo 02: Instrumento de recolección de datos calidad de atención	71
Anexo 03: Validación de los instrumentos por expertos	74
Anexo 04: Matriz de consistencia	78
Anexo 05: Prueba estadística de influencia Burnout y calidad de atención	81
Anexo 06: Registro fotográfico de la recolección de datos	84
Anexo 07: Solicitud y autorización de la investigación por la institución	87

INDICE DE TABLAS

N° Tabla	Título	N° Pág.
01	Características sociodemográficas del personal asistencial del centro de salud de Banda de Shilcayo. 2015	38
02	Características sociodemográficas de los usuarios que acuden al centro de salud de Banda de Shilcayo. 2015	40
03	Síndrome de Burnout según dimensiones en el personal asistencial del centro de salud de Banda de Shilcayo por dimensiones, 2015	42
04	Resultados del inventario de Burnout según ítems por medias y desviación estándar al personal asistencial del centro de salud Banda de Shilcayo. 2015.	44
05	Calidad de atención por dimensiones según percepción de los usuarios del centro de salud Banda de Shilcayo. 2015	47
06	Calidad de atención según percepciones de los usuarios del centro de salud Banda de Shilcayo. 2015	48
07	Resultados de las encuestas según ítems por medias y desviación estándar de las percepciones, de la calidad de atención a usuarios en el centro de salud. Banda de Shilcayo. 2015	50
08	Prueba de hipótesis para determinar la influencia del resultado del inventario de Burnout en la calidad de atención. Centro de Salud. Banda de Shilcayo. 2015	53

INDICE DE GRAFICOS

N° Gráfico	Título	N° Pág.
01	Porcentaje del personal asistencial del C.S. de la Banda de Shilcayo, según síndrome de Burnout por dimensiones. 2015	43
02	Resultados promedio de la aplicación del inventario de Bornuot por ítem. C.S. Banda de Shilcayo.2015	46
03	Promedio de valoración de ítem por dimensiones y global del personal asistencial C.S. Banda de Shilcayo.2015	46
04	Porcentaje de usuarios según la percepción de la calidad de atención por dimensiones C.S. Banda de Shilcayo.2015	48
05	Porcentaje de usuarios, según percepción de la calidad de atención. C.S. Banda de Shilcayo.2015	49
06	Resultados de las medias de ítems de las percepciones sobre la calidad de atención de usuarios. C.S. Banda de Shilcayo.2015	52

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar cómo influye el síndrome de Burnout en la calidad de atención que brinda el personal asistencial del Centro de Salud Banda de Shilcayo, 2015, estudio no experimental correlacional transversal, cuya muestra fue 35 trabajadores asistenciales de salud y 250 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta sobre el Síndrome de Burnout y calidad de atención, cuyo instrumento fue el cuestionario Inventario de Burnout de Maslach valorado según escala Likert de 0 al 6 y SERQVAL respectivamente valorado según escala de Likert del 1 al 5.

Los resultados fueron: El personal asistencial se caracterizó por 22,9% tener 38 a 43 años; 62,9% de sexo femenino; 40,0% casadas/os; 80,0% católicas/os; 48,5% trabajan en el área de Obstetricia o niño/mujer; 91,4% trabaja mensualmente 150 a 199 horas; 51,4% es nombrado. Los usuarios, por: 90,0% son usuarios; 32,0% tener 20 a 30 años; 67,6% sexo femenino; 56,8% secundaria completa, 35,2% convivientes; 78,8% son católicos; 36,4% amas de casa; 79,2% son de zona urbana; 42,4% acudió a CRED; 25,2% fue atendido por médico; 70,4% son continuadores. Según dimensiones del síndrome de Burnout: se determinó que no es caso de Síndrome de Burnout. Según las dimensiones de la calidad de atención: se determinó que el 62,0% (155) de los usuarios tienen una percepción buena sobre la calidad de atención.

En conclusión se demuestra la influencia de la ausencia del síndrome de Burnout en la buena calidad de atención que perciben los usuarios del C.S. Banda de Shilcayo, a través de la prueba U de Mann-Whitney al 5% de significancia, se rechaza la hipótesis nula aceptando la dependencia de ambas variables.

Palabras claves: síndrome de Burnout, calidad de atención, personal asistencial.

ABSTRACT

This study aimed to determine the influence burnout syndrome in the quality of care provided by health care personnel Health Center Shilcayo 2015, no experimental study cross-correlational, whose sample was 35 care health workers and 250 users. The technique used was the survey burnout syndrome and quality of care, whose instrument was the Maslach Burnout Inventory questionnaire evaluated using Likert scale from 0 to 6 and SERQVAL respectively valued according to Likert scale of 1 to 5.

The results were: The nursing staff was characterized by 22,9% have 38 to 43 years; 62.9% female; 40.0% married / os; 80.0% Catholic / os; 48.5% work in the area of obstetrics and child / woman; 91.4% work monthly 150-199 hours 51.4% is named. Users, 90.0% are users; 32.0% have 20 to 30 years; 67.6% female; 56.8% completed secondary education, 35.2% cohabiting; 78.8% are Catholic; 36.4% housewives; 79.2% are from urban areas; 42.4% went to CRED; 25.2% was treated by a doctor; 70.4% are followers. According dimensions of burnout syndrome: it was determined that no event is burnout syndrome. Depending on the dimensions of the quality of care: it was determined that 62.0% (155) of users have a good perception of the quality of care.

In conclusion, the influence of the absence of burnout syndrome in the quality of care received by users is demonstrated C. S. Shilcayo through the Mann-Whitney U test at 5% of significance, the null hypothesis is rejected accepting the dependence of both variables.

Keywords: Burnout syndrome, quality of care, care staff