



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

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

**AUTORES:**

Br. Jakelina Marly Rojas Salinas

Br. Janet Pintado Dávila

**ASESOR:**

Dr. César Bonilla Asalde

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ - 2015**

## **Dedicatoria**

A Víctor y Lourdes, mis padres, por darme su apoyo incondicional, por darme lo mejor de ellos, por motivarme a ser cada día mejor y por creer en mí, a ustedes todo mi amor y agradecimiento, porque fueron fuente de motivación para cumplir con esta importante meta.

A Carlos Peralta, por su paciencia y comprensión, por sacrificar su tiempo para yo cumplir con lo mío, por ser también quien me motiva a ser cada día mejor. Ahora sí puedo decir que este trabajo lleva mucho de ti, gracias amor por estar siempre a mi lado.

**Jakelina Marly Rojas Salinas**

Con amor, respeto y agradecimiento a quienes les debo la vida, mi carrera y lo profesional que soy, a mis padres que me apoyaron desde siempre, Gracias Andrés y María.

Esta etapa de mi vida es gracias al amor de mi vida, por su apoyo y comprensión a mi carrera, por darme ese espíritu luchador, gracias Jorge mi esposo.

No puedo de dejar de mencionar a quien me estimula a ser ejemplo en su camino, por él quien soy capaz de seguir adelante y pasar todos los obstáculos, a quien me impulsa cada día ser mejor, mi hijo Joaquín.

**Janet Pintado Dávila**

## **Agradecimiento**

Va nuestro agradecimiento en primer lugar a la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte, en el Programa de la Maestría de Gestión en Servicios de Salud quienes nos albergaron en sus aulas en esta etapa de nuestra formación, haciendo posible cumplir una etapa de nuestra vida profesional.

Al Hospital San Bartolomé a sus directivos y trabajadores de salud que sin la colaboración de ellos este trabajo no hubiera sido posible, esto es con la finalidad de contribuir con mejorar la calidad de vida profesional y prevenir riesgos psicosociales en el trabajo.

No podemos dejar de mencionara al Dr. Cesar Bonilla Asalde nuestro maestro y guía en nuestra formación, quien nos brindó sus conocimientos, tiempo, dedicación y su excelente experiencia profesional.

Una líneas también merecedoras a un amigo y excelente profesional Dr. José Livia Segovia, quien con sus conocimiento y consejos nos supo orientar en el desarrollo del este trabajo.

También agradecer a nuestros compañeros de aulas, a las personas que de algún modo contribuyeron en el desarrollo de este trabajo, quienes en forma desinteresada también forman parte de este esfuerzo.

Y finalizamos a quien debimos mencionar primero, pero que sabe que siempre está presente en nosotras, a Dios y a la Virgen María, quienes nos acompañan a todo en recorrido de nuestras vidas.

**Jakelina Marly Rojas Salinas**  
**Janet Pintado Dávila**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Jakelina Marly Rojas Salinas**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43442820, con la tesis titulada: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 18 de marzo de 2015

---

**Jakelina Marly Rojas Salinas**

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Janet Pintado Dávila**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 06733057, con la tesis titulada: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; 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 identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 18 de marzo de 2015

---

**Janet Pintado Dávila**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, es grato presentar a ustedes el informe de tesis titulado: Calidad de Vida Profesional y Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima – 2014, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contiene cada una de las partes que componen la estructura del informe de tesis, cumpliendo con las especificaciones gráficas para la presentación física de las mismas (tamaño del papel, tipografía, paginación, empaste, entre otras); según los estándares nacionales e internacionales para la redacción de abreviaturas y referencias bibliográficas,

Este informe de tesis busca plasmar nuestra inquietud personal y profesional por contribuir de alguna forma al mejoramiento del campo de la gestión de los servicios de la salud en particular y el de la salud pública en general. Esperamos que los resultados y conclusiones sirvan a la universidad como una base para realizar futuras investigaciones que tengan un enfoque científico y tecnológico.

Finalmente deseamos expresar nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que colaboraron desinteresadamente en la realización de este trabajo de investigación.

Los autores

## Resumen

Conocer la calidad de vida profesional y el Síndrome de Burnout del personal de salud es muy importante porque ambos pueden determinar el rendimiento laboral, la obtención de mejores resultados y una elevada productividad.

Objetivo: Describir las características de la Calidad de Vida Profesional y el Síndrome de Burnout del personal de salud del Servicio de Cuidado Crítico Neonatal del Hospital “San Bartolomé”, Lima -2014.

Material y Método: Se ha realizado un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, en un total de 45 personales de la salud, donde el 15.5% fueron médicos, 46.7% enfermeras y el 37.8% técnicas de enfermería, de todos ellos el 91.1% son de sexo femenino y el 71.1% se ubica dentro los 40 y 60 años de edad. Todos ellos contestaron los cuestionarios de Calidad de Vida Profesional (CVP 35) y el Maslach Burnout Inventory (MBI) de forma anónima.

Conclusiones: En relación con las tres dimensiones valoradas de la Calidad de Vida Profesional, se encontró que el 60% refiere tener “bastante” Apoyo Directivo, el 73.3% refiere tener “bastante” Demanda de Trabajo y el 51.1% tienen “bastante” Motivación Intrínseca”; y en relación a las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, se encontró que el 80% del personal de salud presenta un nivel bajo de Agotamiento Emocional, el 64.4% presenta un nivel bajo de Despersonalización y el 100% presentó un nivel bajo de Realización Personal.

Palabras claves: Profesionales de la salud, calidad de vida, síndrome de burnout.

## **Abstract**

Knowing the quality of working life and the burnout syndrome of health is very important because both can determine the work performance, better outcomes and high productivity.

**Objective:** To describe the characteristics of the Professional Quality of Life and Burnout Syndrome health personnel Service Neonatal Critical Care Hospital "San Bartolomé" Lima -2014.

**Methods:** We performed a study of quantitative approach, descriptive and cross-sectional, in a total of 45 personal health, where 15.5% were physicians, nurses 46.7% and 37.8% Technical nursing, all of which 91.1% were female and 71.1% are located within 40 and 60 years old. They answered questionnaires Professional Quality of Life (CVP 35) and the Maslach Burnout Inventory (MBI) anonymously.

**Conclusions:** In relation to the three dimensions assessed the Professional Quality of Life, found that 60% reported having "enough" Executive Support, 73.3% reported having "enough" Labor Demand and 51.1% had "enough" Motivation intrinsic "; and in relation to the three dimensions of burnout syndrome, found that 80% of health has a low level of emotional exhaustion, 64.4% have a low level of depersonalization and 100% had a low level of personal accomplishment.

**Keywords:** Health professionals, quality of life, burnout syndrome.