



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de  
enfermería del servicio de neonatología del hospital de  
Ventanilla, Lima - 2017

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Jessenia Evelyn Abarca Pérez

**ASESOR:**

Dr. Laguna Velazco Jorge Gonzalo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ - 2018**

## **Página del Jurado**

---

Dr. Juan Mendez Vergaray  
Presidente

---

Mgtr. Patricia Bejarano Alvarez  
Secretario

---

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios, por guiarme y darme fortaleza en todo lo que he soñado.

A mis queridos padres Víctor y Elizabeth, por acompañarme y brindarme siempre su apoyo en todo momento de mi vida.

A mi hermano Gerald, por su apoyo incondicional.

**Agradecimiento**

A mi asesor Dr. Jorge Laguna y Dra. Patricia Bejarano, por su valiosa orientación en la elaboración de la presente investigación.

Al hospital de Ventanilla, por permitirme realizar la presente investigación.

## Declaración de autenticidad

Yo, Jessenia Evelyn Abarca Pérez, con DNI N.º 41048416, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, Escuela Académico Profesional de Posgrado, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son verdaderos, no han sido falseados ni duplicados ni falseados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presenten en la tesis se establecerán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagios (información sin citar 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 actuación provengan, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Setiembre del 2017

---

Br. Jessenia Evelyn Abarca Pérez

DNI: 41048416

## Presentación

Señores miembros del jurado

Señores miembros del jurado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima, les presento la tesis titulada “Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de Neonatología del Hospital de Ventanilla, Lima-2017”; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud.

La investigación está constituida en ocho capítulos. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el problema, la hipótesis y objetivos. En el segundo capítulo se presentan las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis de datos y aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado. El cuarto capítulo esta la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se encuentran las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas; y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos correspondientes.

Esperando señores del Jurado que la investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

La autora

**Lista de contenido**

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	X
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
II. Marco metodológico	33
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	35
2.4 Tipo de estudio	36
2.5 Diseño	36
2.6 Población y muestra	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8 Métodos de análisis de datos	40
2.9 Aspectos éticos	41
III. Resultados	42
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57

VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias	61
Anexos	66
Anexo 1. Matriz de consistencia	67
Anexo 2. instrumentos	68
Anexo 3. Base de datos	71
Anexo 4. Solicitud de autorización	73
Anexo 5. Artículo científico	74

**Lista de tablas**

	Pág.
Tabla 1. Tabla de Operacionalización de la variable síndrome de Burnout	35
Tabla 2. Tabla de Operacionalización de la variable desempeño laboral	35
Tabla 3. Población de estudio	37
Tabla 4. Tabla de la ficha técnica: Síndrome de Burnout	39
Tabla 5. Tabla de la ficha técnica: desempeño laboral	39
Tabla 6. Tabla de los niveles de la variable Síndrome Burnout	43
Tabla 7. Tabla del nivel de Síndrome Burnout en su dimensión agotamiento emocional	44
Tabla 8. Tabla del nivel de Síndrome Burnout en su dimensión despersonalización	45
Tabla 9. Tabla del nivel de Síndrome Burnout en su dimensión falta de realización personal	46
Tabla 10. Tabla de los niveles de la variable desempeño laboral	47
Tabla 11. Tabla del nivel desempeño laboral en su dimensión relaciones interpersonales	48
Tabla 12. Tabla del nivel desempeño laboral en su dimensión experiencia profesional	49
Tabla 13. Tabla de Correlaciones entre el nivel de Síndrome Burnout y desempeño laboral	50
Tabla 14. Correlaciones entre el nivel de síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales	51
Tabla 15. Correlaciones entre el nivel de síndrome de Burnout y la experiencia profesional	52

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barra de los niveles la variable Síndrome Burnout	43
Figura 2. Gráfico de barra de la dimensión agotamiento emocional	44
Figura 3. Gráfico de barra de la dimensión despersonalización	45
Figura 4. Gráfico de barra de la dimensión falta de realización personal	46
Figura 5. Gráfico de barra de los niveles de la variable desempeño laboral	47
Figura 6. Gráfico de barra de la dimensión relaciones	48
Figura 7. Gráfico de barra de la dimensión experiencia profesional	49

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre el nivel de Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla 2017.

La metodología de estudio en cuanto al diseño de investigación es de alcance correlacional, de tipo básica, de enfoque cuantitativo y corte transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 60 enfermeros del servicio de Neonatología del Hospital de Ventanilla elegidos de manera censal. Para la validación de los instrumentos se recurrió a la técnica de opinión de expertos y para la confiabilidad de los mismos se realizó un análisis estadístico con el coeficiente Alfa de Cronbach, mostrando que ambos instrumentos son altamente confiables y se encuentran listos para su aplicación. El instrumento utilizado fueron dos cuestionarios de escala ordinal para cada una de las variables en estudio.

Para el proceso de los datos inferenciales se aplicó el estadístico de Spearman, concluyendo que: que existe relación inversa entre el nivel de síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital de Ventanilla, 2017. Con un valor de Spearman de  $-0,520$ .

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout y desempeño laboral.

## Abstract

The general objective of this research was to determine what is the relationship between the level of Burnout Syndrome and work performance in the nursing staff of the neonatology service of Hospital de Ventanilla 2017.

The study methodology in terms of research design is correlational in scope, basic type, quantitative approach and cross section. The study sample consisted of 60 nurses from the Neonatology service of the Hospital de Ventanilla chosen in a census manner. For the validation of the instruments, the expert opinion technique was used and for the reliability of the same, a statistical analysis was performed with the Cronbach's Alpha coefficient, showing that both instruments are highly reliable and ready for application. The instrument used were two questionnaires of ordinal scale for each of the variables under study.

For the process of inferential data, the Spearman statistic was applied, concluding that: there is an inverse relationship between the level of Burnout syndrome and work performance in the nursery staff of the neonatology service of Hospital de Ventanilla, 2017. With a value of Spearman from -, 520.

**Keywords:** Burnout syndrome and work performance.