



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios de emergencia adultos y centro quirúrgico de la clínica Jesús del norte, Independencia 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. González Arellano Dalia Arley

**ASESORA:**

Dra. Campana Añasco Teresa de Jesús

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ - 2018**

**DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **GONZÁLEZ ARELLANO, DALIA ARLEY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**NIVEL DE SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA ADULTOS Y CENTRO QUIRÚRGICO DE LA CLÍNICA JESÚS DEL NORTE, INDEPENDENCIA 2017**

Fecha: 3 de agosto de 2018

Hora: 10:15 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Joaquin Vertiz Osoros

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Roxana Beatriz Gonzales Huaytahuilca

Firma: 

**VOCAL:** M. Sc. Abner Chavez Leandro

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... APROBADO POR MAYORIA .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

..... - Poca Fundamentación Metodológica .....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... MEJORAR RESULTADOS INFERENCIALES EXPLICANDO LA VARIABILIDAD DE LA VARIABLE .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis con todo mi amor y cariño a mi padre Antonio por ser ese ejemplo y modelo de hombre que fue en vida y que toda mujer quiere presente en su existencia, a mi madre Lucero por quien gracias a su sacrificio y esfuerzo me dio los medios y recursos para tener una carrera.

Y principalmente a mis bellos y amados hijos Nazly y Samir por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por abrirme las puertas de su institución para seguir creciendo a nivel profesional.

A mi asesora y maestra la Dra Campana Añasco Teresa, así como también maestros de pre y post grado, personas de gran sabiduría quienes se esforzaron por ayudarme a llegar al punto en el que hoy me encuentro; no fue sencillo el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Dalia Arley González Arellano, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Nivel del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los Servicios de emergencia adultos y centro quirúrgico de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2017”, presentada en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, 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 proveniente 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 sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de marzo del  
2018

---

**Br. González Arellano Dalia Arley**

DNI: 41995042

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel del síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios de emergencia adultos y centro quirúrgico de la clínica Jesús del norte, Independencia 2017”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, planeamiento y formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

En el Cuarto Capítulo se presentan la discusión, en el quinto las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos.

En el Sexto capítulo se señalan las recomendaciones de la presente investigación.

Finalmente en el capítulo Séptimo las referencias y los Apéndices.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, se recibe con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez sirva la presente investigación de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Lista de contenido

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenido	vii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos previos realizados	17
1.2.1 Antecedentes Internacionales	17
1.2.2 Antecedentes Nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del Problema	29
1.4.1 Problema General	29
1.4.2 Problemas Específicos	29
1.5 Justificación	29
1.5.1 Teórica	29
1.5.2 Práctica	30
1.5.3 Metodológica	30

1.5.4	Social	30
1.6	Hipótesis	31
1.6.1	Hipótesis General	31
1.6.2	Hipótesis Específicas	31
1.7	Objetivos	31
1.7.1	General	31
1.7.2	Objetivos Específicos	32
1.8	Marco Conceptual	32
<b>II.</b>	<b>Marco metodológico</b>	<b>34</b>
2.1	Diseño de investigación	35
2.2	Variables, Operacionalización	36
2.2.1	Operacionalización de la variable	37
2.3	Población, muestra y muestreo	37
2.3.1	Población	37
2.3.2	Muestreo	38
2.3.3	Muestra	38
2.4	Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.4.2	Validación y Confiabilidad del Instrumento	41
2.5	Métodos de análisis de Datos	43
2.6	Aspectos éticos	43
<b>III.</b>	<b>Resultados</b>	<b>44</b>
3.1	Análisis descriptivo	45
3.1.1	Demografía	45
3.1.2	Descripción de la variable Síndrome de Burnout	48



3.2	Pruebas de hipótesis	52
<b>IV.</b>	<b>Discusión</b>	<b>57</b>
<b>V.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>61</b>
<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	<b>63</b>
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	<b>65</b>
<b>VIII.</b>	<b>Anexos</b>	<b>68</b>
	Anexo A: Matriz de consistência	71
	Anexo B: Instrumento	73
	Anexo C: Certificado de validez de los instrumentos	75
	Anexo D: Autorización	84
	Anexo E: Base de datos	86
	Anexo F: Normalidad de los datos	88
	Anexo G: Confiabilidad Alfa de Carombach	89
91	Anexo H: Artículo Científico	
	Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico	
99		

## Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	37
Tabla 2 Distribución de la población	38
Tabla 3 Distribución de la muestra	39
Tabla 4 Baremo de Síndrome de Burnout por dimensiones	41
Tabla 5 Baremo de Síndrome de Burnout	41
Tabla 6 Validez de los Instrumentos	42
Tabla 7 Distribución de la muestra por sexo y área	45
Tabla 8 Distribución de la muestra por profesión y área	46
Tabla 9 Distribución de la muestra por tiempo de servicios y área	47
Tabla 10 Niveles de síndrome de Burnout según el área	48
Tabla 11 Niveles de Agotamiento emocional según el área	49
Tabla 12 Niveles de Despersonalización según el área	50
Tabla 13 Niveles de Realización personal según el área	51
Tabla 14 Resultados de la prueba t-Student: comparación del Síndrome de Burnout entre enfermeras del servicio de emergencia y enfermeras del centro quirúrgico	52
Tabla 15 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney: comparación del Agotamiento emocional entre enfermeras del servicio de emergencia y enfermeras del centro quirúrgico	53
Tabla 16 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney: comparación del Despersonalización entre enfermeras del servicio de emergencia y enfermeras del centro quirúrgico	54
Tabla 17 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney: comparación del Realización personal entre enfermeras	

del servicio de emergencia y enfermeras del centro 56  
quirúrgico

## Lista de figuras

	Página	
Figura 1	Distribución por sexo y área	45
Figura 2	Distribución por profesión y área	46
Figura 3	Distribución por tiempo de servicios y área	47
Figura 4	Niveles de Síndrome de Burnout según el área	48
Figura 5	Niveles de Agotamiento emocional por área	49
Figura 6	Niveles de Despersonalización por área	50
Figura 7	Niveles de Realización personal por área	51

## Resumen

El objetivo del estudio fue Comparar el nivel de Síndrome de Burnout entre enfermeras del servicio de emergencia adultos y del centro quirúrgico de la clínica Jesús del norte.

El trabajo se elaboró bajo los parámetros de una investigación cuantitativa, hipotética deductiva, sustantiva, de diseño no experimental, descriptivo comparativo de corte transaccional o transversal. Los datos se recolectaron a través de la aplicación de un cuestionario, validado por juicio de expertos, con un alfa de crombach de 0.95, La población fue de 37 enfermeros entre técnicos y licenciados de enfermería del área de emergencias y 33 enfermeros entre técnicos y licenciados de enfermería del área de centro quirúrgico de la Clínica Jesús del Norte.

Los resultados reflejaron que las enfermeras del área de emergencia presentaban mayor intensidad de síndrome de Burnout como también mayor agotamiento emocional y despersonalización en comparación con las enfermeras del Centro quirúrgico; mientras los resultados de realización personal indicaron que las diferencias no fueron significativas entre ambos grupos.

**Palabras clave.** Síndrome de Burnout, emergencia, centro quirúrgico.

## **Abstract**

The objective of the study was to compare the level of Burnout Syndrome among nurses of the emergency service adults and the surgical center of the clinic Jesus of the North.

The work was developed under the parameters of a quantitative, hypothetical deductive, substantive, non-experimental design, comparative descriptive, transactional or cross-sectional investigation. The data was collected through the application of a questionnaire, validated by expert judgment, with a Crombach alpha of 0.95, the population was 37 nurses among technicians and nursing graduates from the emergency area and 33 nurses among technicians and graduates of nursing in the surgical center area of the Clínica Jesús del Norte.

The results showed that nurses in the emergency area had a higher intensity of Burnout syndrome as well as greater emotional exhaustion and depersonalization compared to the nurses of the Surgical Center; while the results of personal accomplishment indicated that the differences were not significant between both groups.


**Keywords.** Burnout syndrome, emergencies, surgical center.

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios de emergencia adultos y centro quirúrgico de la clínica Jesús del norte, Independencia 2017”**; de la estudiante **González Arellano Dalia Arley**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 07 de julio de 2018



---

Dr. Vértiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Mozilla Firefox

https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=980873180&lang=es&u=1049816754

60%

6 de 20

Resumen de coincidencias

**24 %**

1 repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet 9 %

2 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante 4 %

3 Entregado a ECCI Trabajo de estudiante 1 %

4 mysida.es Fuente de Internet 1 %

5 www.eiporlaideasalud... Fuente de Internet <1 %

6 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 %

7 gredos.usal.es Fuente de Internet <1 %

8 M.I. Ries Riquelme, C. G... Publicación <1 %

9 repositorio.umb.edu.pe Fuente de Internet <1 %

10 www.summaepiologica... <1 %

24

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Nivel de síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios de emergencia adultos y centro quirúrgico de la clínica Jesús del norte, Independencia 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**  
Br. González Arellano Dalia Arley

**ASESORA:**

Página: 1 de 99 Número de palabras: 1.487s

Feedback studio Tesis Maestría 2da entrega

Text-only Report High Resolution

Activo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Gonzalez Brullano Dalia Arley

D.N.I. : 41995012

Domicilio : Calle 4B. N.º. V. Lt. 10 Urb: Ciudad del Pescador Bellavista - Callao

Teléfono : Fijo : 29189118 Móvil : 993321423

E-mail : g.y.m.i.73@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Gonzalez Brullano Dalia Arley

.....

.....

Título de la tesis:

Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios de  
emergencia adulta y centro quirúrgico de la Clínica Jesús del Norte, Independencia 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 12-10-18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

González Arellano Dalia Arley

INFORME TITULADO:

Nivel de Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los

servicios de Emergencia adultos y Centro quirúrgico de la Clínica Jesús del Norte.  
Independencia 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

SUSTENTADO EN FECHA: 03 de Agosto del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por Mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

JOAQUIN  
Vente



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*[Handwritten signature and date]*  
12-10-2018

## FORMATO DE SOLICITUD

### SOLICITA:

Visto Bueno para Empeñada  
de Tesis

### ESCUELA DE POSGRADO

Dalia Andrea González Arullano con DNI N° 44995042  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en Calle 4B H2 V1 Lt 10 Urb: Ciudad del Pescador Bellavista - Callao  
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.  
(Promoción) (Nombre del programa)  
..... identificado con el código de matrícula N° .....  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Habrando hecho las conucciones pertinentes según las observaciones del jurado durante la sustentación de la tesis, solicito me envíen el visto bueno para empearar la tesis y lograr la obtención del grado.

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 09 de Octubre de 2018



[Handwritten signature]  
(Firma del solicitante)

### Documentos que adjunto:

- a. Copia de resolución direccional de Sust. de tesis
- b. Copia de acta de sustentación
- c. Copia de Acta de aprobación de Orig. de tesis y protocolo turnitin
- d. Tesis amillada Corregida

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: 993321423  
Email: cytm73@hotmail.com