



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Síndrome de burnout y desempeño laboral en el personal del
equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020**

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

AUTORA:

Salazar Villazana, Litha Luz (ORCID: 0000-0001-8065-7798)

ASESOR:

Mg. Vásquez Alva, Jorge Enrique (ORCID: 0000-0002-8185-3333)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios todo poderoso. A mi esposo Jhonatan, a mis padres Cesar y Sonia y a mi pequeña Adley por ser el motivo y la inspiración de mis metas

AGRADECIMIENTO

Con respeto y humildad a Dios todo poderoso

A mi esposo, por entenderme en todo, gracias a él porque en todo momento fue un apoyo incondicional en mi vida.

A mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por confiar y creer en mí y en mis expectativas.

A mi Alma Mater, Universidad Cesar Vallejo, que gracias a las enseñanzas impartidas por sus docentes, que hizo realidad este sueño.

A los señores miembros del tribunal de tesis.

A todas las personas que de manera directa o indirecta pusieron un granito de arena para la culminación de mis estudios de posgrado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	14
III.METODOLOGÍA	28
3.1 Tipo y diseño de investigación	28
3.2. Variables y operacionalización.....	29
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Procedimiento de recolección de datos	34
3.6. Método de análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	58
Referencias	60
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Síndrome de burnout.....	36
Tabla 2	Agotamiento emocional.....	37
Tabla 3	Despersonalización	38
Tabla 4	Realización personal.....	39
Tabla 5	Desempeño laboral	40
Tabla 6	Tareas específicas de trabajo	41
Tabla 7	Tareas no específicas de trabajo	42
Tabla 8	Esfuerzo	43
Tabla 9	Disciplina.....	44
Tabla 10	Desempeño en equipo	45
Tabla 11	Liderazgo.....	46
Tabla 12	Gestión.....	47
Tabla 13	Interpretación del coeficiente de correlación	48
Tabla 14	Rho Spearman entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.....	49
Tabla 15	Rho Spearman entre el Agotamiento emocional y el Desempeño Laboral ...	50
Tabla 16	Rho Spearman entre la Despersonalización y el Desempeño Laboral	51
Tabla 17	Rho Spearman entre la Realización personal y el Desempeño Laboral	52

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Síndrome de burnout	36
<i>Figura 2.</i> Agotamiento emocional.....	37
<i>Figura 3.</i> Despersonalización.....	38
<i>Figura 4.</i> Realización personal.....	39
<i>Figura 5.</i> Desempeño laboral	40
<i>Figura 6.</i> Tareas específicas de trabajo	41
<i>Figura 7.</i> Tareas no específicas de trabajo	42
<i>Figura 8.</i> Esfuerzo	43
<i>Figura 9.</i> Disciplina.....	44
<i>Figura 10.</i> Desempeño en equipo	45
<i>Figura 11.</i> Liderazgo	46
<i>Figura 12.</i> Gestión.....	47

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal el Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en el personal del equipo de respuesta rápida del Hospital I Rio Negro 2020. Para ello hace uso de un tipo de investigación básica, con diseño no experimental y de nivel correlacional. En este sentido se hace un muestreo en el mencionado centro de salud a 25 de sus profesionales médicos, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para el recojo de las variables en estudio. Estas fueron el cuestionario de Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y Cuestionario desempeño laboral de Campbell. De estos se obtuvo que, en efecto, existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral, denotado por el valor de estadístico Rho Spearman de 0.605 ($p < 0.05$) y entre las dimensiones del síndrome de burnout, se tuvo que tanto la despersonalización y la realización personal tuvieron significancia, siendo ambas la fuente de este síndrome, ello se corroboró a través de un valor de estadístico Rho Spearman de 0.424 ($p < 0.05$) y 0.541 ($p < 0.05$) respectivamente.

Palabras clave: Síndrome de burnout, desempeño laboral, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the relationship between the Burnout Syndrome and Work Performance in the staff of the rapid response team of Hospital I Rio Negro 2020. For this it uses a type of basic research, with a non-experimental design and correlational level. In this sense, a sample is made in the aforementioned health center to 25 of its medical professionals, to whom two questionnaires were applied to collect the variables under study. These were the Maslach Burnout Inventory Questionnaire and the Campbell Job Performance Questionnaire. From these, it was obtained that, in effect, there is a significant relationship between Burnout Syndrome and Work Performance, denoted by the Rho Spearman statistic value of 0.605 ($p < 0.05$) and between the dimensions of the burnout syndrome, it was necessary that both depersonalization and personal fulfillment were significant, both being the source of this syndrome, this was corroborated through a Rho Spearman statistic value of 0.424 ($p < 0.05$) and 0.541 ($p < 0.05$) respectively.

Keywords: Burnout syndrome, job performance, depersonalization, personal fulfillment.