



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y su relación con el síndrome de burnout en el personal de enfermería del hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013.**

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

**AUTOR:**

**Bach. Flor de Maria, Loyola Figueroa.**

**ASESOR:**

**Mg. Carlos Ernesto, Ruiz Orbegozo.**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión en los Servicios de Salud**

**PERÚ - 2015**

---

Mg. Oriana, Rivera Lozada.

PRESIDENTE.

---

Mg. Jesús, Nuñez Untiveros.

SECRETARIO.

---

Mg. Carlos Ernesto, Ruiz Orbegozo.

VOCAL.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Flor de María, LOYOLA FIGUEROA, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 16022616, con la tesis titulada “Desempeño laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima- 2013”, 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 autoplagiada; 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), 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.

Lima, 28 de Junio del 2014.

---

Flor de María, LOYOLA FIGUEROA.  
DNI N° 16022616.

### **DEDICATORIA:**

Gracias a mi esposo Richard, por su apoyo incondicional, por el amor que me dio y por el mejor regalo que me dejó, a mi hija María Fernanda por ser mi compañera y ser parte de mi vida, y a mis padres Luis y María por su apoyo constante.

### **AGRADECIMIENTO:**

Mi más profundo agradecimiento a todas las personas que intervinieron durante todo este periodo para mi formación profesional.

## **PRESENTACION**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: "Desempeño laboral y su relación con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima - 2013" ,con el objetivo de establecer qué relación existe entre ambas variables, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de: Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión. Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

La Autora

## INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	22
1.3. Justificación	22
1.4. Limitaciones	25
1.5. Antecedentes	26
1.6. Preguntas de Investigación.	34
1.7. Objetivos	35
1.7.1. General	35
1.7.2. Específicos	35
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Bases teóricas de la variable 1 Desempeño Laboral.	37
2.1.1. Definición de Desempeño Laboral.	37
2.1.2. Desempeño Laboral del profesional de Enfermería.	37
2.1.3. Evaluación del Desempeño Laboral en Enfermería.	39
2.1.4. Indicadores del Desempeño Laboral.	40
2.1.5. Cuidados de enfermería.	50
2.2. Bases teóricas de la Variable 2 Síndrome de Burnout.	51
2.2.1. Definición de Síndrome de Burnout.	51
2.2.2. Origen Conceptual del Síndrome de Burnout.	52
2.2.3. Población de Riesgo.	53

2.2.4. Síntomas.	54
2.2.5. Causas.	57
2.2.6. Prevalencia de Burnout.	59
2.2.7. El Síndrome de Burnout en el personal profesional de la salud.	60
2.2.8. En el Síndrome de Burnout podemos resaltar tres importantes características y dimensiones.	61
2.2.9. Variables Relacionadas con el Síndrome de Burnout.	63
2.2.10. Recomendaciones para evitar el Síndrome de Burnout.	64
2.2.11. Medidas Preventivas.	65
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Hipótesis	68
3.2. Variables	68
3.3. Definición de las Variables	69
3.3.1. Definición Conceptual de la Variable 1: Desempeño Laboral,	69
3.3.2. Definición Conceptual de la Variable 2: Síndrome de Burnout.	69
3.4. Tipo de estudio	71
3.5. Diseño de estudio	71
3.6. Población y muestra	73
3.7. Método de investigación	74
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
3.9. Métodos de análisis de datos	79
<b>IV. RESULTADO</b>	
4.1. Descripción de Resultados	81
4.2. Discusión de Resultados	90
<b>CONCLUSIONES</b>	93
<b>SUGERENCIAS</b>	95
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	97

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia.	103
Anexo 2: Instrumentos.	106
Anexo 3: Validez del instrumento por juicio de expertos.	111
Anexo 4: Base de datos.	122
Anexo 5: Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	129
Anexo 6: Artículo científico.	130

## INDICE DE TABLAS.

	Pág.
<b>Tabla 01:</b> Prevalencia del Síndrome de Burnout dependiendo las áreas de trabajo.	59
<b>Tabla 02:</b> Definición operacional de la variable 1; Desempeño Laboral.	70
<b>Tabla 03:</b> Definición operacional de la variable 2; Síndrome de Burnout	70
<b>Tabla 04:</b> Validez del Instrumento.	77
<b>Tabla 05:</b> Confiabilidad Cuestionario de Agotamiento Laboral (Burnout).	78
<b>Tabla 06:</b> Confiabilidad Cuestionario de Desempeño Laboral.	78
<b>Tabla 07:</b> El Desempeño Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima 2013.	82
<b>Tabla 08:</b> Desempeño Laboral y la dimensión de Cansancio emocional del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral – Lima 2013.	83
<b>Tabla 09:</b> Desempeño Laboral y la dimensión de Realización personal del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral – Lima 2013.	84
<b>Tabla 10:</b> Desempeño Laboral y la dimensión de Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral – Lima 2013.	85
<b>Tabla 11:</b> Correlación Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral.	87
<b>Tabla 12:</b> Correlación Despersonalización y el Desempeño Laboral.	88
<b>Tabla 13:</b> Correlación Cansancio Emocional y el Desempeño Laboral.	89
<b>Tabla 14:</b> Correlación Realización personal y Desempeño laboral.	90

## INDICE DE FIGURAS.

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Esquema de diseño de estudio no experimental.	73
<b>Figura 2:</b> Diagrama de Columnas 3D del desempeño laboral y el Síndrome de Burnout.	82
<b>Figura 3:</b> Diagrama de Columnas 3D del Desempeño laboral y la dimensión de cansancio emocional del Síndrome de Burnout.	83
<b>Figura 4:</b> Desempeño laboral y la dimensión de realización personal del Síndrome de Burnout.	84
<b>Figura 5:</b> Diagrama de Columnas 3D de Desempeño laboral y la dimensión de despersonalización del Síndrome de Burnout.	86

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre el desempeño laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013.

La población estuvo constituida por una muestra poblacional de 150 enfermeras del Hospital San Juan Bautista Huaral - Lima 2013, se empleó como instrumentos el cuestionario de evaluación del desempeño laboral y el cuestionario de la escala de Maslach Burnout. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación se realizó con el Enfoque Cuantitativo, se utilizó para su propósito el tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que queda demostrado que el desempeño laboral tiene relación significativa con el síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital San Juan Bautista Huaral Lima- 2013., siendo que la correlación de Rho Spearman de - 0.746, negativa, representando una alta asociación de las variables.

*Palabras claves: Desempeño laboral y síndrome de Burnout.*

## **ABSTRACT**

The present study aimed to establish the relationship between job performance and Burnout syndrome in nurses of San Juan Bautista Hospital - Lima Huaral 2013.

The population consisted of a population sample of 150 nurses from San Juan Bautista Hospital Huaral - Lima 2013, was employed as instruments questionnaire performance appraisal questionnaire and the Maslach Burnout Scale. The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research was conducted with the Quantitative Approach, was used for the purpose with no experimental descriptive correlational design, which collected information on a specific period, which was developed to implement the instruments through evaluation of its different dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that this shows that job performance is significantly associated with burnout syndrome in nurses of San Juan Bautista Huaral Lima-2013 Hospital, where the correlation of Rho Spearman  $-0.746$ , negative, representing a high association variables.

*Keywords: Performance labor and burnout syndrome.*