



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Síndrome de burnout y la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en la Microred Collique 2014.

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

**AUTORAS:**

Br. Miche Alarcón Cristina Angela  
Br. Yupanqui Huaman Dalis Patricia

**ASESOR:**

Mg. Joaquín Vertiz Osore

**SECCION:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ - 2015**

## **Agradecimiento**

Nuestra gratitud, principalmente está dirigida a Dios, por habernos dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de la carrera profesional.

Asimismo nos gustaría que estas líneas sirvieran para expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo, en especial al Mg. Joaquín Vertiz Osores, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continúa de la tesis, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido a lo largo de estos meses.

## **Dedicatoria**

Primeramente a dios por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud, ser el manantial de vida y darnos lo necesario para seguir adelante día a día para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros padres por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la estimulación constante que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

## Presentación

Actualmente se vive en una época en la cual el estrés y los problemas asociados a él, han ido en aumento, provocando así mismo alteraciones en las actitudes de las personas que lo padecen, es así que el burnout o síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico. Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial con clientes, hacia el propio rol profesional.

La profesión que los estudios señalan como la más afectada por este síndrome es la de enfermería, que tiene como tarea fundamental la satisfacción de las necesidades del individuo. La enfermería es una ocupación muy relacionada con el sufrimiento humano y demanda prodigar, tanto a pacientes como a familiares, además de los cuidados, amor, comprensión y consagración, contribuyendo a elevar la calidad de vida de todo aquel que es atendido.

La presencia del síndrome de burnout en el personal de enfermería, puede resultar nocivo no sólo para el personal que lo padece, sino también para la calidad de la atención recibida por nuestra población, llegando además a ser un dilema ético, generando aumento de costos económicos y sociales.

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación del síndrome de burnout en enfermeras y la percepción del usuario sobre calidad de atención de los profesionales de enfermería que laboran en la Microred Collique.

## Índice

	Página
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. Introducción	8
1.1. Antecedentes del problema de investigación	9
1.2. Antecedentes de la investigación	10
1.3. Fundamentación	20
Marco Teórico	21
1.4. Formulación del problema	45
1.5. Justificación	45
1.6. Objetivos	47
II. Marco metodológico	48
2.1 Hipótesis	48
2.2 Variables	48
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	50
2.6 Población, Muestra y Muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8 Métodos de análisis de datos	54
III. Resultados	55
IV. Discusión	87
Conclusiones	89
Recomendaciones	90
Referencias bibliográfica	91
Anexos	
Anexo 1: Operacionalización de variables	99
Anexo 2: Instrumento 1	101
Anexo 3: Validez del instrumento 1	102
Anexo 4: Instrumento 2	105
Anexo 5: Validez del instrumento 2	107
Anexo 6: Consentimiento Informado	116
Anexo 7: Matriz de consistencia	117

## Resumen

La presente investigación pretendió determinar la incidencia del síndrome de burnout en enfermeras y la percepción del usuario sobre calidad de atención de los profesionales de enfermería que laboran en la Microred Collique. Estudio descriptivo-correlacional. Material y método Se aplicó a los 29 enfermeros que trabajan en los 11 establecimientos de salud de la Microred Collique y a los 180 usuarios que asisten a los 11 establecimientos de salud de la Microred Collique; en cuanto a los resultados: Se observó que mayoritariamente las enfermeras evaluadas tuvieron bajo nivel de Síndrome de Burnout, con un total de 80.46%, teniendo solamente un 19.54% en el grado medio y ninguna en grado alto. Respecto a las dimensiones evaluadas, se tuvo que en Agotamiento Emocional el 65.52% tuvieron grado bajo y el 34.48% grado medio, mientras que en Despersonalización, el 96.55% tuvieron grado bajo y el 20.69% medio. Mientras que en Falta de realización Personal, el 79.31% fue bajo y el 20.69% medio; asimismo se obtuvo que el 79.4% del total de usuarios manifiestan que los profesionales son amables en la atención, mostrando satisfacción con el servicio, así como el 20.6% está insatisfecho con dicha atención. Las conclusiones encontradas son: No se determinó incidencia del síndrome de burnout en enfermeras sobre la calidad de atención percibida por del usuario externo de la Microred Collique en el 2014.

**Palabras claves:** Síndrome de Burnout, percepción, calidad.

## **Abstract**

The present investigation sought to determine the relationship between burnout syndrome in nurses and the user's perception of quality of care in nursing professionals who work in the Microgrid Collique. This study was descriptive non-experimental. Material and method to the 29 nurses working at 11 health facilities in the Microgrid Collique and 180 users attending 11 health facilities in the Microgrid Collique was applied the inventory; in terms of the results: It was noted that nurses were evaluated mainly the low level of burnout syndrome, with a total of 80.46%, 19.54% having only one in the intermediate and any high degree. Regarding the dimensions evaluated, it had to emotional exhaustion in the 65.52% had low-grade and medium grade 34.48%, while in depersonalization, the 96.55% were low grade and 20.69% average. While in lack of personal fulfillment, the low was 79.31% and 20.69% Average; Also it was found that 79.4% of users say they are friendly professionals in attendance, showing satisfaction with the service, and 20.6% are dissatisfied with the care. The conclusions found are: No incidence of burnout syndrome in nurses about the quality of care perceived by the external user Microred Collique in 2014 was determined.

**Keyword:** Burnout syndrome, perception quality.