



**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 de  
enfermería en Hospital Covid Nivel II de Lima**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Acosta Agurto, Claudia Emilia (ORCID: 0000-0001-6545-0799)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 000-002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgos en la Salud

CHICLAYO-PERU

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la fortaleza para iniciar y cumplir mis metas, a mis padres por el apoyo incondicional y a mi hijo por ser el motivo de cada lucha y victoria.

**Claudia Acosta**

## **Agradecimiento**

A mi familia por estar presente en el desarrollo de mi vida personal y profesional, brindándome la fortaleza para luchar por mis sueños.

**La Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra y muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII.RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Características laborales en el personal de enfermería de un Hospital COVID nivel II de Lima.	18
<b>Tabla 2.</b> Niveles del síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un Hospital COVID nivel II de Lima.	19
<b>Tabla 3.</b> Niveles del Desempeño Laboral en el personal de enfermería de un Hospital COVID nivel II de Lima.	20
<b>Tabla 4.</b> Niveles del síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de enfermería de un Hospital COVID nivel II de Lima.	21
<b>Tabla 5.</b> Relación entre el Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en el personal de enfermería de un Hospital COVID nivel II de Lima.	22

## **Resumen:**

La presente investigación presentó como objetivo general describir cómo influye el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral de enfermería en Hospital COVID nivel II de Lima. Se trabajó con una población y muestra de 121 colaboradores de enfermería. Investigación básica, de enfoque cuantitativo, diseño de investigación correlacional. Para la recopilación de datos se empleó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Formato de evaluación de desempeño Laboral. Como resultados se encontró que el 56.2% del personal de enfermería presentan un nivel medio del síndrome de Burnout, el 23.1% nivel bajo y el 20.7% con nivel alto, así mismo el 100% del personal de enfermería presentan un nivel óptimo de desempeño laboral. Finalmente se llegó a la conclusión que el síndrome de burnout no se relaciona de forma directa con el desempeño laboral del personal de salud de un Hospital COVID nivel II de Lima.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, Desempeño laboral, despolarización, agotamiento emocional

## **Abstract:**

The present research presented as a general objective to describe how burnout syndrome influences nursing work performance at COVID Hospital level II of Lima. We worked with a population and sample of 121 nursing collaborators. Basic research, quantitative approach, correlational research design. The Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Performance Evaluation Format were used for data collection Labour. As a result, it was found that 56.2% of the nursing staff have a medium level of Burnout syndrome, 23.1% low level and 20.7% with a high level, as well as 100% of the nursing staff have an optimal level of work performance. Finally, it was concluded that burnout syndrome is not directly related to the work performance of health personnel at a COVID level II Hospital in Lima.

**Keywords:** Burnout syndrome, Work performance, depolarization, emotional exhaustion