



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de
la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Merino Chávez Carina Matilde

ASESOR:

Mgtr. Córdova Sotomayor Daniel Ángel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2016

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

Dr. John Morillo Flores
Secretario

Mgr. Abner Chávez Leandro
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mi madre, que aunque este lejos me motiva a seguir con mis realizaciones personales, así mismo a mis profesores y compañeros de estudio, por el apoyo brindado y a Dios que día a día acompaña mi existencia y motiva mi trabajo.

Agradecimiento

A la Dra. Liz de la Cruz, por haberme permitido realizar el trabajo de investigación en la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Asimismo, al Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor docente de la Universidad Cesar Vallejo por su valioso apoyo incondicional en la realización del estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Carina Matilde Merino Chávez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 09976496, con la tesis titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015”; 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.

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, 09 de febrero de 2016

Br. Carina Matilde Merino Chávez

DNI: 09976496

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presentó la tesis titulada: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015”; 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 Salud.

El documento consta de ocho capítulos. El Primer Capítulo, está relacionado con la introducción donde se detalla los antecedentes, marco teórico, justificación, problema, hipótesis y objetivos. El Segundo Capítulo, se refiere al marco metodológico, el cual define las variables, operacionalización de variables, metodología, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El Tercer Capítulo, está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación. El Cuarto Capítulo. La discusión con los estudios revisados. El Quinto Capítulo, las conclusiones finales a las que se llegó en el presente estudio. El Sexto Capítulo, las recomendaciones que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación. El Séptimo Capítulo, se presentan las referencias bibliográficas consultadas. Finalmente, en el Octavo Capítulo, se incluyen a los anexos.

Esperó Señores Miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Carina Matilde Merino Chávez

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Fundamentación científica	17
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	34
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	42
2.4. Tipo de estudio	42
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS	75
VIII. ANEXOS	83

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Síndrome de Burnout del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	49
Tabla 2.	Cansancio emocional del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	50
Tabla 3.	Despersonalización del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	51
Tabla 4.	Realización personal del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	52
Tabla 5.	Satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	53
Tabla 6.	Relaciones personales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	54
Tabla 7.	Ambiente físico del trabajo del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	55
Tabla 8.	Prestaciones recibidas del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	56
Tabla 9.	Oportunidades laborales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	57
Tabla 10.	Participación en las decisiones del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	58
Tabla 11.	Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	59
Tabla 12.	Síndrome de Burnout y las relaciones personales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	60
Tabla 13.	Síndrome de Burnout y el ambiente físico del trabajo del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	61
Tabla 14.	Síndrome de Burnout y las prestaciones recibidas del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	62
Tabla 15.	Síndrome de Burnout y las oportunidades laborales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	63
Tabla 16.	Síndrome de Burnout y la participación en las decisiones del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015	64

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1.	Síndrome de Burnout del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	49
Figura 2.	Cansancio emocional del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	50
Figura 3.	Despersonalización del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	51
Figura 4.	Realización personal del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	52
Figura 5.	Satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	53
Figura 6.	Relaciones personales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	54
Figura 7.	Ambiente físico del trabajo del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	55
Figura 8.	Prestaciones recibidas del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	56
Figura 9.	Oportunidades laborales del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	57
Figura 10.	Participación en las decisiones del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar, Lima 2015	58

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2015. La población estuvo conformada por el personal asistencial conformados por médicos, enfermeras, psicólogos que asciende a 59. El método utilizado fue de enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo, descriptivo simple. Asimismo, fue de corte transversal y de diseño correlacional. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumentos: para la primera variable el Inventario de Maslach (Síndrome de Burnout) con 22 ítems cuyas dimensiones fueron cansancio emocional, despersonalización y realización personal, y para la segunda variable el Inventario de Melia y Peiro (Satisfacción Laboral) con 23 ítems cuyas dimensiones fueron personales, profesionales, interpersonales y ambiental. La investigación concluye que existe relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la Clínica de Salud Ocupacional Natclar. Lima 2016.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, personal asistencial

Abstract

This study aimed to determine the relationship between the burnout syndrome and job satisfaction of staff Occupational Health Clinic Natclar. Lima 2015. The population consisted of the care team made up of doctors, nurses, psychologists amounting to 59. The method used was simple quantitative approach, hypothetical-deductive method, descriptive. It also was cross-sectional and correlational design. The technique used was the survey and as instruments for the first variable Inventory Maslach (Burnout Syndrome) with 22 items whose dimensions were emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment, and for the second variable Inventory Melia and Peiro (Job Satisfaction) with 23 items whose dimensions were personal, professional, interpersonal and environmental. The research concludes that there is relationship between burnout syndrome and job satisfaction of staff Occupational Health Clinic Natclar. Lima 2016.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, caregivers