

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROGRAMA PSICO-ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED DE
SALUD TOTORA, PROVINCIA DE RODRÍGUEZ DE
MENDOZA - 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. AMPUERO MORI MADHVI DEL CARMEN

ASESORA:

Dra. CHÁVEZ SARMIENTO OLGA BELDAD

RODRÍGUEZ DE MENDOZA - PERU

2016

DEDICATORIA

Con cariño para Víctor y Adriana,
padres maravillosos que me
encaminaron en la senda del bien.

Lenin quien es persona que
complementa mi ser.

A mis mágicas princesas Loana y
María Belén razón de mi vivir.

Madhvi

AGRADECIMIENTO

Con el más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por ser el alma mater de seguir desarrollando mis metas como profesional, por impartir nuevos conocimientos en esta nueva fase; a la Escuela de Posgrado y a sus distinguidos docentes por su profesionalismo y ética profesional.

A la asesora Dra. Olga Beldad Chávez Sarmiento, por su paciencia y dedicación en el desarrollo de la tesis; gracias a ti por apoyarme diariamente en mi formación como investigadora. No es más dejar de agradecer a los trabajadores de la Micro Red de Salud de Totorá; por brindar el tiempo para el desarrollo del programa, sin ustedes no se hubiere podido cumplir con el desarrollo de la misma.

La Autora

PRESENTACION

Señores Miembros del Jurado:

Permítame presentar la tesis titulada: Programa psico-organizacional y el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Micro red de salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza- 2014. La finalidad es determinar la influencia del programa psico-organizacional para prevenir el síndrome de Burnout en los trabajadores de la micro red de salud totora, provincia de Rodríguez de Mendoza- 2014; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado de Magíster en gestión de los servicios de salud.

El presente documento cuenta con cuatro capítulos: Problema de investigación, marco teórico, marco metodológico y resultados. Asimismo las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Asimismo estoy sujeta a recibir las observaciones que hagan vuestras personas, el cual servirá para enriquecer el presente trabajo de investigación en beneficio de los trabajadores de la Micro red de Salud Totorá.

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACION	iv
INDICE	v
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCION	xv

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema	18
1.2 Formulación del problema	22
1.3 Justificación	22
1.4 Antecedentes	23
1.5 Objetivos	
1.5.1 General	39
1.5.2 Especifico	39

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1 Síndrome de Burnout	40
2.1.1 Teorías sobre el síndrome de Burnout	43
2.1.2 Factores que pueden originar el síndrome de Burnout	46
2.1.3 Manifestaciones del síndrome de Burnout	49
2.1.4 Efectos del síndrome de Burnout	50
2.1.5 Medición del síndrome del Burnout	51
2.2 Programa Psico-organizacional	51
2.3 Marco Conceptual	55

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3.1 Hipótesis	57
3.2 Variables	
3.2.1 Definición Conceptual	57
3.2.2 Definición Operacional	57
3.2.3 Operacionalizacion de variables	59
3.3 Metodología	
3.3.1 Tipo de estudio	62

3.3.2	Diseño de estudio	63
3.4	Población y muestra	
3.4.1	Población	64
3.4.2	Muestra	64
3.5	Métodos de investigación	
3.5.1	Observación	65
3.5.2	Análisis	65
3.5.3	Síntesis	65
3.5.4	Abstracción	65
3.5.5	Inductivo	65
3.5.6	Deductivo	66
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.6.1	Técnicas de investigación	66
3.6.2	Descripción del instrumento utilizado	67
3.7	Métodos de análisis de datos	67
3.8	Criterios éticos	67
3.9	Criterios de rigor científico	68

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados	
4.1.1 Datos para el objetivo: Identificar el nivel de síndrome de Burnout en los trabajadores de la Micro red de salud Totora provincia de Rodríguez de Mendoza, antes de aplicar el programa psico-organizacional a través del pretest.	70
4.1.2 Datos para el objetivo: Evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de la Micro red de salud Totora, provincia de Rodríguez de Mendoza, después de aplicar el programa psico-organizacional, a través del pos test.	72
4.1.3 Datos para el objetivo: Contrastar los resultados obtenidos en el pre y post test antes y después de haber aplicado el Programa psico-organizacional en los trabajadores de la Micro red de salud Totora, provincia de Rodríguez de Mendoza	75
4.2 Prueba de hipótesis	77
4.3 Discusión de Resultados	80

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Conclusiones	82
Sugerencias	83

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía	84
--------------	----

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01 Nivel de Burnout en los trabajadores de la Micro Red Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza antes de aplicar el programa psico-organizacional a través del Pre-test.	70
Tabla N° 02 Evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de la Micro Red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza después de aplicar el programa psico-organizacional a través del pos test.	72
Tabla N° 03 Nivel de Burnout de la Micro Red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza; antes y después de aplicar el programa psico-organizacional.	75

INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01 Nivel de Burnout en los trabajadores de la Micro Red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza antes de aplicar el programa psico-organizacional.	71
Gráfico N° 02 Evaluar el nivel de Burnout en los trabajadores de la Micro Red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza después de aplicar el programa psico-organizacional a través del pos test.	73
Gráfico N° 03 Nivel de Burnout de la Micro Red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza; antes y después de aplicar el programa psico-organizacional.	76

INDICE DE ANEXOS

ANEXOS

- 01 Consentimiento Informado
- 02 Encuesta del trabajador
- 03 Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)
- 04 Inventario “Burnout de Maslach”
- 05 Baremo del síndrome de Burnout pretest.
- 06 Baremo del síndrome de Burnout del post test.
- 07 Ficha de validación de la propuesta de investigación.
- 08 Instrumento de validación de juicio de expertos del programa educativo.
- 09 Programa psico-organizacional para los trabajadores de la Micro red de salud Totorá, provincia Rod. Mendoza-2014.

RESUMEN

El Burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el involucramiento en situaciones emocionalmente demandantes, durante un tiempo. El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del programa psico-organizacional para prevenir el síndrome de Burnout en los trabajadores de la Micro red de Salud Totorá, provincia de Rodríguez de Mendoza - 2014.

La investigación es de tipo aplicada, diseño fue pre experimental de tipo pre prueba-pos prueba, ejecutado en la Micro red de Salud de Totorá. La muestra de estudio fueron 31 trabajadores a quienes se les aplicó el inventario de Maslach Burnout, para medir el síndrome de Burnout en sus tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, con la aplicación del pretest y aplicar el programa psico organizacional.

Los resultados después de aplicado el programa psico organizacional fueron en cuanto a la sub escala de agotamiento emocional, el 80,6% (25 trabajadores) tienen un nivel bajo de Burnout. En cuanto a la sub escala de despersonalización, el 77,4% (24 trabajadores) tienen un nivel bajo de burnout. En cuanto a la sub escala de realización personal, el 83,9% (26 trabajadores) encuestados tienen un nivel alto de Burnout. Concluyendo que después de aplicado el programa psico-organizacional bajo el enfoque holístico mejora significativamente el nivel de Burnout.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, programa psico-organizacional, personal de salud.

ABSTRACT

Burnout is a state of physical, emotional and mental exhaustion caused by involvement in emotionally demanding situations, for one time. The present study it was to determine the influence of psycho - organizational program to prevent burnout syndrome in workers micro Health network Totorá. Province of Rodríguez de Mendoza - 2014

The research is applied type design was pre experimental pre-test post-test type, executed on Micro Health Network Totorá. The study sample were 31 workers who were administered the Maslach Burnout Inventory to measure the Burnout syndrome in its three dimensions emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment, to the implementation of pretest and implement organizational psycho program

The results after applying the program were organizational psycho regarding the subscale of emotional exhaustion, 80.6% (25 employees) have a low level of Burnout. As for the sub scale depersonalization, 77.4% (24 workers) have a low level of burnout. As for the sub-scale personal fulfillment, 83.9% (26 employees) surveyed have a high level of Burnout. Concluding that after applying the psycho-organizational program under the holistic approach significantly improves the level of Burnout.

Keywords: Burnout syndrome, psycho - organizational, personal health program.