



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y la prevalencia del síndrome de
Burnout en profesionales de la salud de la red de salud**

Rimac – SMP-LO 2014.

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

AUTORES:

Br. Espinoza Monge, David Martín

Br. Obregón Andagua, Margot Sonia

ASESOR:

Mg. Vértiz Osore, Jacinto Joaquín

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y de salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los servicios de salud

PERÚ-2016

.....

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

.....

Mg. Estrella Esquiagola Aranda
Secretario

.....

Mg. Jacinto Joaquín Vértiz Osores
Vocal

Dedicatoria

En memoria de mis Padres, quienes navegan por el viento rociándome sus aliento

David

A mis padres y mis hermanos, que me dedican toda su vida, me han respaldado y ayudado de forma incondicional para poder llegar hasta aquí.

A mí Esposo y mis hijos, por su amor, apoyo y comprensión.

Margot.

Agradecimiento

Agradecimientos especiales al profesor y asesor Mg. Joaquín Vértiz Osoreo por el apoyo brindado en la presente investigación.

Agradecimiento al Dr. Alfredo de la Cruz Ferruzo por permitir que se realice nuestra investigación en la Red de Salud Rímac-SMP-LO

Finalmente agradecemos a todos los profesionales que nos dieron su tiempo para realizar las encuestas.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, David Martin Espinoza Monge estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 06835862 con la tesis titulada “Clima organizacional y la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de la red de salud Rimac-SMP-LO 2014”

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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 09 de junio del 2014

Firma

Nombres y apellidos: David Martin Espinoza Monge

DNI: 06835862

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Margot Sonia Obregon Andagua estudiante del Programa Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 09968306 con la tesis titulada “Clima organizacional y la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de la red de salud Rimac-SMP-LO 2014”

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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 09 de junio del 2015

Firma

Nombres y apellidos: Margot Sonia Obregon Andagua

DNI: 09968306

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y la prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de la salud de la red de salud Rimac-SMP-LO 2014”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citas contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Atentamente,

Br. David Martin Espinoza Monge

Br. Margot Sonia Obregon Andagua

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	
viii	
Resumen	xii
Abstract	
xiii	
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	40
1.4. Problema	42
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	44
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de la variable	48
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño de investigación	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de Análisis de datos	53

III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	55
3.2. Contraste de hipótesis.	60
IV. Discusión	66
V. Conclusiones	69
VI. Recomendaciones	71
VII. Referencias Bibliográficas	73
VIII. Apéndice	83

Lista de tablas	Pág.
Tabla 1.: Características generales de la población en estudio.	55
Tabla 2. Prevalencia del Clima Organizacional en el personal de Salud	57
Tabla 3. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional con el síndrome Burnout y sus dimensiones.	58
Tabla 4. Correlación entre el Clima Organizacional con el síndrome Burnout y sus dimensiones	60
Tabla 5. Distribución del Síndrome Burnout y sus dimensiones según el Clima Organizacional.	61
Tabla 6. Resumen los modelos lineales que evalúan el Clima Organizacional con el síndrome Burnout y sus dimensiones	62

Lista de figuras	Pág.
Figura 1. Distribución de profesionales de salud según sexo. (n=119)	56
Figura 2. Distribución de los profesionales de salud según grupos de edad. (n=119)	56
Figura 3. Prevalencia del Clima Organizacional en el personal de Salud. (n=119)	57
Figura 4. Prevalencia del Síndrome Burnout en el personal de Salud. (n=119).	59
Figura 5. Prevalencia de las dimensiones del síndrome Burnout en el personal de Salud. (n=119).	59
Figura 6. Diagrama de dispersión entre los puntajes de Agotamiento emocional y Clima organizacional	63
Figura 7. Diagrama de dispersión entre los puntajes de Despersonalización y Clima organizacional.	64
Figura 8. Diagrama de dispersión entre los puntajes de Realización Personal y Clima organizacional	65

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo: Describir la relación entre el nivel de clima organizacional y la prevalencia del Síndrome de Burnout en Profesionales de la Salud de la Red de Salud Rimac-SMP-LO 2014.

Se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional versión 2, validado por el MINSA el 2011, con resolución Ministerial. Y el Maslach Burnout Inventory adaptada al español por Moreno, Oliver y Aragonese. En el mes de Mayo del 2014 en 119 profesionales de la Salud Red de Salud Rimac-SMP-LO.

Los resultados fueron: El Nivel del Clima Organizacional se observa que se encuentra en un nivel por Mejorar en el 78,2%, en el nivel Saludable en 17,6% y nivel No Saludable en 4,2%. La prevalencia del Síndrome Burnout, se observa que se encuentra en un nivel bajo en el 63,9%, en el nivel medio en 36,1% y no se presentaron casos con nivel Alto. Analizando la relación entre el Clima Organizacional y el síndrome Burnout, se observa una correlación inversa y significativa entre el clima organizacional con el síndrome Burnout, $(r \text{ Spearman} = -0,524 \text{ valor } p < 0,001)$. Las conclusiones fueron: Existe una relación inversa y significativa entre el nivel de clima organizacional con la prevalencia del síndrome Burnout en Profesionales de la Salud de la Red de Salud Rimac-SMP-LO 2014. Asimismo existe una relación inversa y significativa entre el nivel de clima Organizacional y las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización y una relación directa con la dimensión, Realización Personal.

Palabras clave: Clima Organizacional, Síndrome de Burnout, Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización

Abstract

This investigation has the Objective: To describe the relationship between the level of organizational climate and the prevalence of burnout syndrome in Health Professional Health Network Rimac-SMP-LO 2014.

Organizational Climate Questionnaire Version 2, validated by the MINSA in 2011, with Ministerial resolution was applied. And the Maslach Burnout Inventory adapted to Spanish by Moreno, Oliver and Aragonese. In the month of May 2014 at 119 Professional Health Network Health Rimac-SMP-LO.

In the results: The level of organizational climate is observed which is at a level in 78.2% Improvement in the level of 17.6% Healthy and Unhealthy level by 4.2%. Prevalence of Burnout Syndrome, which is observed at a low level in 63.9%, in the average level in 36.1% and no cases were filed with the High level. Analyzing the relationship between organizational climate and Burnout syndrome, significant inverse correlation was observed between the organizational climate Burnout syndrome (Spearman $r = -0.524$ $p < 0.001$). The Conclusions: Exists significant inverse relation between the level of organizational climate with the prevalence of Burnout syndrome in the Health Professionals Health Network Rimac SMP-LO-2014 There is also significant inverse relation between the level of organizational climate and dimensions emotional exhaustion and depersonalization and a direct relation with the dimensions personal accomplishment.

Keywords: Organizational Climate, Burnout Syndrome, emotional exhaustion, depersonalization and Realization.