



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en
el Hospital de Salud Mental Hermilio Valdizán de Lima-
Perú, 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de Salud

AUTOR:

Br. Raúl Francisco Gutiérrez Abregu

ASESOR:

Mgtr. César Bonilla Asalde

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ -2015

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mi esposa, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día, para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis hijos para que sepan que con decisión esfuerzo y sacrificios se logran grandes metas.

A toda mi dedicación, esfuerzo, sudor, constancia y perseverancia por haber logrado alcanzar otra meta más en mi vida.

Raúl

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, a su fundador, así como a sus profesores por ser los mejores motivadores para emprender y lograr una meta.

A mi esposa y mis hijos por cederme el tiempo dedicado a ellos para hacer realidad un objetivo.

A La Dirección General, el Comité de Gestión. Y al Comité de Investigación y docencia del Hospital Hermilio Valdizán, por darme la facilidad para realizar este trabajo.

Al Dr. César Bonilla Azalde, por su paciencia, perseverancia tolerancia y persistencia en lograr una valiosa y acertada asesoría.

A todas las personas que de una u otra forma influyeron para que este estudio pudiera hacerse realidad.

Raúl

Declaración de autenticidad

Yo, Raúl Francisco Gutiérrez Abregu, con D.N.I. 06185122 estudiante(s) del Programa Maestría en Gestión de los servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a), con la tesis titulada “*Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en el Hospital de Salud Mental Hermilio Valdizán de Lima-Perú, 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 auto plagiado; 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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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 marzo del 2015

Firma.....

Raúl Francisco Gutiérrez Abregu

D.N.I. 09575883

Presentación

Señores miembros del jurado, es grato presentar a ustedes el informe de tesis titulado “Síndrome de burnout y Clima Organizacional en el Hospital de Salud Mental Hermilio Valdizán de Lima Perú-2014”; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud; esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Contiene cada una de las partes que componen la estructura del informe de tesis, cumpliendo con las especificaciones gráficas para la presentación física de las mismas (tamaño del papel, tipografía, paginación, empaste, entre otras); según los estándares nacionales e internacionales para la redacción de abreviaturas y referencias bibliográficas,

El documento consta de siete capítulos y los anexos: el primero es la introducción donde se aborda el problema de investigación, el marco teórico fundamentando la variable del estudio; en el segundo detallamos el marco metodológico, variables, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos así como los métodos de análisis de datos; en el tercer capítulo se describen los resultados obtenidos en el análisis estadístico luego de la aplicación de los instrumentos; el cuarto capítulo trata sobre la discusión de los resultados; en el quinto y sexto capítulos consideramos las conclusiones del estudio y las recomendaciones respectivamente; y en el último capítulo se incluyen las referencias bibliográficas.

Este informe de tesis busca plasmar nuestra inquietud personal y profesional por contribuir al mejoramiento del campo de la gestión de los servicios de la salud en particular y el de la salud pública en general. Esperamos que los resultados y conclusiones sirvan a la universidad como una base para realizar futuras investigaciones.

El autor

INDICE

	Pág.
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Antecedentes	11
1.2 Marco Teórico	27
1.3 Justificación	53
1.4 Problema	56
1.4.1 Realidad problemática	56
1.4.2 Formulación del problema	58
1.5 Hipótesis	59
1.6 Objetivos	60
II. MARCO METODOLÓGICO	61
2.1. Variables	61
2.2. Operacionalización de variables	62
2.3. Metodología	63
2.3.1 Tipo de estudio	63
2.3.2 Diseño	63
2.4 Población, muestra y muestreo	63
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.6 Métodos de análisis de datos	70
2.7 Aspectos éticos	73
III. RESULTADOS	74
IV. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	91
ANEXOS	96
• Anexo N° 1: Matriz de consistencia	97
• Anexo N° 2: Instrumento de recolección de información	98

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 2.1: Relacionamiento entre dimensiones e instrumentos	68
Tabla N° 2.2 Coeficiente Alfa de Cronbach	68
Tabla N° 2.3 Síndrome de burnout: Escala de grado por dimensión	71
Tabla N° 2.4: Síndrome de burnout: Categorización por escala de grado	71
Tabla N° 2.5 Clima organizacional: Categorización por nivel de intervalo de escala valorativa	72
Tabla N° 3.1: características sociodemográficas	74
Tabla N° 3.2: Dimensión cansancio emocional	75
Tabla N° 3.3 Dimensión despersonalización	76
Tabla N° 3.4 Dimensión realización personal	76
Tabla N° 3.5: Categorización de Síndrome de burnout	77
Tabla N° 3.6 : Dimensión potencial humano de clima organizacional	78
Tabla N° 3.7 Dimensión Diseño organizacional de clima organizacional	78

RESUMEN

El objetivo del estudio fue describir cómo es el nivel del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional. El estudio fue cuantitativo, de tipo descriptivo. La muestra fue de 224 sujetos. En síndrome de burnout se encuentra un Nivel Alto en mujeres tanto en la dimensión cansancio emocional como en la dimensión despersonalización. El perfil del trabajador es ser enfermero, encontrarse entre los 30 y 40 años, estar dedicado exclusivamente al trabajo asistencial, ser casado o conviviente y trabajar en varios sitios. El promedio global de acuerdo a la categorización es Nivel Medio y por grupo profesional en las enfermeras continua igual tendencia que en las dimensiones previas con Nivel Alto. Médicos y Técnicos de enfermería se encuentran en Nivel Medio y Administrativos en Nivel Bajo. En relación al clima organizacional se alcanzó un clima por mejorar. Según las dimensiones estudiadas, en general se observó que en innovación, liderazgo, recompensa, remuneración, toma de decisiones, comunicación y estructura; solo un 20 % percibe un clima saludable. Un 58 % es por mejorar y 22 % es un clima no saludable. El nivel de la dimensión cansancio emocional del Síndrome de Burnout como promedio global es Nivel medio. El nivel de la dimensión despersonalización del Síndrome de Burnout como promedio global es Nivel Medio. El nivel de la dimensión realización personal del Síndrome de Burnout como promedio global es Nivel Bajo. La dimensión potencial humano del clima organizacional muestra en el grupo médico que predomina un potencial humano medio, a diferencia de enfermeras, técnicos y administrativos que predomina un potencial humano bajo. En relación al potencial humano global en el 48,6 % es bajo. En relación al desarrollo organizacional global predomina la categoría Bajo. En médicos y enfermeras predomina la categoría Medio, En técnicos y administrativos predomina la categoría Bajo.

Palabras Clave: Síndrome de burnout y Clima organizacional.

ABSTRACT

The aim of the study was to describe how the level of Burnout Syndrome and organizational climate. The study was quantitative, descriptive. The sample consisted of 224 subjects. In the burnout syndrome is a High Level in women both emotional exhaustion and depersonalization dimension. The profile of the worker is being a nurse, found between 30 and 40, be dedicated to caring labor, married or cohabiting and work on several sites. The global average according to the categorization is standard level and professional group in the same trend continues nurses than previous High Level dimensions. Medical and nursing technicians are at standard level and Administration in Low Level. Regarding the organizational climate a climate was reached to improve. According to the dimensions studied, it was generally observed that innovation, leadership, reward, compensation, decision making, communication and structure; only 20% perceive a healthy climate. 58% is to improve and 22% is an unhealthy climate. The level of emotional exhaustion dimension of burnout syndrome as a global average level is medium. The level of emotional exhaustion dimension of burnout syndrome as a global average level is medium. The level of depersonalization dimension of burnout syndrome as a global average is standard level. The level of personal accomplishment dimension of burnout syndrome as a global average is Level Low. The human potential dimension of organizational climate shows in the medical group that predominates an average human potential, unlike nurses, technicians and administrative predominant human potential low. In relation to global human potential in 48.6% is low. In relation to the overall organizational development predominates Under category. Doctors and nurses in the Middle category predominates, technical and administrative predominates in the category Low.

Keywords: burnout syndrome and organizational climate.