



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del
Personal administrativo del Centro de Salud
“Gustavo Lanatta Lujan” Comas, 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Autora

Br. Raquel Rosa Fuertes Meza

Asesor

Dr. Roberto Marroquín Peña

Sección

Ciencias Médicas

Línea de investigación

Calidad de las prestaciones asistenciales

Perú – 2016

Dedicatoria

Primeramente a Dios por su infinita bondad y amor, por darme la fortaleza de llegar hasta acá, a mi madre que está en el cielo, a mi Padre que me apoya incondicionalmente a pesar de su edad, a mis hijos que son el motor para seguir adelante y mi esposo por su amor y comprensión.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por darme la fuerza y valor para concluir esta etapa de mi carrera profesional. A todos los educadores del programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo por su acertada guía en el logro de mi meta, a las personas que con su apoyo han fortalecido en la realización de esta tesis, en especial al Dr. Roberto Marroquín Peña por la disposición, alcance y la supervisión continua del desarrollo del mismo, especialmente por la motivación y el apoyo brindado en este periodo.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en gestión en los servicios de salud, presento la tesis denominada: “Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan”, comas, 2015 que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión en los servicios de salud.

La presente investigación es de diseño no experimental está estructurado en ocho capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. El quinto capítulo se redacta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y en octavo los anexos incluyen el artículo científico.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

Índice

| | Página |
|---|---------------|
| Páginas de jurado | ii |
| Agradecimiento | i |
| Declaratoria de autenticidad | iv |
| Presentación | v |
| Índice general | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | |
| | |
| I. INTRODUCCION | 10 |
| II. MARCO METODOLOGICO | 16 |
| 2.1. Variables | 41 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 42 |
| 2.3. Metodología | 44 |
| 2.4. Tipos de estudio | 44 |
| 2.5. Diseño | 44 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 46 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 47 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 48 |
| 2.9. Aspectos éticos | 52 |
| | |
| III. RESULTADOS | 53 |
| IV. DISCUSIÓN | 71 |
| V. CONCLUSIONES | 75 |
| VI. RECOMENDACIONES | 76 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 78 |
| VIII. ANEXOS | 79 |

Lista de tablas

| | Página |
|---|---------------|
| Tabla 1 Operacionalización del variable síndrome de burnout | 48 |
| Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral | 49 |
| Tabla 3 Distribución de la población | 50 |
| Tabla 4 Alfa de crombach | 57 |
| Tabla 5 Prueba de normalidad | 60 |
| Tabla 6 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable síndrome de burnout | 61 |
| Tabla 7 Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral | 62 |
| Tabla 8 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional | 63 |
| Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización | 64 |
| Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes dimensión de la falta de Realización personal. | 65 |
| Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión condiciones físicas y/o materiales | 66 |
| Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos | 67 |
| Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión políticas administrativas | 68 |
| Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones sociales | 69 |

| | |
|--|-----------|
| Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión desarrollo personal | 70 |
| Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión de desarrollo de tareas | 71 |
| Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión relaciones con la autoridad | 72 |
| Tabla 18 Relación inversa y significativa entre el síndrome de burnout y la Satisfacción laboral. | 73 |
| Tabla 19 Relación inversa y significativa entre el agotamiento emocional y Satisfacción laboral. | 74 |
| Tabla 20 Relación inversa y significativa entre la despersonalización y la Satisfacción laboral. | 75 |
| Tabla 21 Relación inversa y significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral. | 76 |

Lista de figuras

| | Página |
|--|--------|
| Figura 1. Distribución porcentual del síndrome de burnout del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 61 |
| Figura 2. Distribución porcentual de la satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 62 |
| Figura3. Distribución porcentual del agotamiento emocional del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 63 |
| Figura 4. Distribución porcentual de la despersonalización del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 64 |
| Figura 5. Distribución porcentual de la falta de realización personal del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 65 |
| Figura 6. Distribución porcentual de la dimensión condiciones físicas y/o materiales del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 66 |
| Figura 7. Distribución porcentual de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 67 |
| Figura 8. Distribución porcentual de la dimensión políticas administrativas del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 68 |
| Figura 9. Distribución porcentual de la dimensión relaciones sociales del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015. | 69 |

- Figura 10. Distribución porcentual de la dimensión desarrollo personal del personal administrativo del Centro de Salud**
Gustavo Lanatta Lujan 2015. 70
- Figura 11. Distribución porcentual de la dimensión desarrollo de tareas del personal administrativo del Centro de Salud**
Gustavo Lanatta Lujan 2015. 71
- Figura 12. Distribución porcentual de la dimensión relaciones con la autoridad del personal administrativo del Centro de Salud**
Gustavo Lanatta Lujan 2015. 72

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan, Comas, 2015. Es una investigación no experimental y el diseño es de tipo correlacional, de corte transversal. La población objetiva es de 46 trabajadores administrativos que labora en el centro de Salud y su muestra será los 46 trabajadores administrativos.

El método de investigación adoptado es el cuantitativo empleándose la técnica de encuesta a través de los cuestionarios de Maslach Burnout Inventory (MBI) y de SL-PCL de Sonia Palma, para la confiabilidad del instrumento se procedió a la Prueba de confiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue 0,781 para medir el síndrome de burnout y 0,844 para medir la satisfacción laboral.

Con respecto al tratamiento estadístico que sustenta esta investigación provienen de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos, se utilizó el software spss versión 21 utilizando para la prueba de hipótesis en coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman donde los resultados indican que Existe relación inversa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Gustavo Lanatta Lujan 2015 ($r = -0,404$ $p = 0,005$)

.Palabras claves: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral

Abstract

This research aims to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction of the administrative staff of the Health Center Lanatta Gustavo Lujan, Comas, 2015. It is a non-experimental research and design is correlational and cross-sectional. The target population is 46 administrative workers who work in the health center and the exhibition will be the 46 administrative workers.

The research method adopted is the quantity being used technique survey through questionnaires Maslach Burnout Inventory (MBI) and SL-PCL Sonia Palma, for the driveability of the instrument proceeded to test reliability by alpha statistic Cronbach, whose coefficient was 0.781 for measuring burnout and 0.844 for measuring job satisfaction was.

However, regarding the statistical analysis behind this research came from the results obtained by the application of instruments, software SPSS version 21 was used for testing using assumptions not surround correlation coefficient rho Spearman where the results indicate that there a relationship inverse and significant between burnout syndrome and job satisfaction of the staff of the Health Center Lanatta Gustavo Lujan 2015 ($r = -0.404$ $p = 0.005$)

.Palabras Keys: Burnout syndrome, job satisfaction