



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación con el síndrome de  
Burnout en obstetras de la red de salud Rímac-San  
Martín de Porres-Los Olivos.Lima.2013**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**AUTORES:**

**BR. MENDOZA INFANSON FANNY DAISY  
BR. MENDOZA REYES YISELA MARITZA**

**ASESOR:**

**MG. CARLOS ERNESTO RUIZ ORBEGOZO**

**SECCIÓN:**

**CIENCIAS MÉDICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTION DE LA CALIDAD**

**PERÚ - 2014**

**DEDICATORIA:**

*Con sincero cariño a nuestros hijos, por el amor incondicional que nos brindan, a nuestros familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser el profesional que anhelaban. Los amamos.*

**AGRADECIMIENTO:**

*Mi más profundo agradecimiento a esta casa de estudios, a los docentes por todos los conocimientos impartidos a lo largo de mi formación docente.*

## PRESENTACIÓN

A los señores miembros del jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Los Olivos, presento la tesis titulada: “Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en obstetras de la Red de Salud Rímac- San Martín de Porres- los olivos.2013.”, con el objetivo de establecer qué relación existe entre ambas variables, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión de servicios de salud.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos.

El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación.

El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos.

El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

*Las Autoras*

## INDICE

Página del Jurado	ii
Declaración jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	iv

### I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	24
1.6. Objetivos	30
1.6.1. General	30
1.6.2. Específicos	30

### II. MARCO TEORICO

2.1. Bases teóricas de la Variable 1 Clima Organizacional	32
2.1.1. Definición de Clima Organizacional	32
2.1.2. Tipos de Clima Organizacional	33
2.1.3. Características del Clima Organizacional	35
2.1.4. Enfoque teórico del Clima Organizacional	36
2.1.5. Dimensiones del Clima Organizacional	38
2.1.6. Importancia del Clima Organizacional	42
2.1.7. Consecuencias del Clima Organizacional	43
2.1.8. Beneficios del Clima Organizacional	44

2.1.9. Clima Organizacional en Perú	45
2.2. Bases teóricas de la Variable 2 Síndrome de Burnout	46
2.2.1. Definición de Síndrome de Burnout	46
2.2.2. Características del Síndrome de Burnout	51
2.2.3. Desarrollo del Proceso y fases del Síndrome de Burnout	53
2.2.4. Determinantes del Síndrome de Burnout	56
2.2.5. Manifestaciones del Síndrome de Burnout	58
2.2.6. Dimensiones del Síndrome de Burnout	60
2.2.7. Medición del Síndrome de Burnout	61
2.2.8. Consecuencias, tratamiento y prevención del Síndrome de Burnout	62
2.2.9. Síndrome de Burnout en Médicos	70
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1. Hipótesis	73
3.2. Variables	73
3.2.1. Definición Conceptual de la Variable 1 Clima Organizacional	73
3.2.2. Definición Conceptual de la Variable 2 Síndrome de Burnout	74
3.3. Tipo de Estudio	76
3.4. Diseño de Estudio	77
3.5. Población y Muestra	78
3.6. Método de investigación	79
3.7 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	79
3.8. Métodos de análisis de datos	81
<b>IV. RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción de resultados	85
4.2. Discusión de resultados	93
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>96</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>97</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de Consistencia.	104
Anexo 2: Instrumentos.	107

Anexo 3: Validación de instrumentos por juicio de expertos.	111
Anexo 4: Base de datos	126
Anexo 5: Tabla de Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	131
Anexo 6: Artículo Científico.	

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición Operacional de la Variable 1 Clima Organizacional	74
<b>Tabla 2:</b> Definición Operacional de la Variable 2 Síndrome de Burnout	75
<b>Tabla 3:</b> Validez del instrumento	82
<b>Tabla 4:</b> Confiabilidad Cuestionario de Síndrome de Burnout	83
<b>Tabla 5:</b> Confiabilidad Cuestionario de Clima organizacional	83
<b>Tabla 6:</b> Prevalencia de las Variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout	85
<b>Tabla 7:</b> Prevalencia de la Variable Clima Organizacional y la dimensión de Agotamiento Emocional de la Variable Síndrome de Burnout	86
<b>Tabla 8:</b> Prevalencia de la Variable Clima Organizacional y la dimensión Falta de Realización Personal de la Variable Síndrome de Burnout.	87
<b>Tabla 9:</b> Prevalencia de la Variable Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización de la Variable Síndrome de Burnout.	88
<b>Tabla 10:</b> Coeficiente de correlación de Spearman de las Variables Clima Organizacional Y Síndrome de Burnout	89
<b>Tabla 11:</b> Coeficiente de correlación de Spearman de la Variable Clima Organizacional y la dimensión de Agotamiento Emocional de la Variable Síndrome de Burnout	90
<b>Tabla 12:</b> Coeficiente de correlación de Spearman de la Variable Clima Organizacional y la dimensión Falta de Realización Personal de la Variable Síndrome de Burnout.	91
<b>Tabla 13:</b> Coeficiente de correlación de Spearman de la Variable Clima Organizacional y la dimensión Despersonalización de la Variable Síndrome de Burnout.	92



## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y el síndrome de Burnout.	85
<b>Figura 2:</b> Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout	86
<b>Figura 3:</b> Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de falta de realización personal del síndrome de Burnout.	87
<b>Figura 4:</b> Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout	88

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el establecer la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en Obstetras de la Red de Salud Rímac-San Martín de Porres- Los Olivos. Lima.2013.

La población estuvo constituida por una muestra censal de 105 obstetras de la Red de Salud Rímac-San Martín de Porres- Los Olivos. Lima. 2013, se empleó como instrumentos la encuesta diseñada por Ugarte Ubillus para Clima Organizacional llamada Metodología para el Clima Organizacional V.02 y el cuestionario de Maslach llamado MBI – Human Services Survey / Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).

Esta investigación se realizó con el Enfoque Cuantitativo, el cual se fundamenta en el método de investigación hipotético-deductivo.

Utilizó para su propósito el tipo básica con diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional, donde se recogió la información en un período específico (corte transversal), y se desarrolló al aplicar los instrumentos a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia estadística para afirmar que existe relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en Obstetras de la Red de Salud Rímac-San Martín de Porres- Los Olivos. Lima.2013.

*Palabras claves: Clima Organizacional, Síndrome Burnout.*

## ABSTRACT

The present investigation it had as aim establish the relation between the Climate Organizacional and Burnout's Syndrome in Obstetricians of the Network of Health Porres's Rímac-San Martin - The Olive trees. It smooth 2013.

The population was constituted by a censal sample of 105 obstetricians of the Network of Health Porres's Rímac-San Martin - The Olive trees. It smooths. 2013, there was used as instruments the survey designed by Ugarte Ubillus for Climate Organizacional called Methodology for the Climate Organizacional V.02 and Maslach's questionnaire called MBI - Human Services Survey / Inventory Maslach's "Burnout" (MBI)

This investigation was realized by the Quantitative Approach, which is based on the hypothetical - deductive method of investigation. The type used for his intention basic with not experimental design and of descriptive type correlacional, where the information was gathered in a specific period (transverse court), and developed on having applied the instruments across the evaluation of his different dimensions, which results appear graph and textually.

The investigation concludes that statistical evidence exists to affirm that relation exists between the Climate Organizacional and Burnout's Syndrome in Obstetricians of the Network of Health Porres's Rímac-San Martin - The Olive trees. It smooth 2013..

*Key words: Climate Organizacional, Syndrome Burnout*