



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Síndrome de burnout y clima organizacional en obstetras del Servicio de
Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Rabin Jair Paredes Colán (ORCID: 0000-0003-1923-0044)

ASESOR:

Mg. Felix Caycho Valencia (ORCID: 0000-0003-1923-0044)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad de servicio

Lima – Perú

2016



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): PAREDES COLAN, RABIN JAIR

Para obtener el Grado Académico de *Magister en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

SÍNDROME DE BOURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN OBSTETRAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL A. CARRION, CALLAO, 2015

Fecha: 25 de Julio de 2016

Hora: 9:45:00 AM

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata

Firma:

SECRETARIO: Mgtr. Rosanna Torres Prada

Firma: *Rosanna Torres Prada*

VOCAL: Mgtr. Félix Caycho Valencia

Firma: *Félix Caycho Valencia*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

- ✓ *Mejorar estilo de redacción APA*
- ✓ *Incluir base de datos de ambas variables*
- ✓ *Revisar y actualizar antecedentes*
- ✓ *Mejorar presentación de tablas*
- ✓ *Mejorar redacción de marco teórico*

Dedicatoria

Para Jamila, para forjar tu destino debes atreverte a soñar.

Y para Milagros, por muchos días nuevos a tu lado. Te amo.

Tu Papá

Agradecimiento

A Dios, por la fuerza en los momentos difíciles.

A mi esposa, Milagros, por la inspiración y el apoyo.

A mi hija, por ser mi luz.

A mis padres, Rabin y Milagros porque los sacrificios hoy rinden frutos.

A mi hermana, Victoria, por su complicidad y apoyo.

A Rosa y Norma, mis abuelas, porque su Fortaleza y Bondad hoy guían mi actuar.

Y de manera especial expreso un sincero y profundo agradecimiento al Servicio de Obstetricia del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, y a cada una de las Obstetras por su valioso aporte en el presente trabajo

El autor

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Rabin Jair Paredes Colán**, egresado del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la **Universidad Privada César Vallejo**, identificado con **DNI 70598752**, habiendo realizado la Tesis:


“Síndrome de burnout y clima laboral en Obstetras del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015”.

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 (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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, 17 de diciembre de 2015



Rabin Jair Paredes Colán

DNI: 70598752

Presentación

Señores miembros del jurado:

Me es grato presentar la tesis titulada “**Síndrome de burnout y clima laboral en el servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015**”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la presencia del Síndrome de Burn Out en trabajadores del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao y el clima organizacional del Servicio en mención, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado de Magister en Gestión de Servicios de la Salud.

El autor

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad Problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	16
1.3. Fundamentación científica, técnica o humanística.	23
1.4. Justificación	26
1.5. Problema.....	28
1.5.1 Problema general	28
1.5.2. Problemas específicos.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.6.1. Hipótesis general	29
1.6.2. Hipótesis específicas	29
1.7. Objetivos	30
1.7.1. Objetivo general.....	30
1.7.2 Objetivos específicos	30
II. Método	32
2.1. Tipo de estudio	33
2.2. Diseño de investigación.....	33
2.3. Variables:.....	34

2.4.	Población Muestra y muestreo.....	38
2.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5.1.	Técnica de recolección de datos:.....	38
2.5.2.	Instrumento de recolección de datos:	38
2.6.	Métodos de análisis de datos:	41
2.7.	Procedimiento para la recolección de datos	41
2.8.	Consideraciones éticas.....	41
III.	Resultados	42
3.1	Resultados descriptivos.....	43
3.2.	Prueba de hipótesis.....	47
3.2.1.	Hipótesis general.....	47
IV	Discusión.....	59
V.	Conclusiones	63
VI.	Recomendaciones	67
VII.	Referencias.....	70
VIII.	Anexos	80
	Inventario de Burn Out de Maslach	81
	Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional	83
	Base de Datos Síndrome de Burn Out.....	85
	Base de Datos Clima Organizacional.....	86
	Matriz de Consistencia	87

Índice de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Síndrome de Burn Out	35
Tabla 2	Operacionalización de la variable Clima Organizacional	36
Tabla 3	Unidad de Análisis: Obstetras	37
Tabla 4	Ficha técnica de los Instrumentos de Recolección de Datos inventario de Burn Out de Maslach	40
Tabla 5	Ficha técnica de los Instrumentos de Recolección de Datos Cuestionario para la evaluación del Clima Organizacional	40
Tabla 6	Nivel de Síndrome de Burn Out en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.	43
Tabla 7	Nivel de Síndrome de Burn Out según sus dimensiones.	44
Tabla 8	Nivel de Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.	44
Tabla 9	Nivel de Clima Organizacional Según sus dimensiones	46
Tabla 10	Coefficiente de correlación entre Síndrome de Burn Out y Clima Organizacional	47
Tabla 11	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional	48
Tabla 12	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Comunicación del Clima Organizacional	49
Tabla 13	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Confort del Clima Organizacional	50
Tabla 14	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Estructura del Clima Organizacional	51
Tabla 15	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Identidad del Clima Organizacional	52
Tabla 16	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Innovación del Clima Organizacional	53
Tabla 17	Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional	54

Tabla 18	Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Motivación del Clima Organizacional	55
Tabla 19	Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Recompensa del Clima Organizacional	56
Tabla 20	Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Remuneración del Clima Organizacional	57

Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	Representación del diseño de la investigación.	32
Figura 2	Rho de Spearman	40
Figura 3.	Nivel de Síndrome de Burn Out en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.	42
Figura 4.	Evaluación del Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.	44

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo, determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y el Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015.

Se realizó un estudio cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal, en el Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando una población muestral conformada por 32 Obstetras que durante el periodo de estudio se encontraron laborando en el Servicio de Obstetricia del nosocomio. Se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando dos instrumentos, el inventario de Burn Out de Maslach con 22 Items, que evaluó sus 3 dimensiones y posteriormente el cuestionario para la evaluación del Clima Organizacional, aprobado por la RM 468-2011/MINSA, el cual mide sus 11 dimensiones mediante una escala nominal

Se determinó un bajo Nivel de Síndrome de Burn Out en la mayoría Obstetras (60%), siendo la dimensión más comprometida la de Despersonalización (31.3%) en cuanto al Clima Organizacional se evidenció que la mayoría consideraba que este se encontraba por mejorar. Se concluyó en que no existe relación significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional, usando el coeficiente de Rho de Spearman debido a la no normalidad de los datos con un nivel de significancia de $p= 0.74$ (donde $\alpha>0.05$); sin embargo en cuanto a la dimensión de confort, se encontró relación directa y significativa con el Síndrome de Burn Out con un $p=0.031$.

Palabras claves: Burnout, clima organizacional, trabajadores de salud

Abstract

The main objective of this study was to determinate the correlation between the level of Burn Out syndrome and Organizational Climate in Obstetricians at Daniel Alcides Carrion National Hospital in Callao 2015.

Using a qualitative, prospective, transversal and correlational approach, at Daniel Alcides Carrion National Hospital's Obstetrics Service. Using a non-probability convenience sampling, we selected a sample population confirmed by 32 Obstetricians that were currently assign at the Obstetric Service during the time of study. To them, we applied the Maslach Burnout Inventory, with 22 items, that evaluates all 3 dimensions of the syndrome, and also the Organizational Climate questionnaire approve by the RM 468-2011/MINSA, that evaluates all 11 dimensions in a nominal scale.

Most of Obstetricians showed a low level of burn out Syndrome (60%), being depersonalization the most compromised dimension (31.3%), meanwhile organizational climate was considered, for most of the Obstetricians, yet to be improved. We conclude that there is no correlation between Burn Out Syndrome and Organizational Climate, by using Spearman's Rho because of the non-normal distribution of the data with a $p=0.74$ ($\alpha>0.05$). However the comfort dimension with a $p=0.031$ showed a correlation coefficient of -0.383 , and according to that a low level of burn out syndrome implies a higher level in this dimension.

Keywords: Burn out, organizational climate, healthcare providers.