

Clima organizacional y su relación con Síndrome de Burnout en el Personal del Centro de Salud Trébol Azul, distrito de San Juan de Miraflores, Año 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORAS:

Br Mónica Janet Gastón Vidal Br María Laysne Antuanet Félix Terrazas

ASESOR:

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de prestaciones asistenciales

PERÚ- 2015

Dra. Tatiana Tamara Pando Presidente	
Dra. Dora Ponce Yataco	
Secretaria	
Mgtr Maritza Guzmán Meza	
Vocal	

Dedicatoria

A Dios, quien nos inspiró para la realización de esta tesis, a mi familia y amigos quienes nos dieron su apoyo.

Agradecimiento

A nuestros maestros, quienes con su ayuda desinteresada, nos brindaron información relevante para el desarrollo de la presente tesis, a la magister Maritza Guzmán Meza, sin la cual no hubiésemos podido culminar este proyecto Declaración Jurada De Autenticidad

Yo Mónica Janet Gastón Vidal y María Laysne Antuanet Félix Terrazas, es-

tudiantes del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas

con DNI 10305717 y 10016720 respectivamente, con la tesis titulada "Clima"

Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de

salud del Centro de Salud Trébol Azul, año 2014".

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las

fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni par-

cialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presenta-

da anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profe-

sional.

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), asumimos las con-

secuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a

la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Miraflores. 21 de Febrero 2015

.....

María Laysne Antuanet Félix Terrazas

Mónica Janet Gastón Vidal

DNI: 10016720

DNI 10305717

V

Presentación

Señor Presidente.

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo, sometemos a su consideración el presente trabajo de investigación para obtener el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente tesis titulada "Clima Organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Trébol Azul.2014", ha sido elaborada con la finalidad de investigar la relación que existe entre clima organizacional de una institución y la presencia del síndrome de Burnout en sus trabajadores.

El documento consta de seis capítulos, el I capítulo describe el planteamiento del problema de investigación, el II capitulo presenta el marco referencial, el III capitulo está compuesto por la hipótesis y las variables, el IV capítulo presenta el marco metodológico, el V capitulo consta de los resultados, y el VI capitulo aborda la discusión de resultados, asimismo se expone las conclusiones y recomendaciones, así como las referencias bibliográficas y el conjunto de anexos de la investigación. Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Los autores

Índice

Caratula	l
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	V
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Introducción	xv
I. Planteamiento del problema	24
1.1Realidad problemática.	24
1.2 Formulación del problema	27
Problema general	27
Problemas específicos	27
1.3Justificación,relevancia y contribución	27
1.3.1 Justificación teórica:	27
1.3.2 Justificación práctica	28
1.3.3 Justificación metodológica	29
1.3.4 Justificación social	30
1.4 Objetivos:	31
1.4.1 Objetivo general	31
1.4.2 Objetivos específicos	31
III. Marco referencial	33

2.1 Afficedentes	33
2.1.1antecedentes nacionales	33
2.1.2 Antecedentes internacionales:	35
2.2. Marco teórico:	37
22.1 Síndrome de Burnout:	37
2.2.2 Clima organizacional	51
III Hipótesis y variable	71
3.1 Hipótesis:	62
3.1.1 Hipótesis general:	62
3.1.2 Hipótesis específicas:	62
3.2 Identificación de variables:	63
3.3 Descripción de variables:	63
3.3.1 Definición conceptual:	63
3.3.2 Definición operacional:	66
3.4 Matriz de Operacionalización de las variables	74
IV Marco metodológico	77
4.1 Tipo de investigación	
4.2 Población, muestra y muestreo:	79
4.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
4.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos:	81
4.5 Procedimiento y recolección de datos	84

4.6 Metodos de analisis e interpretación de datos	85
4.7 Consideraciones éticas	87
Resultados	89
5.1. Descripción de resultados	89
5.2. Contrastación de hipótesis	95
VI. Discusión de resultados	101
Conclusiones	105
Sugerencias	107
Referencias bibliográficas	108
Anexos	112
anexo 1. instrumento de clima organizacional	113
anexo 2 instrumento de síndrome de Burnout	115
anexo 3. consentimiento informado	118
anexo 4: matriz de consistencia	120
anexo 5 documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos	122
anevo 6 hase de datos	123

Índice de tablas

Tabla Nº 1	Maslach Burnout Inventory (MBI)	47
Tabla № 2	Dimensiones de Potencial Humano	59
Tabla № 3	Dimensiones de diseño Organizacional	60
Tabla Nº 4	Dimensiones de cultura organizacional	60
Tabla Nº 5	Matriz de Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	74
Tabla № 6	Matriz de Operacionalización de la variable: síndrome de Burnout	75
Tabla Nº 7	Distribución de la población	79
Tabla № 8	Distribución de la muestra	80
Tabla № 9	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	81
Tabla № 10	Puntuación directa máxima Síndrome Burnout	82
Tabla № 11	Nivel de confiabilidad del instrumento síndrome Burnout y clima Organizacional	84
Tabla Nº12.	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de Salud Trébol Azul	90
Tabla Nº 13	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la dimensión En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul agotamiento emocional	91

Tabla Nº 14	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en el Personal de salud del centro de salud trébol Azul	92
Tabla № 15	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y la Pérdida de realización personal en el personal de salud del Centro de salud	94
Tabla № 16	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud Del centro de salud	95
Tabla Nº 17	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y agotamiento emocional en el personal de Salud del centro de salud	96
Tabla № 18	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y la despersonalización en el personal de salud	97
Tabla Nº19	Grado de correlación y nivel de significación entre el clima Organizacional y la perdida de realización personal en el personal de Salud	98

Índice de Figuras

Figura 1.	Niveles entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul	90
Figura 2	Niveles entre el clima organizacional y Agotamiento emocional En el personal de salud del centro de salud Trébol Azul	91
Figura 3	Niveles entre el clima organizacional el Síndrome de Burnout en La dimensión la despersonalización en el personal de salud del Centro de salud	93
Figura 4	Niveles entre el clima organizacional y la perdida de realización Personal en el personal de salud del centro de salud	94

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal del centro de salud trébol Azul –San Juan de Miraflores 2014, Con ello se busca un nuevo conocimiento para mejorar la relación del personal de salud con el paciente y mejorar el clima laboral.

La investigación fue realizada durante 3 meses, de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 82 trabajadores, entre directivos y personal de planta del referido centro y la muestra se determinó de manera censal. Se usó como técnica de recopilación de datos: la encuesta, que empleó como instrumento un cuestionario para las variables clima organizacional y síndrome de Burnout. Para la variable síndrome de Burnout se usó el Inventario Burnout de Maslach validada a nivel internacional y para la variable clima organizacional se usó el cuestionario de clima organizacional validado por el Ministerio de salud. Los cuestionarios de las variables: síndrome de Burnout y Clima organizacional fueron sometidos a la validez de contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado aplicable y el valor de la confiabilidad se determinó con el estadístico alfa de Cronbach con valor de 0,971 de confiabilidad.

Los resultados de la investigación se puede afirmar que el 43% del personal de salud presenta un nivel bajo de síndrome de Burnout al percibir adecuado el clima organizacional, en cuanto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman -0,642, frente al p < 0,05, por lo que, existe relación significativa inversa entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud del centro de salud Trébol Azul del distrito de San Juan de Miraflores, año 2014

Palabras clave: Clima organizacional, síndrome de Burnout

Abstract

This research aimed to determine the relationship between organizational climate

and Burnout syndrome in personal health center Clover Blue -San Juan de Mira-

flores 2014. This new knowledge seeks to improve the relationship of health to the

patient and improve the working cli-ma. The research was conducted for 3 months,

quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental de-

sign, cross-section. The population consisted of 82 workers, including managers

and plant personnel of that center and the sample was determined so cen-salt. It

was used as a technique for data collection: the survey, which used a question-

naire as a tool for organizational climate variables and burnout syndrome. For the

variable syndrome Burnout Maslach Burnout Inventory validated internationally

and for varying organizational climate organizational climate questionnaire validat-

ed by the Ministry of Health was used was used. The questionnaires variables:

Burnout syndrome and organizational climate were you subjected to content validi-

ty through the trial of three experts with relevant result and the value of reliability

was determined using the statistical Cronbach's alpha value of 0.971 Reliability.

The results of the research in can say that 43% of health personnel has

low burnout syndrome to receive appropriate organizational climate, in particular

the degree of correlation by Spearman rho -0.642, compared with p < 0.05, so

there is sig-nificant inverse relationship between organizational climate and Burn-

out syndrome in health personnel health center Blue Clover district of San Juan de

Miraflores, 2014

Keywords: Organizational climate, Burnout syndrome

xiv