



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal  
asistencial del Hospital de Andahuaylas. 2016

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

**AUTORA:**

Br. Lloclla Valer Mercedes

**ASESORA:**

Dra. Magallanes Corimanya Marlene

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2016**

**Página del Jurado**

---

Mg. Estrella Esquiagola Aranda  
**Presidente**

---

Dr. Joaquín Vertiz Osores  
**Secretaria**

---

Dra. Marlene Magallanes Corimanya  
**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo incondicional

**Agradecimiento**

Mi profundo agradecimiento a al Asesor que me supo orientar.

### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor de la tesis de investigación titulado “Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas. 2016” y como estudiante de la Maestría en Servicio de la Salud declaro:

Que, soy la única responsable de su formulación y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que, fueron contruidos los elementos del proyecto, empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la elaboración de la presente tesis.

Que, los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que, la descripción que se presenta en los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz y se deja a disposición la base de datos para su comprobación, cuando se considere necesario.

Que, el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo.

.....  
Br. Lloclla Valer Mercedes

DNI N°

## Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la tesis titulada: “Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas. 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
1.1 Antecedentes	1
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	5
1.2.1 Variable 1: Clima institucional	5
1.2.2 Variable 2: Síndrome de Burnout	14
1.3 Justificación	18
1.4. Problema	19
1.5 Hipótesis	21
1.6 Objetivos	22
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>24</b>
2.1 Variables	25
2.2 Operacionalización de variables	26
2.3 Metodología	27
2.4 Tipo de estudio	27
2.5 Diseño	28
2.6 Población, muestra y muestreo	29
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	29
2.8 Métodos de análisis de datos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>

VI. RECOMENDACIONES	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
<b>ANEXOS</b>	<b>55</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	56
Anexo 2. Instrumentos	58
Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	64

**Lista de Tablas**

	Página
Tabla 1. Operacionalización del clima laboral	70
Tabla 2. Operacionalización de Síndrome de Burnout	74

**Lista de Figuras**

Página

Figura.1. Esquema del diseño de investigación

Figura.2. Niveles de clima laboral y Síndrome de Burnout

## Resumen

El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre el Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas. 2016

Se utilizó el método hipotético deductivo. El tipo de investigación es básica, descriptiva-correlacional. El diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal. La población estaba conformada por 250 trabajadores del área administrativa, siendo la muestra escogida de 152 trabajadores. Los datos fueron recogidos mediante encuestas sometidos a juicio por tres expertos. Los datos fueron procesados utilizando los softwares Excel y SPSS, utilizando como prueba estadística el coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados obtenidos se observa un coeficiente de correlación de  $Rho = -.417$ , con una  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una relación moderada entre el clima laboral y síndrome de Burnout en el personal asistencial del Hospital de Andahuaylas 2016. Finalmente, cabe señalar que el coeficiente de correlación hallado es de una magnitud moderada.

Palabras claves: Clima laboral y síndrome de Burnout

## Abstract

The overall objective of the study is to determine the relationship between the working environment and burnout syndrome in nursing staff Hospital Andahuaylas. 2016

Hypothetical deductive method was used. The research is basic, descriptive-correlational. The design of non-experimental, correlational and cross-sectional research. The population consisted of 250 administrative workers, being the chosen sample of 152 workers. The data were collected through surveys on trial for three experts. The data were processed using Excel and SPSS software, using statistical test the Spearman correlation coefficient.

The results obtained a correlation coefficient  $Rho = -.417$ , with  $p = 0.000$  ( $p < .05$ ), with which the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected is observed. Therefore, it is confirmed that there is a moderate relationship between the working environment and Burnout syndrome in nursing staff Hospital Andahuaylas 2016. Finally, it should be noted that the coefficient of correlation found is a moderate magnitude.

Keywords: Work environment and burnout syndrome