



**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:

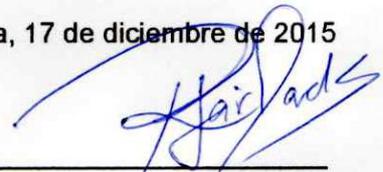
**“Síndrome de burnout y clima laboral en Obstetras del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015”.**

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.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad Problemática

El Síndrome de BURN OUT, descrito desde hace muchos años, fue definido por Freudenberger (1974); se considera una afección psicosocial ligada al trabajo, que propone un reto relevante en la actualidad (Salanova & Llorens, 2008), pues repercute negativamente en los usuarios tanto internos como externos.

Diversos autores han buscado determinar las dimensiones específicas que al interactuar definen en sí la presencia de este síndrome, como lo alega Buzzeti Bravo (2005). Gil-Monte & Peiró (1999), establecen que el Agotamiento Emocional genera una condición de pérdida de recursos emocionales que origina que los trabajadores pierdan la capacidad de responder frente a situaciones adversas creando así círculos viciosos. Por su parte la Despersonalización, según menciona León (2007), genera actitudes negativas, que pueden llegar incluso a malos tratos al usuario externo, lo que en nuestro país repercute directamente en la forma en la que se percibe la calidad por parte del usuario externo, es decir la satisfacción. Por último, según González Marrero (2006) la poca Realización Personal conlleva a los trabajadores a percibir sus labores de forma negativa, causando insatisfacción y disminución en la autoestima profesional..

A nivel de aquellos que proveen servicios de salud, el síndrome descrito se ha convertido en una patología frecuente, y su presencia repercute de una u otra manera en el área laboral, provocando muchas veces un trato inadecuado, faltas frecuentes al trabajo, y según Salanova y Llorens (2008) probablemente un ambiente hostil, dañando el Clima Organizacional, la salud del trabajador y por lo tanto el bienestar humano, constituyendo además conforme lo indica Mansilla Izquierdo (2015), un riesgo para la aparición de otras situaciones más severas.

Es así que esta patología, va sobrepasa los límites de las ciencias del comportamiento, para convertirse en un problema de Salud Pública, que además, según menciona Wilson (2015), altera el sentido en la que los usuarios advierten la calidad de la atención recibida.

Esta percepción, está relacionada directamente con la calidad de atención; pues ofrece información sobre el logro exitoso de las metas del proveedor de servicios; la misma consta en un alto grado de contenido emocional que parte desde el trato recibido por el profesional hasta el nivel alcanzado por la institución para la oferta de servicios de salud, entonces, teniendo en cuenta lo mencionado por Velandia, Ardón y Jara (2007), la aparición de un alto nivel de estrés pone en riesgo la organización.

El Ministerio de Salud del Perú (2015), estableció que estudiar Clima Organizacional, brinda una noción, en forma objetiva y paramarizada de la percepción de los individuos sobre su ambiente de trabajo y condiciones del mismo, a fin de que se puedan formular estrategias que permitan vencer de manera ideal los factores perjudiciales que afectan la dedicación, la productividad del potencial humano y el compromiso hacia la organización.

Debido a la naturaleza de las organizaciones, el entorno y los factores humanos, estos procesos tienden a ser complejos. Sin embargo, la fundamentalidad del factor humano, reconocida por diversas organizaciones, obliga a las mismas a contar con herramientas de evaluación constante de su Clima Organizacional.

El síndrome de Burn Out, afecta entonces de forma directa e indirecta tanto al trabajador como a la organización, ya sea por la posibilidad de generar un ambiente laboral inadecuado, así como jugar un papel definitivo en la atención ejecutada por los trabajadores.

## **1.2. Trabajos Previos**

La revisión bibliográfica realizada para este trabajo, permitió además establecer un contexto básico que ofrece información acerca de estudios realizados por autores que evaluaron las variables de estudio tanto de forma independiente como tratando de encontrar un grado de correlación.

Es así que en lo referente al Síndrome de Burn Out nos podemos remontar al estudio “Staff burnout” de Freudenberger (1974), publicado en The

Journal of Social Issues, donde se explora el concepto de Burn Out en términos de señales tanto físicas como en comportamientos determinados, exponiendo como el aprendizaje, la toma de decisiones y los factores emocionales pueden verse afectados cuando el proceso del burn Out se activa.

Maslach (1981) en un artículo llamado "The measurement of experienced burnout", siguiendo la línea establecida previamente por Freudenberg, administró a un amplio número de personas profesionales una escala diseñada con 7 posibles respuestas que iban del 0 al 6 en relación a la frecuencia con la que ciertos aspectos se presentaban en el quehacer cotidiano, la muestra inicial estuvo compuesta por 605 profesionales en total, que estaban en contacto continuo con personas como policías, conserjes, profesores enfermeros, trabajadores sociales, psiquiatras, psicólogos, abogados y administradores, los datos pasaron por un análisis factorial resaltando hasta ese momento 10 factores tanto en frecuencia como en intensidad de dimensiones. Usando criterios de selección, logró una reducción en la cantidad de ítems durante el estudio de 47 a 25, y para obtener información que confirme los resultados se administró de nuevo el instrumento esta vez a 405 personas, con características similares, y tras observar que los resultados fueron similares a los anteriores se agregaron ambas muestras dando un total de  $n=1025$ , logrando así determinar tres dimensiones importantes, el agotamiento emocional con 9 ítems, descrito como los sentimientos de haber llegado a límites emocionales y estar exhausto de nuestro trabajo, la despersonalización con 5 ítems, que se refiere al trato impersonal que se ofrece a los usuarios externos, y la realización personal con 8 ítems referida a los sentimientos de competitividad y logro satisfactorio en nuestro trabajo con personas, y que en contraste con las otras sub escalas, es inversamente proporcional al puntaje obtenido es decir mientras más alto sea el puntaje menos sería la posibilidad de que la dimensión esté comprometida, estableciendo así por primera vez un instrumento para evaluar esta patología con 22 ítems en total, el Inventario de Burn Out de Maslach (MBI).

Michael Rowe (1998), abordó el tema del Burn Out, exponiendo que debido al gran reto de los profesionales de la salud, estos, se encuentran en un gran riesgo de presentar este síndrome, por lo que busca establecer una

relación entre la resistencia, el estrés y la ansiedad, con una muestra de 264 proveedores de salud, determinó que si bien es cierto los individuos con burnout presentaron mayor estrés y su resistencia disminuyó, la estadística multivariada, indicó que la resistencia no tuvo una representación significativa después que el estrés y la ansiedad habían entrado a la regresión, por lo tanto concluye en que las variables que mejor predijeron la presencia de burnout fueron el estrés y la ansiedad, además agrega que la mayor parte de la muestra presentó algún nivel de burnout.

Más Adelante, Ramos (2001), recabó información del MBI, con la intención de identificar diferencias y similitudes respecto a la relación entre condiciones sociodemográficas, las características de la personalidad de los sujetos y del síndrome, en dos muestras, una de profesionales de enfermería (n=265) del Hospital las Cruces de Baracaldo y otra de personal administrativo (n=100) de tres entidades españolas, ambas compuestas por hombres y mujeres. Este autor encontró que, el control personal percibido, la sensación de indefensión y la percepción de la suerte (variables relacionadas a la personalidad) estuvieron significativamente relacionadas con las tres dimensiones del Burn Out. Además observó que entre el personal de enfermería, los años de servicio favorecen el control personal percibido, disminuyendo el grado de indefensión, lo que favorece la posibilidad de no presentar el síndrome, mientras que existe una relación inversa en el personal administrativo. Por su parte el contar con pareja, permitió al personal administrativo, un mayor control personal, junto a una menor despersonalización y cansancio emocional; sin embargo, esta condición no se repite entre los profesionales de enfermería. Por último tanto en profesionales de Enfermería como en personal administrativo, los varones presentaron una mayor despersonalización que las mujeres, además se describe que la cantidad de horas de trabajo parece no afectar al nivel de estrés ocupacional.

Pando (2003), por su parte, estudio la presencia de esta patología en personal de salud, y aquellos factores asociados a estas condiciones. Es así que aplicó dos pruebas de tamizaje específicas para este síndrome y para el estrés laboral y un cuestionario de datos generales a una muestra de 78

trabajadores del Hospital venezolano, encontrando que no se presentó asociación relevante entre las variables sociodemográficas o variables laborales y el estrés o ni el síndrome mencionado. Concluye entonces que existe la posibilidad de que el estrés y la patología en mención, sean efectivamente dos condiciones que se estructuran de distinta forma, un postura diferente a la de Rowe (1998).

Por otro lado, Díaz, Mendo & Vasquez (2003), en una investigación descriptiva correlacional, en dos hospitales trujillanos, durante un periodo de seis meses en el año 2002; delimitando una muestra de 56 profesionales de enfermería, a quienes aplicaron el inventario de Maslach (1986) para valorar la interacción entre las dimensiones del síndrome, y variables como tener hijos, estado civil, la edad, las áreas de trabajo, los años de servicio, entre otras; detectando un rango bajo en las dos primeras dimensiones y alto en la tercera, por lo que concluye no encontrar evidencia significativa que denote relación entre las dimensiones de la patología y las variables mencionadas.

El año siguiente, Alvarez (2004) investigó los casos de síndrome de Burn Out en Galenos de Corrientes, una ciudad argentina, con una muestra de 42 mujeres y 38 hombres, de entre 25 años y 50 años, seleccionados aleatoriamente. Mediante una encuesta recolecto tanto datos sociodemográficos como datos relacionados al Maslach Burnout Inventory, encontrando que la mayor cantidad de casos de Síndrome de Burn Out se presentó en el sexo femenino; además, que aquellos que se encontraron en el rango de edades de 25 – 345 años fueron quienes presentaron mayor cansancio emocional. Según el estado civil, aquellos con una unión estable resultaron más afectados; sin embargo, la despersonalización, predominó en aquellos que no se contaban con pareja. En lo referente al tiempo de servicio, contar con menos de 10 años de ejercicio, se relacionó con una mayor incidencia de Burn Out. El autor concluye, que la dimensión más afectada fue el agotamiento emocional, seguida inmediatamente por la dimensión despersonalización.

Maslach (2005) intentó abordar la forma de responder de los individuos, frente a la aparición de esta alteración, en el mismo plantea cierta relación con

los rasgos de la organización ya que la misma es responsable de la seguridad de sus usuarios internos.

Por su parte, Molina (2005) estudió la presencia de esta patología en un Hospital español, comparando tres categorías de profesionales del servicio de enfermería (Enfermeros, Técnicos de Enfermería y Auxiliares), para identificar los factores sociodemográficos y ocupacionales que predisponen la presencia del síndrome. Con una muestra compuesta por 116 profesionales entre 21 a 60 años, de ambos géneros, de una ciudad mediana de Minas Gerais, que respondieron el inventario de Burn Out de Maslach y un cuestionario Sociodemográfico y Ocupacional. Se observó un alta prevalencia del síndrome, y un gran número de trabajadores en riesgo de padecerlo (dependiendo de la dimensión del síndrome de Burn Out). Además no hubo diferencias significativas entre las categorías estudiadas y el lugar de desempeño de funciones. Las variables ocupacionales "problemas de relación con colegas del trabajo ( $OR = 3$ ) e "insatisfacción laboral" ( $OR = 11$ ) fueron predictores del síndrome ( $p < 0,05$ ) y detallan que las variables sociodemográficas no fueron significativas. Este estudio busco contribuir a la discusión sobre el la forma en la que se desarrolla el síndrome en profesionales de salud, para ayudar a plantear medidas preventivas para el abordaje de enfermedades ocupacionales en los servicios de salud.

Bermejo (2006), busco identificar la prevalencia de la patología antes mencionada en personal militar asignado a Establecimientos de la ciudad de Madrid, explorando las tres dimensiones del síndrome, con una muestra compuesta por médicos y enfermeros, determinó que más de la mitad de los sujetos de estudio presentaron niveles altos de Burn Out. Además encontró que situaciones como tener otro trabajo, atender en promedio 15 enfermos/día y tener menos de 15 años de servicio, se comportaban como factores de protección frente a esta alteración.

Ghorpandem (2007), buscó identificar la interacción entre la personalidad y esta afección, siguiendo quizás, la línea de investigación propuesta por la creadora del MBI, Maslach (1999), es así que, en un estudio con una muestra de 265 profesores, realizó un análisis regresivo a las respuestas de los

individuos de estudio al MBI y al Big Five mini test, encontrando que el cansancio emocional está relacionado negativamente la personalidad extrovertida y de forma positiva con la apertura a la experiencia; por otro lado, la despersonalización se relacionó de manera negativa con el neuroticismo y la amabilidad. Y por último la realización personal está asociada de positivamente con la extroversión, responsabilidad, amabilidad y de forma inversa en relación al neuroticismo. Y en contraste a esta situación Useche (2008), menciona que a pesar de la identificación de factores asociados a la personalidad, por sí mismos no podrían llegar a ser factores presionantes sin que existan condiciones relacionadas a la organización y el contexto ambiental.

En lo referente a Clima Organizacional, Caligiore (2006) realizó un estudio motivado a estudiar la interacción entre el clima organizacional y el ejercicio profesional de los profesores en tres escuelas de una Facultad de Medicina venezolana, seleccionó una muestra de 86 sujetos de un total de 311 profesores en actividad, a quienes encuestó, utilizando una escala likert, tras la cual determino que debe existir una comunión entre la manera en la que está estructurada de la organización y las funciones de la misma, debido a que esto facilita la coordinación para la toma de decisiones en la misma y teniendo cuenta lo descrito por Segredo (2003), quien al investigar el clima organizacional en directores de entidades de salud y determinó que la Motivación y la Reciprocidad suelen ser las dimensiones mas afectadas, podemos inferir que el no realizar cambios puede estar relacionado con situaciones adversas para la institución.

Chiang (2007) realizó una investigación proyectándose a entender la forma en la que el clima laboral y la satisfacción laboral se relacionaban y contando con 327 sujetos de estudio a quienes aplicó dos cuestionarios, uno para cada una de las variables estudiadas, encontrando que existe una relación estrecha entre las dos variables, lo que se refuerza por lo sostenido por Salazar (2009) determinó que ambos componentes son de gran relevancia para la mejora de la productividad en el trabajo. Siendo un buen clima organizacional entonces premisa fundamental para el éxito.

Más adelante, Sandoval (2010), abordó el clima organizacional describiendo este como la percepción del ambiente laboral por parte de aquellos que forman parte de la organización y en la cual al influir criterios de manera directa, producen efectos en la forma de desenvolverse de los individuos, además existen opiniones variadas entre los autores en cuanto a las dimensiones relacionadas al Clima Organizacional, entre las cuales resaltan, el grado de estructura, la autonomía individual, la consideración, el tipo de recompensa, el agradecimiento y apoyo, lo cual se relaciona a lo propuesto por el Ministerio de Salud del Perú (2015), pues agrupa las dimensiones usando tres categorías, Potencial Humano, Cultura Organizacional y Diseño Organizacional, lo que guarda similitud con lo descrito por Burnet (1987) y Chaparro (2006). Mientras que otros autores como Gómez (2004) utilizan 6 dimensiones y otros como Segredo (2004), cuatro básicas.

Posteriormente, Boada (2004.) estudió la interacción del síndrome de Burn Out y el Clima Organizacional, y tras aplicar cinco instrumentos a una muestra de 137 sujetos, encontró que algunas variables del Clima Organizacional, más no todas aquellas que estudio, están relacionadas con consecuencias perjudiciales para los individuos mediante la génesis de síntomas de Burn Out.

Años más tarde Fernandes (2011) realizó un estudio abordando esta interrelación y en una muestra de 252 individuos, encontró relación significativa entre la insatisfacción de los trabajadores respecto al Clima de su organización y las dimensiones de Síndrome, llegando a concluir que aunque los resultados no podrían ser aplicados en otras muestras es necesario continuar realizando estudios que permitan entender de manera más amplia estos fenómenos por la importancia del problema y cómo afecta este a las organizaciones de toda índole. Así mismo, Dávila (2011) tras estudiar estas dos variables en una muestra de 108 individuos, sostiene la existencia de asociaciones significativas entre la patología mencionada y el Clima Organizacional.

Investigaciones más recientes como las de Solís (2016) quien realizó una investigación en el servicio de Emergencia de un nosocomio peruano, encontró

niveles medios de Clima Organizacional, bajos de Síndrome de Burn Out y una relación baja entre las dimensiones de estas variables.

Es en esta correlación que se presenta la mayor controversia entre la bibliografía revisada pues mientras que algunos estudios determinan relación otros al no encontrarla indican que la presencia de bajos niveles de síndrome de Burn Out o buenos niveles de Clima Organizacional, se comportan como un factor protector frente a la aparición de indicadores negativos de la otra variable.

### **1.3. Fundamentación científica, técnica o humanística.**

Al no encontrar una mejor traducción para la “burnout”, esta se ha conservado, a pesar de que otros autores como Serra, Faura & Roigé (1997), propusieron términos como desmoralización, Gil Monte (2005), síndrome de quemarse por el trabajo, Thomaé et col. (2006) fatiga laboral, y Turnes (2002) desgaste laboral.

Buscar una definición para este síndrome, nos lleva a explicarlo como aquella respuesta crónica al estrés generado en el trabajo, que se presenta en aquellos que prestan servicios con finalidad ayudar a otros según describió Thomaé (2006); generando en la persona un proceso que va desde el agotamiento (tanto mental como físico y emocional) hasta relaciones conflictivas en su ambiente laboral.

El síndrome Burn Out puede originarse por diversas razones, principalmente principalmente en aquellos que suelen tener contacto con otras personas, aquellos que cuentan con horarios laborales excesivos, en quienes cuentan con horarios de trabajo prolongados, un inadecuado ambiente laboral, una percepción económica inadecuada,

Además, este desgaste, también sucede por la insatisfacción con los jefes compañeros de trabajo, la percepción del trato recibido y inadecuado Clima Laboral.

Desde lo expuesto por Maslach (1986); quien sugería que el síndrome es una respuesta inadecuada a una condición crónica de estrés, en la que pueden

reconocerse tres rasgos principales el cansancio emocional y físico, la despersonalización, y el sentimiento de poca realización personal; la definición ha sido mejorada.

Es así que Thomaé y sus colaboradores (2006) evalúan los efectos síndrome en la actividad laboral y las relaciones interpersonales, mientras que Maslach enfatizaba los aspectos relacionados al trabajo. El Burn Out, según refieren Ramos, Peiró & Ripoll (1996), puede entenderse como cansancio emocional, producida por una fuerte respuesta a un estímulo negativo, y caracterizada generalmente por una disminución o agotamiento de las respuestas emocionales.

Es importante reconocer las dimensiones planteadas por Maslach (1981), entre las que se encuentran el agotamiento emocional; que muestra respuestas tanto físicas como mentales; la despersonalización; que se comporta como la actitud negativa hacia los demás, y la baja realización personal, que puede entenderse como la aparición de respuestas negativas, como autoestima y productividad bajas, así como la incapacidad para afrontar situaciones de estrés.

Álvarez y Fernández (1991), describían que ciertas respuestas psicósomáticas estaban presentes en trabajadores que presentaban Síndrome de Burn Out. Además que estos desarrollan alteraciones en su conducta, como ser: no acudir a su centro de labores, el uso de sustancias nocivas como el alcohol u otras; hasta conflictos familiares. Además, pueden llegar a presentar distanciamiento social, estados de ánimo irritables, depresión, problemas para concentrarse, inclusive pensamientos suicidas. Finalmente, describen que existen ciertos rasgos que se comportan como factores protectores frente a la aparición del Síndrome, entre estos describen la atención selectiva, la negación de las emociones, la racionalización, el desplazamiento de afectos y la ironía. Más adelante Schwartzmann (2004) describiría al síndrome de Burn Out, como una condición relacionada netamente con el trabajo, por ende, la misma debería constituirse como una enfermedad profesional.

El clima organizacional, según Gan & Berbel (2012) se describe como la percepción respecto al trabajo por parte de quienes laboran en la organización, el sitio donde este se desarrolla, la relación entre los trabajadores que giran en torno a él y los diferentes factores que afectan el mismo. Por la complejidad del comportamiento humano el estudio de clima organizacional cobra relevancia, pues el objetivo principal conforme lo describen López, Casique & Díaz (2011), es determinar el punto de vista del trabajador, para direccionar estrategias orientadas a crear mejoras en los indicadores que afectan de forma nociva al progreso de la organización, así como potenciar todo aquello que motiva, favorece y convierte la labor diaria en algo agradable para todos. Según Peláez (2010) el Clima Organizacional, se altera por diferentes circunstancias, desde la forma en la que se dirige la organización, los planes de gestión, y hasta las políticas aplicadas en la misma. etc.

Las dimensiones del clima organizacional pueden entenderse como aquellos rasgos de la Organización que podemos medir y que guardan estrecha relación en el actuar de los individuos. Es por eso, que el presente trabajo adopta las once dimensiones sugeridas por el Ministerio de Salud peruano (2015).

Entre estas dimensiones tenemos a la comunicación, que puede ser descrita como la percepción de los empleados de poder ser oídos, conflicto y cooperación, referida al apoyo que se brindan los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones y en la retribución que éstos reciben de la entidad, confort, entendido como el esfuerzo de quienes dirigen para consolidar un lugar de trabajo agradable y sano, estructura, entendida como la apreciación de los usuarios sobre los trámites, procedimientos y reglas a las que se ven enfrentados en su ejercicio profesional, la Identidad, vista como el sentir pertenecer a la organización y de ser valioso y necesario dentro del grupo laboral, la Innovación, como la posibilidad de probar nuevos aspectos y nuevas formas de realizar sus labores, el Liderazgo, entendido como la forma de influir los jefes en aquellos que tienen a su cargo, la Motivación, que se interpreta como las condiciones que regulan la intensidad con la que los trabajadores desarrollan su función, la Recompensa, como la medida en que la organización

hace mayor uso de los premios que los castigos, la Remuneración y la Toma de decisiones, que evalúa la participación de los trabajadores en el proceso para llegar a ellas.

#### **1.4. Justificación**

Desde el enfoque teórico, el investigar estos fenómenos permitirá un acercamiento al tema, lo que ofrecerá información directa de la situación de las dos variables, a la vez que propiciará nuevos estudios que lleven a determinar de las posibles causas, de la presencia de dicho síndrome y de formas de explicar el resultado del estudio del clima. Además, considerando que el hospital donde se llevará a cabo del estudio, es el que mayor capacidad resolutive posee en el ámbito de la Región Callao, y que en su condición de Hospital Nacional (Nivel III-I) es centro referencial para patologías que ameritan atención médica especializada, la misma debe ser brindada por un equipo multidisciplinario que pueda trabajar de forma integral y coordinada.

Desde la perspectiva Social, teniendo en cuenta que el nosocomio en mención, atiende a una gran cantidad, no solo de mujeres en edad fértil sino además de gestantes de alto riesgo, las situaciones que generen un desequilibrio en los procesos pueden conllevar a desenlaces que de diversas maneras eleven la morbimortalidad materna en la Región Callao, lo que generaría una elevación en los tiempos de estancia hospitalaria y los costos del tratamiento en unidades de cuidados críticos e intensivos. Además el síndrome de Burn Out es una patología que se presenta de forma frecuente en los profesionales de la salud según los estudios revisados y su aparición genera repercusiones en el área laboral, provocando muchas veces malos tratos, faltas recurrentes al trabajo, y muy probablemente un ambiente laboral desagradable.

En lo referente al punto de vista Metodológico, se utilizarán instrumentos de recolección de datos que podrán ser aplicados en otras poblaciones de manera que se llegue a conocer la situación presente en otras realidades. Esto incrementará la información sobre la prevalencia e incidencia de este síndrome y será de evidencia científica para siguientes estudios, brindando información actual, valida y confiable y teniendo en cuenta que el estudio se basa en la

recopilación de datos existentes sin manipulación de las variables de estudio<sup>4</sup>, los costos de su realización serán mínimos. Si bien es cierto este estudio requiere un amplio conocimiento tanto en el diseño como en el tipo de estudio, se profundizará en los parámetros necesarios para su aplicación. La Información se recolectará mediante instrumentos previamente validados y al mismo tiempo para la obtención de datos es necesario contar con un permiso especial provisto por el Hospital en mención el mismo que se gestionará contando con una carta de presentación provista por la Universidad.

Si bien es cierto este estudio requiere un amplio conocimiento tanto en el diseño como en el tipo de estudio, se profundizó en los parámetros necesarios para su aplicación. La Información se recolectó mediante instrumentos previamente validados y al mismo tiempo se obtuvo el permiso especial provisto por el Hospital en mención tras la revisión del trabajo por el Comité de ética del nosocomio.

Además, desde el enfoque Práctico, una meta compartida por las investigaciones realizadas en el campo de la Gestión de los Servicios de la Salud, es que los usuarios ya sean internos o externos se vean beneficiados ya que al conocer los niveles de satisfacción que estos presentan actualmente, el estado del Clima Organizacional o factores que modifiquen los mismos, se permitirá mejorar nuestras índices de calidad al lograr la disminución de dichos indicadores negativos.

## **1.5. Problema**

### **1.5.1 Problema general**

¿Existe relación entre el síndrome de Burn Out y el Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015?

### **1.5.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Confort del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Estructura del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Identidad del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Innovación del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Motivación del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional?

¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional?

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

El síndrome de Burn Out se relación directa y significativamente con el Clima Organizacional en los Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Confort del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Estructura del Clima.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.

El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y Clima Organizacional en los Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Confort del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Estructura del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.

Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Tomo de Decisiones del Clima Organizacional.

## **II. Método**

## 2.1. Tipo de estudio

La investigación, es de tipo descriptiva, correlacional, no experimental, conforme a lo señalado por Hernandez Sampieri (1998), debido a que ésta se orienta a relacionar la presencia de síndrome de Burn Out y el Clima Organizacional, de tal forma que no se genera una condición nueva, sino que se aprecia una situación que ya existe, sin la intervención del investigador, pues las variables independientes no pueden ser alteradas, puesto que estas y sus efectos, ya han ocurrido.

## 2.2. Diseño de investigación

Según el tiempo, es de tipo prospectivo, pues los datos son registrados a futuro, se inicia el mes de diciembre hasta culminar la recolección de datos, es Transversal, según el periodo y secuencia (Hernandez Sampieri, 1998), porque se hará un solo corte que iniciará el primer día del mes y culminara al finalizar la recolección y correlacional (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2014), en razón de que busca poner a prueba el grado de relación entre las variables mencionadas en el mes de Diciembre del 2015.

La representación del diseño de la investigación es la siguiente:

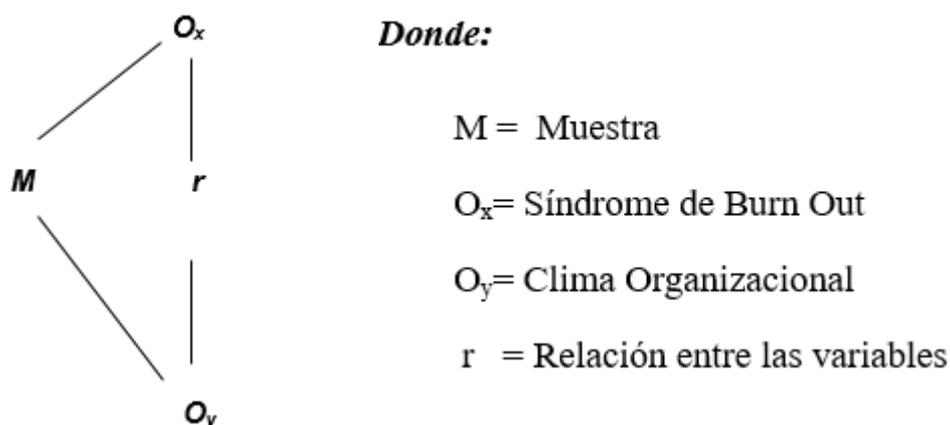


Figura 1. Representación del diseño de la investigación.

### **2.3. Variables:**

#### **Definición conceptual:**

Síndrome de Burn Out. - Alteración Psicossomática que determina repercusiones en el actuar de las personas.

Clima Organizacional. - Ppercepción de quienes componen una organización, sobres sus labores, las relaciones interpersonales que ocurren durante el desarrollo de las mismas, el ambiente donde se desarrollan y los factores que las afectan.

#### **Definición operacional:**

Síndrome de Burn Out. - Para fines de este estudio será considerado como la presencia de las tres dimensiones del síndrome (ver tabla 1), de acuerdo al inventario de MASLACH.

Clima Organizacional. - Para fines de este estudio serán considerado como la evaluación de las dimensiones descritas por el Ministerio de Salud peruano (Ver tabla 2), tras la aplicación del instrumento para la evaluación del Clima Organizacional.

#### **Unidad de análisis: Obstetras**

Profesional de Obstetricia que se encuentra laborando en el Servicio de Obstetricia del Hospital mencionado durante el Periodo de estudio.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Síndrome de Burn Out*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Agotamiento emocional	Percepción negativa sobre el trabajo Agotamiento previo, durante y posterior a jornada laboral Sentimiento de frustración relacionado al trabajo Sensación de no poder avanzar más Profesionalmente	2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20		( <19) (19 – 26) (27 o más)
Despersonalización	Sentimientos de impersonalidad frente a las atenciones hacia otras personas Sensación de endurecimiento emocional. Indiferencia hacia los usuarios	5, 10, 11, 15, 22	Ordinal:  Bajo Medio Alto	( <6) (6 – 9) (10 o más)
Realización personal	Empatía en el trato hacia los demás Satisfacción en labores Sensación de influencia positiva en otros Sensación de ánimo frente a la rutina diaria Comodidad con el ambiente laboral Satisfacción frente a labores diarias	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		( <34) (34 – 39) (40 o más)

Tabla 2

*Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos		
Comunicación.	Comunicación entre jefatura y trabajadores. trabajadores saben si realizan bien o mal el trabajo Atención prestada por los trabajadores	29, 30, 34		( <6) más)	(6 – 9)	(10 o
Conflicto y cooperación	Existe trabajo en equipo y labores coordinadas	24, 26		( <4)	(4 – 6)	(7 o más)
Confort	Percepción adecuada de los ambientes donde se labora.	18, 25		( <4)	(4 – 6)	(7 o más)
Estructura,	Conocimiento de las tareas y funciones y ejecución correcta de las mismas.	10, 13		( <4)	(4 – 6)	(7 o más)
Identidad,	Compromiso con la Organización, y su desarrollo.	20, 23, 31		( <6) más)	(6 – 9)	(10 o
Innovación	Se desarrollan iniciativas, se innova. Trabajadores sienten que sus ideas importan Flexibilidad de la institución y adaptación a los cambios. Disponibilidad de la jefatura	4, 5, 12, 17	Ordinal: Inadecuado Por Mejorar Adecuado	( <8) más)	(8 – 12)	(13 a
Liderazgo	Contribución de los Directivos a generar condiciones ideales para el progreso. Trato recibido	7, 19		( <4)	(4 – 6)	(7 o más)
Motivación,	Oportunidades para el mejor desempeño Preocupación para crear un ambiente laboral agradable.	1, 8, 33		( <6) más)	(6 – 9)	(10 o
Recompensa,	Existen incentivos laborales Evaluación adecuada del trabajo Distribución justa de los premios y reconocimientos	11, 16, 21		( <6) más)	(6 – 9)	(10 o
Remuneración	Percepción acerca del Salario y sus beneficios Pago es adecuado en relación con sus labores.	6, 27		( <4)	(4 – 6)	(7 o más)
Toma de decisiones	Jefe obtiene información previa a una decisión Posibilidad de participar en dicho proceso	3, 14		( <6) más)	(6 – 9)	(10 o

Tabla 3

*Unidad de Análisis: Obstetras*

Variables	Escala De Medición
Edad	20-40 40 a más
Situación Laboral	Contratado Nombrado
Tiempo De Servicio	5-10 años 10 años a mas

## **2.4. Población Muestra y muestreo**

Para este trabajo, la población estuvo conformada por todos los Obstetras (n=32), que durante el periodo de estudio estuvieron trabajando en el Servicio de Obstetricas del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

Los trabajadores se encuentran aproximadamente entre las edades de 25 a 60 años, poseen con una rotación continua a los diferentes servicios Hospitalización, Centro Obstétrico, Consulta externa y Emergencia, se encuentran bajo 3 posibles tipos de contrato y se cuentan con un tiempo de servicio aproximado de 1 a 15 años.

En el caso de este estudio la muestra coincide con la población, Ander-Egg (2003) señaló que, una de las formas de elegir el tamaño muestral corresponde al muestreo no probabilístico, pues se prescinde de una teoría matemática-estadística, dependiendo más bien de la intención, juicio u opinión del investigador.

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.5.1. Técnica de recolección de datos:**

La técnica utilizada en el desarrollo este trabajo fue la del cuestionario, pues el mismo se direcciona a recopilar información mediante una serie de preguntas sobre tópicos determinados, a fin de dar puntuaciones globales sobre éste, entendiéndose entonces que es un instrumento de investigación utilizado para recopilar, universalizar, cuantificar y finalmente, comparar la información recabada.

### **2.5.2. Instrumento de recolección de datos:**

Para el Síndrome de Burn Out se eligió el Cuestionario de Maslach: Inventario de Burn Out, el más usado a nivel mundial, el mismo cuenta con una fiabilidad cercana al 90% y alta consistencia interna.

Este cuestionario, está compuesto por 22 ítems, sobre el sentir, las actitudes del individuo en sus labores y hacia los usuarios. El mismo, busca evaluar la intensidad y la frecuencia con la que se padece el síndrome de Burn Out. Pudiendo ser aplicado en un promedio de 12 min, busca medir las 3 dimensiones del síndrome (Ver tabla 1 p.34).

La dimensión agotamiento emocional, consta de nueve items (Preguntas 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), y cuenta con una Puntuación máxima de 54, esta evalúa la posibilidad del trabajador de estar emocionalmente exhausto frente a las exigencias del trabajo. A la dimensión despersonalización se le asignaron de cinco Items (preguntas 5, 10, 11, 15, 22), con un puntaje máximo de treinta, determina el nivel en que el trabajador reconoce actitudes de distanciamiento y frialdad. Por último, 8 Items (preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21), son utilizados para evaluar la dimensión de realización personal, la misma que evalúa el sentimiento de realización personal y autoeficacia durante la ejecución de las labores, cuenta con una puntuación máxima de 48. Contar con puntuaciones bajas en la tercera dimensión y elevadas en las dos primeras, permiten diagnosticar la patología.

Para la Variable Clima Organizacional se utilizó el Cuestionario de estudio del Clima Organizacional del Ministerio de Salud y el manual para la aplicación del mismo en su versión (V 0.2) aprobado por RM 468 – 2011/MINSA, un cuestionario que, consta de 34 items, 28 direccionados a medir las dimensiones de la variable (ver Tabla 2) y 6 que conforman una escala de sinceridad o Escala "Líe".

Tabla 4

*Ficha técnica de los Instrumentos de Recolección de Datos inventario de Burn Out de Maslach*

Ficha Técnica 1	
Instrumento	Inventario de Burn Out
Autora	Cristina Maslach
Año	1986
Variable	Síndrome De Burn Out
Dimensiones Evaluadas	3
Descripción De Dimensiones	Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal
Número De Reactivos	22
Valor Final Por Dimensión	Alto, Medio Bajo
Escala De Interpretación De Los Datos	(Ver Operacionalización de la Variable p.x)

Tabla 5

*Ficha técnica de los Instrumentos de Recolección de Datos Cuestionario para la evaluación del Clima Organizacional*

Ficha Técnica 1	
Instrumento	Cuestionario Para El Estudio Del Clima Organizacional
Autor	Ministerio De Salud Del Perú
Año	2011
Variable	Clima Organizacional
Dimensiones Evaluadas	11
Descripción de Dimensiones	Comunicación          Confort          Conflicto y cooperación Estructura          Innovación          Identidad Motivación          Liderazgo          Remuneración Recompensa          Toma de decisiones.
Número De Reactivos	34, 6 Escala Lie, 28 Para Dimensiones
Valor Final Por Dimensión	Adecuado, Por Mejorar, Inadecuado
Escala De Interpretación De Los Datos	Se Utilizará Aplicativo Para Analisis De Los Datos Obtenidos, Disponible en <a href="http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc_cs.asp">http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc_cs.asp</a>

## 2.6. Métodos de análisis de datos:

La estadística utilizada fue tanto la descriptiva como la inferencial, para la primera se dispuso de gráficos y tablas, mientras que para la segunda se seleccionó la Rho de Spearman.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

$\rho$  = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

Figura 2. *Rho de Spearman*

## 2.7. Procedimiento para la recolección de datos

Para Iniciar, se solicitó la autorización de la Jefatura del Servicio de Obstetrices del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.

Se contó con un total de 32 Obstetras que durante el tiempo de estudio se encontraban laborando en la institución, a quienes se les aplicó el inventario de Burn Out de Maslach, y el cuestionario de evaluación de Clima Organizacional del Ministerio de Salud con un encabezado de datos generales que permitió detectar las variables intervinientes.

Para procesar la data obtenida, se manejó el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, versión más reciente. (v° 22)

## 2.8. Consideraciones éticas

Al no Manipular el fenómeno, para este estudio, los principios éticos no se vieron afectados.

Sin embargo, se necesitó del consentimiento por parte de los Obstetras a quienes se les aplicó la encuesta, en el mismo se solicitaba respuestas sinceras y se explicaba los motivos y fines de realización de la presente investigación.

### **III. Resultados**

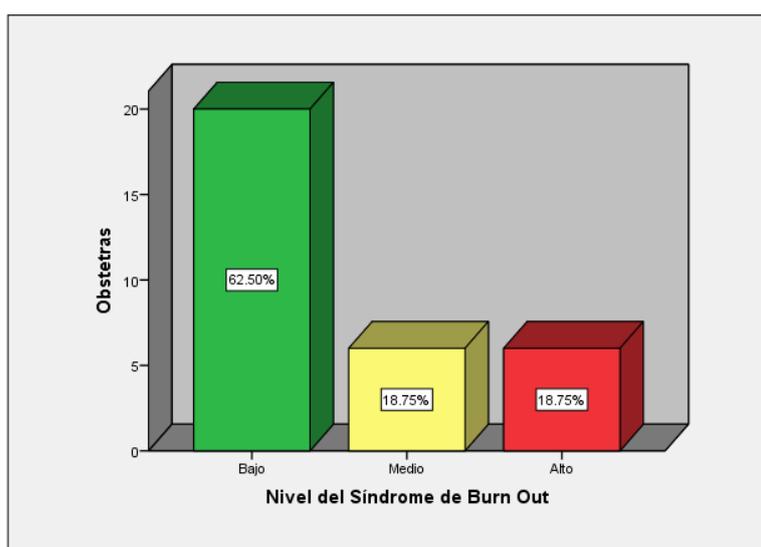
### 3.1 Resultados descriptivos

#### Descripción de los resultados de la variable: Síndrome de Burn Out

Tabla 6

*Nivel de Síndrome de Burn Out en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.*

Nivel de Burn Out	Frecuencia	%
Bajo	20	62.5
Medio	06	18.8
Alto	06	18.8
Total	32	100%



*Figura 3. Nivel de Síndrome de Burn Out en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.*

En la Tabla 6 y Figura 3 podemos observar que los sujetos de estudio presentaron un nivel Bajo del Síndrome de Burn Out (62.5%), mientras que se presentó un nivel Medio y Alto Síndrome de Burn Out en un 18.8% respectivamente.

Tabla 7

*Nivel de Síndrome de Burn Out según sus dimensiones.*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Agotamiento Emocional	Bajo	24	75.0
	Medio	02	6.3
	Alto	06	18.8
Despersonalización	Bajo	17	53.1
	Medio	05	15.6
	Alto	10	31.3
Realización Personal	Bajo	10	31.3
	Medio	10	31.3
	Alto	12	37.5
Total		32	100%

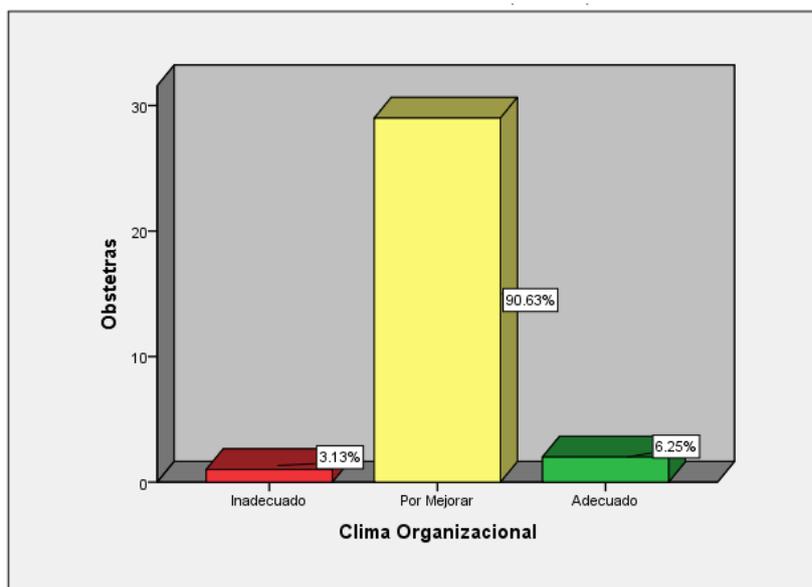
Podemos apreciar además en las Tabla 7, que mientras que en la dimensión de agotamiento emocional contamos con resultados similares, en la dimensión de despersonalización un 31.3% de los trabajadores presentó un nivel alto, así mismo un 31.3% de trabajadores presento un nivel bajo de Realización Personal, lo que se reconoce como un indicador negativo.

### **Descripción de los resultados de la variable: Clima Organizacional**

Tabla 8

*Evaluación del Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.*

Nivel de Clima Organizacional	Frecuencia	%
Inadecuado	1	3.13
Por Mejorar	29	90.63
Adecuado	2	6.25
Total	32	100%



*Figura 4.* Evaluación del Clima Organizacional en Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015.

En la variable Clima Organizacional podemos observar en la Tabla 8 y la Figura 4 que el Clima Organizacional en un 90 %, se encuentra calificado como Por mejorar, mientras que solo en un 6 % es adecuado

Tabla 9

*Nivel de Clima Organizacional Según sus dimensiones.*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	%
Conflicto y cooperación	Inadecuado	16	50
	Por Mejorar	16	50
	Adecuado	0	0
Motivación	Inadecuado	1	3.13
	Por Mejorar	8	25
Identidad	Adecuado	23	71.87
	Inadecuado	0	0
	Por Mejorar	3	9.37
Toma de Desiciones	Adecuado	29	90.63
	Inadecuado	2	6.25
	Por Mejorar	17	53.12
Remuneración	Adecuado	13	40.63
	Inadecuado	23	71.88
	Por Mejorar	9	28.12
Estructura	Adecuado	0	0
	Inadecuado	0	0
	Por Mejorar	5	15.63
Comunicación	Adecuado	27	84.37
	Inadecuado	0	0
	Por Mejorar	5	15.63
Innovación	Adecuado	27	84.37
	Inadecuado	1	3.13
	Por Mejorar	20	62.5
Liderazgo	Adecuado	11	34.37
	Inadecuado	23	71.88
	Por Mejorar	9	28.12
Recompensa	Adecuado	0	0
	Inadecuado	1	3.12
	Por Mejorar	11	34.38
Confort	Adecuado	20	62.5
	Inadecuado	12	37.5
	Por Mejorar	17	53.12
	Adecuado	3	9.375

En lo referente a las dimensiones del Clima Organizacional, en la Tabla 9 podemos Observar que en las dimensiones de motivación, identidad, estructura, comunicación y recompensa se presentó de forma adecuada de un 60 a 90%, mientras que, en las dimensiones de conflicto y cooperación, remuneración, liderazgo y cooperación se presenta de forma inadecuada de un 16% a un 71%

### 3.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.1. Hipótesis general

( $H_0$ ) El síndrome de Burn Out no se relación directa y significativamente con el Clima Organizacional en los Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015.

( $H_A$ ) El síndrome de Burn Out se relación directa y significativamente con el Clima Organizacional en los Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao 2015.

Con un nivel de confianza: 95% ( $\alpha = 0.05$ ).

Se acepta  $H_A$  sí y solo sí Sig. < 0,05, de caso contrario Se acepta  $H_0$ . Esta premisa será manejada para el resto de pruebas de hipótesis.

Tabla 10

*Coefficiente de correlación entre Síndrome de Burn Out y Clima Organizacional*

			Clima Organizacional	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coef. de correlación	1.000	-.320
		Sig. (bilateral)	.	.074
		N	32	32
	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	-.320	1.000
		Sig. (bilateral)	.074	.
		N	32	32

En la tabla 10, podemos apreciar que el valor de p es de 0.074 con un coeficiente de correlación de -0.320., teniendo en cuenta esto, se acepta la H<sub>0</sub>, es decir que no existe relación directa y significativa entre las dos variables estudiadas.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional.*

Tabla 11

*Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional*

			Conflicto y Cooperación	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.047
		Sig. (bilateral)	.	.798
		N	32	32
	Conflicto y Cooperación	Coef. de correlación	-.047	1.000
		Sig. (bilateral)	.798	.
		N	32	32

En la Tabla 11, se puede observar que nivel de significancia entre las variables síndrome de Burn Out y la dimensión de conflicto y cooperación Clima Organizacional es de p=0.798 con un coeficiente de correlación de -0.047, por lo que se acepta la H<sub>0</sub>, es decir que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Conflicto y Cooperación en la población estudiada.

## Hipótesis específica 2

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional.*

Tabla 12

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Comunicación del Clima Organizacional*

			Comunicación	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.086
		Sig. (bilateral)	.	.638
		N	32	32
	Comunicación	Coef. de correlación	-.086	1.000
		Sig. (bilateral)	.638	.
		N	32	32

En la Tabla 12, se puede apreciar que nivel de significancia es de  $p=0.638$  con un coeficiente de correlación de  $-0.086$ , interpretando entonces que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Comunicación en la población estudiada

## Hipótesis específica 3

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Confort del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Confort del Clima Organizacional.*

Tabla 13

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Confort del Clima Organizacional*

			Confort	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.383*
		Sig. (bilateral)	.	.031
		N	32	32
	Confort	Coef. de correlación	-.383*	1.000
		Sig. (bilateral)	.031	.
		N	32	32

En la tabla 13, podemos observar que el valor de  $p=0.031$  con un coeficiente de correlación de  $-0.383$ , por lo que acepta la  $H_A$ , es decir que existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Confort en la población estudiada

#### **Hipótesis específica 4**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Estructura del Clima.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Estructura del Clima.*

Tabla 14

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Estructura del Clima Organizacional*

			Estructura	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.306
		Sig. (bilateral)	.	.089
		N	32	32
	Estructura	Coef. de correlación	-.306	1.000
		Sig. (bilateral)	.089	.
		N	32	32

En la tabla 14, se puede apreciar que el valor de  $p=0.089$  con un coeficiente de correlación de  $-0.306$ . por lo que se acepta la  $H_0$ , es decir que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Estructura en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 5**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.*

Tabla 15

*Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Identidad del Clima Organizacional*

			Identidad	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.013
		Sig. (bilateral)	.	.942
		N	32	32
	Identidad	Coef. de correlación	-.013	1.000
		Sig. (bilateral)	.942	.
		N	32	32

En la tabla 12, se puede apreciar que el valor de  $p=0.942$  con un coeficiente de correlación de  $-0.013$ , lo que da a entender que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Identidad en la población estudiada

### **Hipótesis específica 6**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.*

Tabla 16

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Innovación del Clima Organizacional*

			Innovación	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	.164
		Sig. (bilateral)	.	.370
		N	32	32
	Innovación	Coef. de correlación	.164	1.000
		Sig. (bilateral)	.370	.
		N	32	32

En la tabla 16, podemos apreciar que el valor de  $p = 0.370$  con un coeficiente de correlación de 0.164, lo que indica que existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Innovación en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 7**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.*

Tabla 17

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional*

			Liderazgo	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.131
		Sig. (bilateral)	.	.475
		N	32	32
	Liderazgo	Coef. de correlación	-.131	1.000
		Sig. (bilateral)	.475	.
		N	32	32

En la tabla 17, se aprecia, que el valor de  $p=0.475$  con un coeficiente de correlación de  $-0.131$ , por lo que se entiende que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Liderazgo en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 8**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.*

Tabla 18

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Motivación del Clima Organizacional*

			Motivación	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.011
		Sig. (bilateral)	.	.954
		N	32	32
	Motivación	Coef. de correlación	-.011	1.000
		Sig. (bilateral)	.954	.
		N	32	32

En la tabla 18, se puede apreciar que el valor de  $p=0.954$  con un coeficiente de correlación de  $-0.011$ , lo que indica que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Motivación en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 9**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.*

Tabla 19

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Recompensa del Clima Organizacional*

			Recompensa	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	.272
		Sig. (bilateral)	.	.132
		N	32	32
	Recompensa	Coef. de correlación	.272	1.000
		Sig. (bilateral)	.132	.
		N	32	32

En la tabla 16, se puede apreciar que el valor  $p=0.132$  con un coeficiente de correlación de 0.272, por lo que se asume que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Recompensa en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 10**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.*

Tabla 20

*Coefficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Remuneración del Clima Organizacional*

			Remuneración	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	.022
		Sig. (bilateral)	.	.906
		N	32	32
	Remuneración	Coef. de correlación	.022	1.000
		Sig. (bilateral)	.906	.
		N	32	32

En la tabla 20, se puede apreciar que el valor de  $p = 0.906$  con un coeficiente de correlación de 0.022, lo que indica que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Remuneración en la población estudiada.

### **Hipótesis específica 11**

*(H<sub>0</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out no se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional.*

*(H<sub>A</sub>) El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional.*

Tabla 20

*Coeficiente de Correlación entre Síndrome de Burn Out y dimensión de Toma de decisiones del Clima Organizacional*

			Toma de decisiones	Síndrome de Burn Out
Rho de Spearman	Síndrome de Burn Out	Coef. de correlación	1.000	-.012
		Sig. (bilateral)	.	.949
		N	32	32
	Toma de decisiones	Coef. de correlación	-.012	1.000
		Sig. (bilateral)	.949	.
		N	32	32

En la tabla 20, se puede apreciar que el valor  $p = 0.949$  con un coeficiente de correlación de  $-0.012$ , lo que indica que no existe relación directa y significativa entre la variable Síndrome de Burn Out y la Dimensión de Toma de Decisiones en la población estudiada.

## **IV. Discusión**

La discusión, será planteada en concordancia con los objetivos planteados (Ver p.29), relacionando ambas variables de estudio.

En la prueba de hipótesis general se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y el nivel del Clima Organizacional en la población estudiada, lo que se contrapone a lo expresado por Fernandes (2011), quien con una muestra de 252 personas si encontró relación significativa, esto nos lleva a pensar en la posibilidad de que al aumentar el número de la muestra es posible que los resultados se expresen de manera distinta. .

Al buscar relación entre el Síndrome y la dimensión de conflicto y cooperación, no se encontró datos significativos, esto parte del hecho de que aun sin presentar el síndrome de Burn Out los profesionales perciben de forma negativa esta dimensión lo que se corrobora con estudios previos como los Buzzeti Bravo (2005), Gil-Monte & Peiró (1999), y León (2007).

En lo referente a la relación con la dimensión de Comunicación, no se encontró relación directa y significativa, esto quizás este rto relacionado al tipo de trabajo realizado por los sujetos de estudio, siendo la comunicación un importante de su labor. Además, Díaz, Mendo & Vasquez (2003) describen que las personas pueden mostrar solo una de las dimensiones del síndrome de Burn Out a la vez, la misma que no necesariamente está relacionada con la dimensión del clima organizacional estudiada

Caso contrario se prueba en lo relacionado a la dimensión de confort, donde, se rechaza la hipótesis nula, por lo que se determina que existe relación directa y significativa entre la variable síndrome de Burn Out y la dimensión de confort, esto corrobora lo encontrado por Fernandes (2011), quien también logro determinar relación entre las variables de estudio.

Sobre la dimensión de estructura, no se encontró relación significativa, quizás, una de las razones para diferencias con estudios realizados previamente como los de Ramos (2001) sea la conformación de la población, ya que la investigación mencionada, describe una mayor predisposición en hombres para

presentar el síndrome y al mismo tiempo considerar un mal clima laboral, y, en este estudio la población estuvo conformada en su totalidad por mujeres.

Referente a la dimensión de Identidad, no se encontró relación directa y significativa. Quizás una de las razones asociadas a este hecho sea que a diferencia de estudios como los de Alvarez (2004) quien describe que a mayor tiempo de servicio mayor probabilidad de presentar el síndrome de Burn Out, en el presente trabajo este fenómeno ocurrió de forma contraria.

Sobre la dimensión de Innovación, al no encontrar relación significativa, debemos tener en cuenta el estudio de Michael Rowe (1998), quien indica ya que el estrés y la ansiedad que poseen las personas afecta directamente en la forma en la que se desempeñan los trabajadores de una empresa.

En lo que respecta a la dimensión de liderazgo, no se encontró relación directa y significativa. Lo que se relaciona con lo expuesto por Caligiore (2006), quien expone que los fenómenos presentados en relación al clima laboral pueden perjudicar el comportamiento particular de los trabajadores.

Para la dimensión de Motivación, teniendo en cuenta que no se encontró relación significativa, se podría inferir que a pesar de que la población pueda presentar Síndrome de Burn Out, su motivación no se ve afectada.

En respecto a la dimensión de Recompensa, no se encontró relación significativa entre esta y el síndrome de Burn Out. Una de las condiciones para que estos resultados difieran de lo encontrado por otros autores pudo ser la edad. Para Alvarez (2004), el síndrome se presenta con mayor probabilidad en personas de 25 a 34 años mientras que en el presente estudio las edades estuvieron distribuidas de forma distinta siendo la media 40 años.

Sobre la dimensión de Remuneración, no se halló relación directa y significativa entre la misma y el síndrome de Burn Out. Molina (2005) menciona la alta probabilidad de inconformidad e insatisfacción laboral.

En respecto a la dimensión toma de decisiones, no se encontró relación directa y significativa entre la variable síndrome de Burn Out y esta. Lo que se relaciona con lo estudiado por Toro, García y Vargas (2004), quienes aseguran que

la capacidad para la toma de decisiones se puede ver nublada debido a un mal clima Organizacional.

## **V. Conclusiones**

- Primera: Se concluye, según los resultados obtenidos, que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y el nivel del Clima Organizacional en la población estudiada, a pesar de que el nivel de Síndrome Burn Out en la mayoría de personas fue Bajo, los resultados del Clima Organizacional no fueron completamente alentadores, ya que la mayoría de individuos considero que el mismo se encontraba Por mejorar.
- Segunda: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Conflicto y cooperación del Clima Organizacional, por un lado la mitad de los Obstetras considero esta dimensión como inadecuada, sin que esta influya directamente en su nivel de Burn Out
- Tercera: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Comunicación del Clima Organizacional. Mientras que la mayoría de Obstetras considero esta dimensión como adecuada, algunos de estos presentaron un nivel de Medio a Alto de Síndrome de Burn Out.
- Cuarta: Se concluye que existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Confort del Clima Organizacional. Los resultados indicarían que presentar niveles bajos en esta dimensión podrían estar relacionados con la presencia del Síndrome.
- Quinta: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Estructura del Clima Organizacional. A pesar de considerar esta dimensión como adecuada, cierta cantidad de usuarios presenta el Síndrome.

- Sexta: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Identidad del Clima Organizacional, aún con resultados favorables en esta dimensión, la existencia del síndrome es incipiente.
- Séptima: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Innovación del Clima Organizacional. Por un lado los usuarios presentaron niveles bajos del Síndrome, pero por otro consideraban que esta dimensión se encontraba por mejorar.
- Octava: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional. Por un lado la mayoría de Obstetras consideraba que la dimensión era inadecuada sin embargo esta influyó en la presencia del Síndrome presentando niveles bajos.
- Novena: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Motivación del Clima Organizacional. Incluso aquellos usuarios que presentaron Niveles Medios y Altos del Síndrome consideraban esta dimensión como adecuada.
- Décima: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional. Existiendo la posibilidad de que los mismos individuos que consideraron esta dimensión como adecuada sean quienes presentaron niveles medios o altos del síndrome.
- Décimoprimera: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional. Notándose la diferencia entre la cantidad de personas que no presentaron el

síndrome y al mismo tiempo consideraron que esta dimensión era inadecuada.

Décimosegunda: Se concluye que no existe relación directa y significativa entre el nivel de síndrome de Burn Out y la dimensión de Toma de decisiones del Clima Organizacional. De cierta Forma a pesar de presentar niveles bajos del síndrome no participan en los procesos relacionados con esta dimensión.

## **VI. Recomendaciones**

- Primera: Es posible que los resultados guarden estrecha relación con la cantidad de la muestra y al incrementar esta se perciban una diferencia en los resultados de la correlación entre las variables estudiadas, es entonces que al aumentar la muestra se podrían encontrar resultados diferentes
- Segunda: En lo referente al síndrome de Burn Out a pesar de contar con instrumentos ya validados es recomendable que los mismos se adapten a la forma de expresar las ideas de la región de estudio, debido a que la precisión de las preguntas genera mejores resultados.
- Tercera: Sobre la dimensión de conflicto y cooperación, se debe hacer hincapié en el trabajo en equipo, los individuos del estudio forman parte de un equipo que tiene como función participar en el proceso de salud, por lo cual una correcta coordinación permite mejores resultados
- Cuarta: Sobre la dimensión de comunicación se debe tener presente que la misma permite que las partes trabajen correctamente, cuando existe presencia del síndrome sin embargo la dimensión puede verse afectada.
- Quinta: En lo que respecta a la dimensión de confort, para este estudio, se presentó una relación directa y significativa con lo que debemos tener en cuenta que la alteración de ambos indicadores emerge en resultados que pueden ser contraproducentes.
- Sexta: En lo que respecta a la dimensión de Estructura, se debe intentar de articular mejor el equipo de tal manera que exista una coordinación que les permita trabajar de manera coordinada.

- Séptima: En lo referente a identidad se debería hacer partícipe a los integrantes del equipo de la necesidad de comprometerse con la meta trazada, para el logro de la misma y al mismo tiempo para la mejora del equipo.
- Octava: En lo referente a la Innovación, esta estará presente cuando el Clima Organizacional, se presente en una forma adecuada, al no existir, la organización se estanca, esto está ligado a la característica de realización personal de los individuos estudiados.
- Novena: En lo referente a Liderazgo, el síndrome de Burn Out no permitirá que este se ejerza de manera correcta, por lo cual la institución es responsable por el diagnóstico situacional de la misma, para determinar las capacitaciones que deba ejercer para la mejora de la misma.
- Décima: En lo referente a la motivación de los trabajadores, se verá influenciada por diversas condiciones, entre ellas podríamos mencionar las capacitaciones continuas y a posibilidad de mejoras en las condiciones laborales.
- Décimoprimera: En lo referente a la dimensión de Recompensa, los trabajadores deben sentir que esta se otorga, y lo que es más de una manera adecuada y equitativa, pues al no obtener esa percepción, el clima se puede deteriorar.
- Décimosegunda: En lo que respecta a la dimensión de Remuneración, aún hay grandes tareas pendientes a nivel organizativo y administrativo que deben solucionarse.
- Décimotercera: En lo referente a la Toma de decisiones, ya que la presencia del síndrome de Burn Out puede nublar la misma esta no debe tomarse a la ligera y es menester que el equipo participe en la toma y ejecución de las mismas.

## **VII. Referencias**

## Referencias Bibliográficas

- Abanto V., W. I. (2013). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación - Guía de aprendizaje. UCV, 61.
- Abanto V., W. I. (2013). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación - Guía de aprendizaje. UCV, 61.
- Adaury, M., Angulo, L., Sepúlveda, A., Sanhueza, X., Becerra, I., & Morales, J. (2013). Barreras y facilitadores de acceso a la atención de salud: una revisión sistemática cualitativa. *Revista Panamericana de Salud Publica*.
- Alcantara, E., & Ortiz, J. (2002). *Accesibilidad a los servicios de salud sexual y reproductiva y contribución de los determinantes intermedios en los cambios de la fecundidad en el Perú*. PERÚ: INEI. CENTRO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO.
- Alvarez, A. M., Arce, M. L., Barrios, A., & Sánchez de Coll, A. R. (2004). Síndrome de Burnout en médicos de Hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. *Revista de Postgrado de la Vía Cátedra de Medicina*, 27-30.
- Alvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. VI (39).
- Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social: técnica para recogida de datos e información*. Buenos Aires: Lumen.
- Barraza Macías, A., Carrasco Soto, R., & Arreola Coral, M. G. (2007). Síndrome de Burnout: Un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango. *Investigación Educativa Duranguense*, (6), 64-73.
- Báscolo, E. (2007). Capacidades locales de gestión como factor predictivo de la utilización y accesibilidad. *Gerencia y Políticas de Salud*.
- Bermejo Cáceres, G. G. (2006). Prevalencia del Síndrome de Burn Out en personal sanitario militar . Tesis Doctoral. *Universidad Complutense de Madrid*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Pearson.
- Boada i Grau, J., de Diego Vallejo, R., & Agulló Tomás, E. (2004.). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema Vol. 16, nº 1*, 125-131 .
- Boada i Grau, J., de Diego Vallejo, R., & Esteban , A. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131.

- Borja Salcedo, B. (2014). Ambiente, estructura organizacional y burnout en docentes de Educación General Básica y Bachillerato de la ciudad de Guayaquil. Trabajo final para la obtención del Título Ingeniero en Gestión de Recursos. *UNIVERSIDAD CASA GRANDE*, 0-0.
- Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones.
- Buzzetti Bravo, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores de Chile AG Memoria para optar al título de psicólogo*. Obtenido de Repositorio Académico de la Universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/106469>
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.
- Caligore Corrales, I., & Díaz Sosa, J. A. (2006). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Gerencia*, 8(24), 1-18.
- Cardona, B., & Quiceno, M. (2006). Factores que inciden en la accesibilidad y utilización de los servicios de salud según nivel socioeconómico en el municipio de Envigado. *Universidad De Antioquia - Udea*, 0-0.
- Carillo Vaca, L., & Nieves Conde, P. (2010). Síndrome de Burnout en médicos generales de consulta externa de una IPS en Bogotá. *Universidad del Rosario.*, 0-0.
- Carmona, F. J., Sanz, L. J., & Marín, D. (2001). Síndrome de burnout: factores moduladores. *Interpsiquis*, 1.
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. *Rev. Innovar*, 16(28), 8-32.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Nuñez Partido, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de salud Estatal: Hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61-76.
- Comes, Y., Solitario, R., Garbus, P., Mauro, M., Czerniecki, S., Vázquez, A., . . . Stolkiner, A. (2007). El concepto de accesibilidad: la perspectiva relacional entre población y servicios. *PSICOLOGÍA DE LA SALUD, EPIDEMIOLOGÍA Y PREVENCIÓN*, 0-0.
- Contreras, F., Barbosa, D., Juárez A, F., & Uribe, A. F. (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional Y Riesgos Psicosociales en entidades del sector salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de psicología*, 12(2), 1-2.
- Dávila Hernández, M. (2011). Clima Organizacional y Síndrome de Burn Out en una Empresa Mediana de Manufactura. *TESCoatl* 13:32.
- Dávila Hernández, M. (2011). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA. *TESCoatl* 13:32.

- Dávila Hernández, M. (2011). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN UNA EMPRESA MEDIANA DE MANUFACTURA. *TESCoatl*, 13(32), 1-9.
- De Alma Ata, D. (1978). *Conferencia Internacional de Atención Primaria en Salud*. Alma-Ata, URSS.
- De canales, F. (2004). *Metodología de la investigación manual para el desarrollo del Personal de Saludo*. Editorial LIMUSA.
- Díaz Villena, N., Mendo Zelada, T., & Vásquez Olcese, C. (2003). El síndrome de Burnout en enfermeras de servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo. *Revista de Psicología Universidad César Vallejo*, 5(1), 7-19.
- Evia, V., & Cano, A. (s.f.). Barreras y facilitadores en la accesibilidad a los servicios de salud mental en el caso del Equipo de Salud Mental del Centro de Salud de Jardines del Hipódromo.
- Fernandes, G. (2011). Clima Organizacional, a síndrome de burnout e as estratégias de enfrentamento no trabalho em funcionários de instituto de pesquisas do Vale Do Paraíba Paulista. *Univerdidad de Teubaté*.
- Fernandes, G. (2011). CLIMA ORGANIZACIONAL, A SÍNDROME DE BURNOUT E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO NO TRABALHO EM FUNCIONÁRIOS DE INSTITUTO DE PESQUISAS DO VALE DO PARAÍBA PAULISTA. *Universidade de Tabauté*, 0-0.
- Figuroa García, R. (2014). Clima organizacional y síndrome de burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica (Doctoral dissertation). *Universidad Autónoma de Querétaro*, 0-0.
- Figuroa Pedraza, D., & Cavalcanti Costa, G. M. (2014). *Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión, Bajo la óptica del usuario, la accesibilidad a la atención primaria de salud de la población adscrita estableciendo su relación con la calidad y utilización de los servicios de salud*. Obtenido de Scielo.
- Florez M, S., Campo R, C., & Troche G, M. P. (2012). BARRERAS Y DETERMINANTES DEL ACCESO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LA COMUNIDAD AFROCOLOMBIANA DE QUILCACE CAUCA . *UNIVERSIDAD EAN- UNIVERSIDAD DEL CAUCA*, 0-0.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gan, F., & Berbel, G. (2012). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: UOC.
- García Solarte, M. (2011). Clima organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43-61.
- Garrocho, C. (1993). Análisis de la accesibilidad a los servicios de salud y de los sistemas de información geográfica: teoría y aplicación en el contexto del Estado de México. *Estudios Demográficos y Urbanos*.

- Ghorpadem , J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout and personality. *Journal of Career Assessment, 15*(2), 240-256.
- Gil Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema 11*(3), 679-689.
- Gómez Rada, C. A. (2004). Diseño, Construcción y Validación de un instrumento que evalúa Clima Organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología, 11*(4), 97-113.
- González Marrero, A., Oramas Viera, A., Alvarez Porben, S., & Oliva Oliva, E. (2006). El síndrome de burnout, un desafío ético para alcanzar la excelencia en enfermería. *Revista Habanera, 5*(4), 3.
- Herederó, F., Arias, C., & Ballesteró, R. (2003). *Metodología básica de investigación en enfermería*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernandez S, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: Mac Graw Hill. 2da. Edición.
- Hernandez Sampieri, R. (1998). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio , M. (2010). *METODOLOGÍA de la investigación 5ta Edición*. Mexico: Mc Graw & Hill Educación.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México, 0-0*.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación. 5ta Edición*. México: Mc Graw-Hill.
- Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis para optar el título de Medico Cirujano)*. Obtenido de CYBERTESIS UNMSM.
- Huiza Guardia, G. A. (2006). *Satisfacción del Usuario Externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la base Naval. Callao 2003 (Tesis para optar el grado académico de Magister en Enfermería en mención Gestión de Enfermería)*. Recuperado el 2015, de Cybertesis UNMSM.
- Landini, F., Gonzales, V., & D'Amore, E. (2014). *Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural*. Recuperado el 2015, de Scielo.
- León, R. C. (2007). Cuidarse para no morir cuidando. *Revista Cubana de Enfermería, 23*(1), 1.
- López Chanez, F. J., Casique Guerrero, A., & Díaz Acevedo, N. B. (2011). "Estudio de Clima Laboral en instituciones de Salud Pública". *La Administración y la Responsabilidad Social*

- Empresarial*, 85. Obtenido de [http://gitmexico.com/acacia/busqueda/pdf/07\\_06\\_Clima\\_Laboral.pdf](http://gitmexico.com/acacia/busqueda/pdf/07_06_Clima_Laboral.pdf)
- Lucumí, D., & Gómez, L. (2004). Accesibilidad a los servicios de salud en la práctica de citología reciente de cuello uterino en una zona urbana de Colombia. *Revista española de salud pública*.
- Maisch Molina, E. (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión en el Tercer Milenio*, 7(13), 87-91.
- Mansilla Izquierdo, F. (30 de 11 de 2015). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo. Teoría y práctica (Monografía en Internet)*. Obtenido de Valencia: Psicología Online : <http://d2bfnlaku8y36.cloudfront.net/psicopediahoy/ManualRiesgosPsicosociales.pdf>
- Martínez Ortega, R. (2009). El Coeficiente de correlación de los rangos de spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*. Obtenido de Revista Habanera de Ciencias Médicas.
- Martínez-López, C., & López-Solache, G. (2005). Características del síndrome de burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. México DF. *Archivos de medicina familiar. Enero – abril*, (7) 1 , 1-9.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition. Palo Alto: Universidad de California. *Consulting Psychologist Press*.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Burnout and engagement in the workplace: A contextual analysis. *Advances in Motivation and Achievement*, 11, 275 - 302.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Reversing Burnout: How to rekindle your passion for your work. *Stanford Social Innovation Review*, 43 - 49.
- Meléndrez, E. (2006). Cómo escribir una tesis. *La Habana: Ciencias Médicas*.
- Méndez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMOC: Un método de analisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad de Rosario.
- Mesquita, M., PAVlicich, V., & Benitez, V. (2008). *Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción*. Obtenido de Scielo.
- Ministerio de Salud del Perú. (1998). 3.2 Planificación de los Servicios de Salud. En M. d.-D. Cajamarca, *Gestion de Servicios de Salud serie 3* (págs. 0-0). Cajamarca: APRISABAC.
- Ministerio de Salud del Perú. (30 de 11 de 2015). *RM 468/2011 - Documento Técnico: Metodología para el estudio de Clima Organizacional V.02*. Obtenido de Dirección de Calidad - Ministerio de Salud: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc\\_cs.asp](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc_cs.asp)

- MINSA. (2012). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Obtenido de Oficina de Gestión de Calidad. Hospital María Auxiliadora.
- Miño Sepúlveda, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica*, 14(9), 0-0.
- Molina Lindea, J. M., & Francisco Avalos, M. (2005). Burnout en enfermería de atención hospitalaria. *Enfermería Clínica*, 275 - 282.
- Moreira Fueyo, J. M., & Álvarez Baza, M. C. (2002). Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. *Emergencias*, 14, 6-12.
- Moreira Fueyo, J., & Álvarez Baza, M. (2002). Clima organizacional y estrés en una unidad de alto riesgo. *emergencias*, 14:6-12.
- Moreno Cardenas, A. M., & Hidalgo Palacio, M. C. (2011). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de Guajira (Colombia). *Rev Psicogente*, 13(24), 1-20.
- Noriega Bravo, V., & Pría Barros, M. (2011). Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores. *Revista Cubana de Salud Pública* 37(2), 0-0.
- ORAMAS VIERA, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. (*Doctoral dissertation, Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores*)., 0-0.
- Otero M., J. (2002). La Calidad de Atención en Salud. *Boletín Trimestral del NAADIIR*, Vol. 08.
- Pando Moreno, M., Bermúdez, D., Aranda Beltrán, C., Pérez Castellanos, J., Flores Salinas, E., & Arellano Pérez, G. (2003). Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores. *Psicología y Salud*, 13(1) , 47 - 52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual. Journal of retailing*.
- Patricia Chávez de Paz, P., Ramos, W., & Carlos Galarza, C. (2009). *Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo*. Obtenido de Cybertesis.
- Pelaes León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos [tesis para obtención de grado]*. Obtenido de Cybertesis - Repositorio de Tesis Digitales UNMSM: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Periago, M. R. (2007). La renovación de la atención primaria de salud en las Américas: la propuesta de la Organización Panamericana de la Salud para el siglo xxi. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 0-0.

- Pessoto dos Santos, S., de Sousa, V., & Marín Rueda, F. J. (2015). Burnout e sua relação com o clima organizacional em funcionários de um hospital. *ABCS Health Sciences*, 40(1), 0-0.
- Ramirez Morera, M. (2011). Las Dimensiones de Accesibilidad en la Universidad de Costa Rica Sede Roidrigo Facio, Un acercamiento desde las perspectivas de discapacidad y género(Tesis para optar el titulo de Magister). *Universidad de Costa Rica*, 0-0.
- Ramírez-Sánchez, Nájera, & Nigenda-López. (1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. . *Salud pública de México*.
- Ramos Campos, F. (2001). Profesionales con alto riesgo de padecer Burnout: enfermeras y secretarias. *Enfermería en Psiquiatría y Salud Mental Interpsiquis* , 1.
- Ramos, J., Peiró, J., & Ripoll, P. (1996). Condiciones de trabajo y clima laboral. *Tratado de Psicología del trabajo*.
- Rossi, D., Pawlowicz, M., & Zunino Singh, D. (2007). *Accesibilidad de los usuarios de drogas a los servicios públicos de salud en las ciudades de Buenos Aires y Rosario. La perspectiva de los trabajadores de la salud*. Buenos Aires: Intercambios Asociación Civil.
- Rowe, M. M. (1998). HARDINESS AS A STRESS MEDIATING FACTOR OF. *American Journal of Health Studies*, 14, 16-20.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1) , 59-67.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75.
- Sandoval Caraveo, M. (2010). Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 1-6.
- Schwartzmann, L. (2004). Estrés Laboral. Síndrome de Desgaste (quemado), Depresión:¿ Estamos hablando de lo mismo? . *Ciencia y Trabajo [online]*. .
- Seclen-Palacin, J., & Darras, C. (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Obtenido de Scielo Perú.
- Segredo Pérez, A. M. (2003). Percepción del Clima Organizacional por Directores de policlínicos. Cuba. *Correo Cinético Médico de Holguín*, 8(4), 4.
- Segredo Pérez, A. M. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Educación Médica Superior*, 25(2), 164-177.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.

- Segredo Pérez, A. M., & Díaz Rojas, P. A. (2011). Clima organizacional en la gestión del coordinador docente de estado en la Misión Médica Cubana. *Educación Médica Superior*, 25(3), 255-274.
- Segredo Pérez, A. M., & Reyes Miranda, D. (30 de 11 de 2004). *Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales*. Obtenido de Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba: <http://www.cocmed.sld.cu/no83/n83rev4.htm>
- Serra, R., Faura, T., & Roigé, M. (1997). La desmoralización (burnout) en el personal sanitario. *Interconsulta psiquiátrica*. *Interconsulta psiquiátrica*, 590-591.
- Solís Chuquiyaury, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte Médico*, 16(4), 32-38. Recuperado el 01 de 01 de 2016, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2016000400006&lng=es&tlng=es).
- Thomaé, M., & et col. (2006). Etiología y prevención del síndrome de BURNOUT en los trabajadores de la salud. *Revista de Posgrado de la Via Cátedra de Medicina*.
- Toro García, N., Ochoa T., L. E., & Vargas del R., A. (2004). Clima Organizacional: Promotor de la Creatividad de la Empresa. *Revista Creando*, 2(3), 2-7.
- Travassos, C., & Martins, M. (2004). *Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde A review of concepts in health services access and utilization. Cad. Saúde Pública*,.
- Turnes, A. (2002). El síndrome de desgaste profesional. La salud mental, el médico y los profesionales de la salud. . *El Diario Médico, México DF, DF*.
- Useche Parada, M. J. (2008). Factores de Personalidad relacionados con el Síndrome de Burnouta partir de los tipos de Personalidad A, B, C. Tesis para optar por el título de Especialista en Salud Ocupacional. *Pontificia Universidad Javeriana*, 20 - 68.
- Vargas Lorenzo, I. (2009). *Barreras en el acceso a la atención en modelos de competencia gestionada: Un estudio de caso en Colombia (Tesis Doctoral)*. Bellaterra: Universitat autonoma de Barcelona.
- Vargas, A. (2005). *Estadística descriptiva e inferencial*. España: COMPOBELL S.L. .
- Velandia Salazar, F., Ardón Centeno, N., & Jara Navarro, M. I. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Gerencia y Salud*, 6(13), 139 - 168.
- Velazco, N. (2006). Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital" Santa María del Socorro" de Ica.
- Wilson Ceballos, E. H. (30 de 11 de 2015). *Correlación entre el nivel de Burnout de los médicos familiares y la satisfacción de los usuarios de las unidades de medicina familiar*. Tesis

*Doctoral.* Obtenido de Universidad Autónoma de Queretaro Repositorio Institucional :  
<http://ri.uaq.mx/handle/123456789/1547>

## **VIII. Anexos**

## Inventario de Burn Out de Maslach

Estimada(o) colega, el presente cuestionario tiene como fin principal detectar el nivel de Síndrome de Burn Out, mediante sus tres dimensiones, el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, ruego responda las preguntas con sinceridad ya que los resultados del mismo no solo podrán favorecer la realización del trabajo de investigación, “Síndrome de Burn Out y Clima Organizacional en Obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” para optar por el título de Magister en Gestión de Servicios de Salud, sino además para poder mejorar los posibles indicadores negativos detectados mediante el instrumento.

A continuación se le presentaran 22 enunciados, solicito responda con sinceridad, la escala es ascendente de menor a mayor directamente relacionada con la frecuencia de aparición del fenómeno observado. Sobre cualquier duda suscitada por favor solicite orientación de la persona que está aplicando el instrumento, estará presta para poder orientarlo.

Atentamente



Bach. Rabin Jair Paredes Colán  
Licenciado en Obstetricia  
COP 28915

## Inventario de Burn Out de Maslach

		NUNCA	ALGUNA VEZ AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	ALGUNAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	VARIAS VECES A LA SEMANA	A DIARIO
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo							
13	Me siento frustrado por el trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas							

## **Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional**

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tenga en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todos los enunciados.
- Responda, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan. encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.

Nombre de la Organización de Salud: Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

Tipo de Organización de Salud: Hospital Nacional

Sub Sector: MINSA

Ubicación Geográfica: Costa

Código del cuestionario:

Edad:

Sexo:  Mujer  Hombre

Grupo Ocupacional:  Asistencial  Administrativo

Profesión:

Condición:  Nombrado  Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

Tiempo trabajando en el Puesto Actual:

## Cuestionario para el Estudio del Clima Organizacional

Ítems	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
Me río de Bromas	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi Jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para Liderazgo el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo,	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito,	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

### Base de Datos Síndrome de Burn Out

N°	EDAD	TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE SERVICIO	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	SUM AE	NIVEL AE	SUM D	NIVEL D	SUM RP	NIVEL RP	SUM TOTAL	NIVEL TOTAL	
1	0	1	1	3	4	0	6	0	1	6	1	6	1	1	1	0	0	0	6	5	5	1	0	1	11	1	3	1	35	2	49	1		
2	0	2	2	0	3	0	6	0	0	6	0	6	6	6	5	0	6	0	3	5	6	6	1	1	3	13	1	15	3	41	1	69	2	
3	0	2	2	0	1	0	6	1	0	3	1	3	3	1	3	1	0	0	0	5	5	6	3	5	0	6	1	5	1	36	2	47	1	
4	0	2	2	2	4	1	5	0	0	0	2	6	1	0	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	13	1	3	1	37	2	53	1	
5	0	1	1	1	2	1	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0	5	1	0	1	48	1	53	1	
6	0	2	2	0	2	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	5	0	3	0	2	2	1	0	1	43	1	45	1
7	0	2	2	0	1	6	6	6	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	6	6	6	0	0	2	7	1	8	2	36	2	51	1		
8	0	2	2	0	3	2	1	0	0	2	6	0	1	0	5	0	0	0	0	5	4	3	1	1	0	12	1	1	1	21	3	34	1	
9	0	1	1	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0	2	1	0	1	48	1	50	1	
10	0	2	2	3	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	1	0	0	0	0	4	6	0	1	1	6	4	1	6	2	30	3	40	1	
11	0	2	2	6	6	5	6	2	3	5	6	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	3	0	3	40	3	16	3	27	3	83	3		
12	0	2	2	1	1	1	3	2	0	2	0	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	6	1	6	2	12	3	24	1	
13	0	2	2	4	4	4	4	1	2	5	2	3	4	2	6	3	4	1	0	1	4	5	3	1	2	26	2	10	3	29	3	65	2	
14	0	2	2	4	4	3	6	1	2	5	4	4	3	3	4	5	6	1	0	4	6	5	3	0	2	31	3	10	3	34	2	75	3	
15	0	2	2	4	4	3	6	1	2	5	4	4	3	2	6	1	4	1	0	0	1	6	4	1	1	26	2	8	2	29	3	63	2	
16	0	1	1	0	3	0	6	0	3	6	2	6	1	3	6	0	2	1	2	6	6	6	0	0	0	12	1	5	1	42	1	59	2	
17	0	2	2	6	1	1	5	1	1	5	1	6	1	0	6	0	0	0	1	5	5	5	1	5	0	12	1	2	1	42	1	56	1	
18	0	2	2	0	4	3	6	0	0	5	3	5	3	0	5	0	0	0	0	5	5	0	3	3	0	13	1	3	1	34	2	50	1	
19	0	2	2	2	3	2	6	0	1	2	1	5	0	0	1	1	0	0	1	5	5	5	6	3	0	17	1	0	1	32	3	49	1	
20	0	2	2	1	3	2	6	2	0	6	0	6	1	0	3	0	0	0	1	6	0	6	5	1	0	12	1	3	1	34	2	49	1	
21	0	2	2	0	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	2	0	1	1	0	1	44	1	45	1	
22	0	2	2	1	3	2	6	0	0	0	1	6	1	0	1	0	6	0	0	6	5	4	0	0	0	13	1	1	1	28	3	42	1	
23	0	2	2	1	1	0	6	0	1	1	1	6	1	4	0	0	0	0	0	5	6	6	0	6	0	4	1	5	1	36	2	45	1	
24	0	2	2	6	6	5	6	2	3	5	6	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	3	0	3	40	3	16	3	27	3	83	3		
25	0	2	2	2	4	1	5	0	0	0	2	6	1	0	6	1	1	1	1	6	6	6	1	2	1	13	1	3	1	37	2	53	1	
26	0	2	2	0	3	0	6	0	0	6	0	6	6	6	5	0	6	0	3	5	6	6	1	1	3	13	1	15	3	41	1	69	2	
27	0	2	2	3	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	1	0	0	0	0	4	6	0	1	1	6	4	1	6	2	30	3	40	1	
28	0	2	2	0	2	0	6	0	0	6	0	5	0	0	6	0	0	0	0	6	6	5	0	3	0	2	1	0	1	43	1	45	1	
29	0	2	2	6	6	5	6	2	3	5	6	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	3	0	3	40	3	16	3	27	3	83	3		
30	0	2	2	0	3	0	6	0	0	6	0	6	6	6	5	0	6	0	3	5	6	6	1	1	3	13	1	15	3	41	1	69	2	
31	0	2	2	6	6	5	6	2	3	5	6	5	5	5	5	5	1	1	2	3	1	3	0	3	40	3	16	3	27	3	83	3		
32	0	2	2	4	4	3	6	1	2	5	4	4	3	3	4	5	6	1	0	4	6	5	3	0	2	31	3	10	3	34	2	75	3	

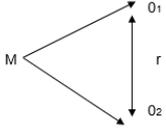
## Base de Datos Clima Organizacional

N°	EDAD	TIPO DE CONTRATO	TIEMPO DE PERMANENCIA	TIEMPO EN EL PUESTO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	DIM 1	DIM 2	DIM 3	DIM 4	DIM 5	DIM 6	DIM 7	DIM 8	DIM 9	DIM 10	DIM 11	V1	V2	V3	CLIMA	NDIM 1	NDIM 2	NDIM 3	NDIM 4	NDIM 5	NDIM 6	NDIM 7	NDIM 8	NDIM 9	NDIM 10	NDIM 11	NV 1	NV 2	NV 3	CLIMA			
1	2	1	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	6	7	10	7	4	7	9	8	4	9	6	19	28	30	77	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2			
2	1	2	0	0	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4	10	8	5	5	6	9	11	6	5	6	26	20	29	75	1	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2			
3	2	2	0	0	3	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	1	4	3	3	4	2	3	4	6	9	10	6	3	7	10	10	5	7	6	22	25	32	79	2	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2			
4	2	1	3	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	1	4	4	1	1	3	3	4	1	2	4	4	2	2	1	4	1	1	3	2	1	2	6	3	11	5	2	8	4	4	4	6	5	9	22	27	58	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2			
5	1	2	0	0	3	4	4	2	2	4	2	3	4	2	3	4	2	1	4	1	2	3	2	3	1	2	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	6	8	11	5	4	8	10	7	6	4	7	19	22	35	76	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2			
6	2	1	3	3	2	2	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1	4	1	3	3	2	2	4	5	6	9	6	3	6	8	9	5	5	3	18	19	28	65	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2			
7	2	1	2	2	3	2	4	2	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	3	2	3	3	1	4	4	3	2	2	2	4	5	7	7	7	2	8	11	10	5	8	5	19	25	31	75	1	3	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	2	2		
8	2	1	3	3	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	8	10	12	7	6	8	12	11	7	10	8	27	33	39	99	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3				
9	2	1	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	4	4	2	2	3	3	5	9	8	5	2	6	11	9	5	6	5	20	21	30	71	1	3	3	3	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2		
10	2	1	3	3	1	3	4	2	2	1	2	1	3	4	4	4	4	1	3	1	1	1	1	2	1	2	4	1	3	2	1	4	4	4	4	2	4	4	3	7	10	5	2	8	12	9	3	6	4	18	18	33	69	1	3	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2		
11	2	1	3	3	2	3	4	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	4	1	1	3	2	2	3	2	6	9	5	2	4	5	6	3	3	4	14	14	21	49	1	2	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1			
12	2	1	3	3	2	4	1	2	2	1	1	4	3	3	1	2	4	1	4	2	1	3	1	4	1	2	3	2	2	2	1	4	1	4	4	2	2	4	4	6	11	2	2	7	9	7	2	4	5	15	15	29	59	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2		
13	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	4	2	3	3	2	3	3	4	7	8	5	4	7	8	8	6	5	6	19	20	29	68	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2		
14	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	2	4	1	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	7	6	11	3	5	8	10	6	5	7	5	17	22	34	73	2	2	3	3	1	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2			
15	2	2	0	0	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	5	8	8	6	6	6	9	10	6	7	6	24	24	29	77	1	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	2	2	2	2			
16	2	1	2	2	3	4	2	3	2	1	4	3	2	4	4	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2	1	4	4	4	4	4	2	4	6	7	10	5	2	7	12	9	6	8	6	18	25	35	78	2	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2		
17	2	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	6	9	9	6	4	7	9	10	5	7	6	23	25	30	78	2	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2			
18	2	1	3	3	4	4	4	2	2	2	4	1	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	3	2	6	9	9	7	4	6	10	9	7	6	6	22	25	32	79	2	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2			
19	2	1	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	4	3	3	3	1	4	4	4	2	3	4	6	8	12	6	2	8	12	9	6	9	6	19	27	38	84	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2				
20	2	1	3	3	2	2	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	1	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	2	3	4	5	7	11	4	8	8	12	9	8	11	7	24	27	39	90	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
21	2	1	3	3	2	3	4	1	2	1	1	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	1	2	4	2	3	3	2	4	4	4	4	2	2	3	5	6	11	7	3	8	11	7	3	6	6	16	24	33	73	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	1	3	3	3	4	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	5	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	4	1	3	2	4	2	2	2	5	9	6	3	3	3	8	8	4	7	4	20	19	21	60	1	3	2	1	1	1	3	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2		
23	2	1	3	3	3	4	3	2	1	3	2	2	2	3	4	4	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3	3	3	4	2	1	2	3	2	2	6	6	10	6	7	5	5	9	3	9	5	22	26	33	71	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2			
24	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	1	1	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	7	8	8	4	3	5	6	7	4	9	3	18	23	23	64	2	3	3	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2			
25	2	1	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	4	2	1	2	2	2	1	3	3	4	2	1	4	4	4	1	2	1	2	2	4	4	8	9	6	4	3	4	7	11	4	9	5	23	26	21	70	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	3	1	2	
26	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	1	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	4	2	6	9	9	5	4	6	7	10	4	9	3	23	23	26	72	2	3	3	2	1	1	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2		
27	2	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	4	3	6	8	7	2	4	8	9	5	6	4	17	20	25	62	1	2	3	3	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
28	2	1	3	3	2	1	3	1	2	1	1	1	2	4	4	3	2	2	2	4</																																																			



<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Estructura del Clima Organizacional?</p>	<p>Clima Organizacional.</p>	<p>significativamente con la dimensión de Confort del Clima Organizacional.</p>	<p>DESPERSONALIZACIÓN</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Identidad del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Confort del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Estructura del Clima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales</li> <li>• Siento que me he hecho más duro con la gente</li> <li>• Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente</li> <li>• Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente</li> <li>• Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas</li> </ul>
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Innovación del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Estructura del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.</p>	<p>REALIZACIÓN PERSONAL</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Identidad del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender</li> <li>• Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender</li> <li>• Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo</li> <li>• Me siento muy energético en mi trabajo</li> </ul>
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Motivación del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Innovación del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Liderazgo del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Motivación del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional?</p>	<p>Determinar la relación entre el</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.</p>	

	<p>síndrome de Burn Out y la dimensión de Recompensa del Clima Organizacional.</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Remuneración del Clima Organizacional.</p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de Burn Out y la dimensión de Tomo de Decisiones del Clima Organizacional.</p>	<p>El nivel de síndrome de Burn Out se relaciona directa y significativamente con la dimensión de Toma de Decisiones del Clima Organizacional.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo</li> <li>• Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender</li> <li>• Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</li> <li>• Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada</li> </ul>		
<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>VARIABLE: ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD</b>			
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>NIVEL</b>
<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: El tipo de investigación es Descriptivo, correlacional</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de la investigación fue no experimental</p>	<p>La población de estudio estuvo conformada por todos los Obstetras que durante el periodo de estudio estuvieron trabajando en el</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> SINDROME DE BURN OUT  <b>TÉCNICA:</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario  <b>AUTOR:</b> Cristina Maslach  <b>AÑO:</b> 1986  <b>INDICADOR:</b> Nivel de</p>	<p>Comunicación.  Conflicto y cooperación,  Confort  Estructura,</p>	<p><b>Comunicación</b>  Mi jefe inmediato se comunica regularmente  Con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas</p>	<p><b>COMUNICACIÓN</b>  29, 30, 34  <b>CONFLICTO Y COOPERACIÓN</b></p>	<p>INADECUADO    POR MEJORAR</p>

<p>de corte transversal, prospectivo y correlacional</p> <p>Diagrama del diseño correlacional</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : 30 Obstetras</p> <p>O1 : Observación sobre la accesibilidad a los servicios de salud</p> <p>r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.</p> <p>O2 : Observación sobre la satisfacción del usuario externo.</p> <p><b>Metodo:</b> Hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo</p>	<p>Servicio de Obstetras del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao.</p> <p>El tipo de Muestreo fue no probabilístico, en el caso de este estudio la muestra coincide con la población para el caso de la variable independiente</p>	<p>Síndrome de Burn Out</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal</p> <p><b>ÍTEMS:</b> 22</p> <p><b>AMBITO DE APLICACIÓN:</b> Obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao</p> <p><b>FORMA DE APLICACIÓN:</b> Individual</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p> <p><b>AUTOR:</b> Ministerio de Salud del Perú</p> <p><b>AÑO:</b> 2011</p> <p><b>INDICADOR:</b> Nivel de Clima Organizacional</p> <p><b>DIMENSIONES:</b> Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad,</p>	<p>Identidad,</p> <p>Innovación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación,</p> <p>Recompensa,</p> <p>Remuneración</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p>o percepciones relacionadas al trabajo. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.</p> <p><b>Conflicto y cooperación</b></p> <p>Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito, Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.</p> <p><b>Confort</b></p> <p>En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo La limpieza de los ambientes es adecuada.</p> <p><b>Estructura</b></p> <p>Las tareas que desempeño corresponden a mi función.</p>	<p>26, 24,</p> <p><b>CONFORT</b></p> <p>18, 25</p> <p><b>ESTRUCTURA</b></p> <p>10, 13</p> <p><b>IDENTIDAD</b></p> <p>20, 23, 31</p> <p><b>INNOVACIÓN</b></p> <p>4, 5, 12, 17</p> <p><b>LIDERAZGO</b></p> <p>7, 19</p> <p><b>MOTIVACIÓN</b></p> <p>1, 8, 33</p> <p><b>RECOMPENSA</b></p> <p>11, 21, 16</p> <p><b>REMUNERACIÓN</b></p> <p>6, 27</p>	<p>ADECUADO</p>
<p><b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b></p>						

<p><b>DESCRIPTIVA:</b>Se utilizó tablas de frecuencias y Graficas de Barras</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Para determinar la Correlación de las variables se aplicó Rho de Spearman</p>		<p>Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de decisiones</p> <p><b>ÍTEMS:</b>34, 6 ESCALA LIE, 28 DIMENSIONES</p> <p><b>ÁMBITO DE APLICACIÓN:</b> Obstetras del Servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao</p> <p><b>FORMA DE APLICACIÓN:</b> Individual</p>		<p>Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización,</p> <p><b>Identidad</b></p> <p>Estoy comprometido con mi organización de salud Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.</p> <p><b>Innovación</b></p> <p>La innovación es característica de nuestra organización. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.</p> <p><b>Liderazgo</b></p> <p>Mi jefe está disponible cuando se le necesita. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para Liderazgo el progreso de mi organización.</p> <p><b>Motivación</b></p>	<p><b>TOMA DE DECISIONES</b></p> <p>3, 14</p>	
--	--	--	--	---	---	--

				<p>Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.</p> <p>Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.</p> <p>Mi Jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.</p> <p><b>Recompensa</b></p> <p>Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo,</p> <p>Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.</p> <p><b>Remuneración</b></p> <p>Mi salario y beneficios son razonables.</p> <p>Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.</p> <p><b>Toma de Decisiones</b></p> <p>Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</p> <p>En mi organización participo en la toma de decisiones</p>	
--	--	--	--	---	--

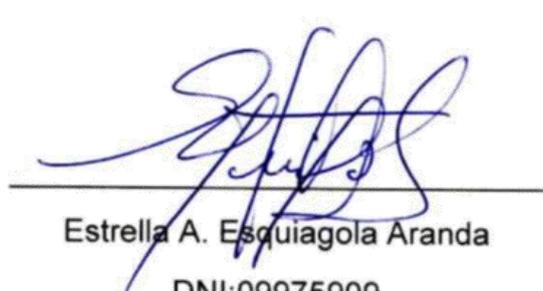
## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Estrella A. Esquiagola Aranda, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Síndrome de burnout y clima organizacional en Obstetras del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2015" del estudiante **Rabin Jair Paredes Colán**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de enero del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Estrella A. Esquiagola Aranda

DNI:09975909

Resumen de coincidencias

**24 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Concidencias

1	Entregado a Universidad...	15 %
2	repositorio ucsp edu pe	4 %
3	Entregado a Universidad...	2 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	Entregado a Systems L...	<1 %
6	Entregado a EP NBS S...	<1 %
7	repositorio ucsp edu pe	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Estudio de la percepción y clima organizacional en profesionales Obstetras del servicio de Obstetricia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrón, Callao, 2015

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:  
Dr. Raúl Jair Perucha Celdós (ORCID: 0000-0001-1921-0644)

ASESORA:  
Mg. Félix Cecilia Valencia (ORCID: 0000-0001-8241-5596)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión y calidad de servicio



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PAREDES COLAÑ RABIN JAIR

D.N.I. : 70598752

Domicilio : AV. SAN MARTIN # 406

Teléfono : Fijo : 5586550 Móvil : 943520664

E-mail : mew333@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[ ] Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

[X] Tesis de Posgrado

[X] Maestría

[ ] Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PAREDES COLAÑ, RABIN JAIR

Título de la tesis:

SINDROME DE BURNOUT y CLIMA ORGANIZACIONAL EN

OBSTETRAS DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL

DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO, 2015

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : [Signature]

Fecha : 09/01/2020



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RABIN JAIR PAREDES COLÁN

INFORME TITULADO:

SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN OBSTETRAS  
DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN, CALLAO, 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE JULIO DE 2016

NOTA O MENCIÓN: ARROBADO POR MAYORÍA



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN