

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN GERENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD



SINDROME DE BURNOUT DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SU  
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS  
DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ANTONIO  
LORENA CUSCO, 2017

Tesis presentado por la Bachiller:

CARMEN CECILIA PARRA POBLETE

Para Optar al Grado de Magister en  
Salud Pública, mención:

GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

**ASESOR:** Dr. MARCO EDMUNDO ORDOÑEZ LINARES

CUSCO - PERU

2017

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es analizar la relación entre el Síndrome de Burnout de los profesional de Salud y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena de Cusco, 2017

Investigación de tipo analítico, correlacional y transversal con un diseño no experimental, la muestra lo constituyen 49 profesionales de salud y 49 usuarios externos. Los instrumentos de investigación empleados fueron; el cuestionario de Síndrome de Burnout aplicado al personal de salud del servicio de emergencia de Hospital Antonio Lorena y el cuestionario de satisfacción de usuarios externos aplicado a usuarios externos que acuden al Hospital Antonio Lorena por el servicio de emergencia, ambos instrumentos no requirieron validación en este trabajo de investigación por ser instrumentos ya validados y aplicados en varios otros trabajos de investigación previos a este.

Se obtuvo como resultado que el 100% de los profesional de Salud del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena de Cusco padecen de este síndrome de los cuales 30,6% presentan un nivel alto de Síndrome de Burnout y 38,8% presentan un nivel medio. Los usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena Cusco en un 59,2% presentan insatisfacción con el servicio recibido y el 40,8% presenta satisfacción.

Por tanto se confirma que existe relación entre el Síndrome de Burnout del profesional de salud y la insatisfacción de usuarios externos del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena de Cusco, con una asociación alta y directa entre dichas variables.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout, satisfacción de Usuarios Externos