



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de  
salud durante la pandemia Covid-19, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Félix Rojo, Joan Mariel (ORCID: 0000-0002-0419-1540)

**ASESOR:**

Dr. Vértiz Osores, Jacinto Joaquín (ORCID: 0000-0003-2774-1207)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERU

2021

## DEDICATORIA

A Dios por darme salud y permitirme este logro, a familia porque está conmigo en todo momento y a mi esposo por ser mi incondicional, motivarme a seguir mis metas, tenerme paciencia, apoyarme en todo y darme mucho amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesor, mis docentes y a todos los profesionales de salud que aportaron tiempo e ideas para esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	27
3.6. Análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
VI. DISCUSIÓN	37
VII. CONCLUSIONES	40
VIII. RECOMENDACIONES	41

REFERENCIAS	42
ANEXO	53

## ÍNDICE DE TABLAS

### Tabla 1

Frecuencias de la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones en el personal de salud durante la pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 31

### Tabla 2

Frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal de salud durante la pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 33

### Tabla 3

Prueba de correlación de Spearman para la intersección de síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud en tiempos de pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 35

### Tabla 4

Prueba de correlación de Spearman para la intersección de la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud en tiempos de pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 36

### Tabla 5

Prueba de correlación de Spearman para la intersección de la dimensión D del SB y SL en el PS en tiempos de pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 37

### Tabla 6

Prueba de correlación de Spearman para la intersección de la dimensión falta de realización personal del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud en tiempos de pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. 38

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Figura 1

Distribución de las frecuencias de síndrome de Burnout y dimensiones en el personal de salud durante la pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021.

32

### Figura 2

Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal de salud durante la pandemia en un establecimiento de salud en el Callao,2021.

34

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo relacionar determinar el nivel de influencia que tiene el SB sobre la SL en el PS en tiempos de pandemia en un establecimiento de salud en el Callao, 2021. Siendo un estudio de tipo Cuantitativo, teórico de nivel básico, diseño no experimental, transversal descriptivo, y correlacional causal o predictivo, se realizaron encuestas 80 profesionales de salud, utilizando los instrumentos de Maslach Burnout Inventory para Síndrome de Burnout y Font Roja para Satisfacción laboral, obteniendo como resultado el porcentaje mayor de Síndrome de Burnout en nivel medio (87.5%), sus dimensiones, agotamiento emocional nivel medio (49%), despersonalización nivel bajo (65%), falta de realización personal nivel alto (71%) satisfacción laboral en nivel medio (92.5%), se concluye que esta investigación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral desde la percepción de profesionales de salud de un establecimiento público durante la pandemia Covid\_19, 2021 es significativo ( $p < 0,05$ ).

Palabras clave: Covid\_19, Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral.



## **ABSTRACT**

The present research aimed to relate to determine the level of influence that BS has on SL in PS in times of pandemic in a health facility in Callao, 2021. Being a quantitative, theoretical study of basic level, non-experimental design, descriptive cross-sectional, and causal or predictive correlational, 80 health professionals surveys were conducted, using the Maslach Burnout Inventory instruments for Burnout Syndrome and Font Roja for Job Satisfaction, obtaining as a result the highest percentage of Burnout Syndrome in the medium level (87.5%), its dimensions, emotional exhaustion medium level (49%), depersonalization low level (65%), lack of personal fulfillment high level (71%) satisfaction mid-level employment (92.5%), it is concluded that this research between Burnout Syndrome and job satisfaction from the perception of health professionals in a public establishment during the Covid\_19, 2021 pandemic is significant ( $p < 0.05$ ).

Keywords: Covid\_19, Burnout Syndrome, Job Satisfaction.